

consultapublica@erse.pt

Data: 12 de maio de 2023

N. Refª : PARC-000110-2023

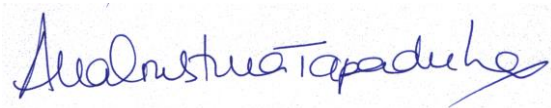
Assunto: ERSE – Revisão Regulamento Qualidade de Serviço

Junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

Com os meus melhores cumprimentos,

1

A Diretora Geral

A handwritten signature in blue ink that reads 'Ana Cristina Tapadinhas'.

(Ana Cristina Tapadinhas)

I. Comentários na generalidade:

1. A Proposta de Reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço apresentado a consulta pública pela ERSE visa adequar este Regulamento às alterações recentemente introduzidas pelo do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, o qual introduziu alterações na organização e funcionamento do Sistema Elétrico Nacional (SEN), nomeadamente ao criar a atividade de agregador de eletricidade. Uma vez que esta nova atividade tem relações diretas com clientes finais, incluindo consumidores, torna-se necessário que o RQS defina as suas obrigações mínimas de qualidade de serviço comercial.

Como bem é referido no Documento Justificativo, com a publicação do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, o papel que os consumidores podem passar a desempenhar no âmbito do SEM é fortalecido, porquanto podem os mesmos passar de meros consumidores passivos para agentes ativos produtores de eletricidade para autoconsumo ou para venda de excedentes, armazenamento e oferta de serviços de flexibilidade.

2. Já no que respeita ao setor do gás, também o Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto, introduziu diversas alterações à organização do Sistema Nacional de Gás (SNG), designadamente a possibilidade de injeção de gases renováveis ou de gases de baixo teor em carbono, tornando necessária adaptar o RQS a essas alterações.

3. Não obstante o facto da grande maioria das propostas de alteração ao RQS se prenderem, exatamente, com a necessidade da adaptação do seu articulado às novidades introduzidas pelos dois diplomas citados, a proposta em análise merece-nos alguns comentários.

II. Comentários na especialidade:

Artigo 5.º - Registos (anterior artigo 6.º):

É aditado um n.º 2 a este artigo, estabelecendo que *“sempre que os registos sejam feitos em plataformas ou suportes eletrónicos devem ser respeitados os princípios da proteção de dados pessoais (Privacy by design) e por defeito (Privacy by default)”*.

Não apenas concordamos como saudamos a introdução desta medida de proteção de dados pessoais dos respetivos titulares. Com efeito, consideramos o setor de energia (como aliás todos os setores que prestam serviços públicos essenciais) como um setor

que, quer pelo universo de clientes abrangidos, quer pelos dados dos titulares e suas famílias que é possível recolher e tratar, pode porventura ser problemático no que respeita à proteção da privacidade daqueles.

Artigo 11.º - Proteção de Dados Pessoais:

Não obstante o facto de o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), lei nacional de execução e demais legislação aplicável em matéria de privacidade e proteção de dados pessoais, ser naturalmente já aplicável às relações comerciais decorrentes da prestação de serviços de fornecimento de eletricidade e gás, concordamos com a referência expressa a essa subordinação.

Artigo 27.º - Metodologia de verificação da qualidade da energia elétrica:

O n.º 3 estabelece agora a obrigação de os operadores de rede divulgarem os planos de monitorização e os resultados obtidos, de forma facilmente acessível, nas respetivas páginas na internet, o que não acontecia até agora e eram normalmente remetidos para uma página difícil de encontrar. Concordamos naturalmente com esta alteração.

3

Artigos 39.º e 40.º - Características do gás e resultados da monitorização:

A possibilidade que decorre do Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto, de injeção de gases renováveis ou de gases de baixo teor em carbono no gás veiculado no SNG, levanta algumas questões aos consumidores, designadamente se as suas (novas) características afetam ou são suscetíveis de afetar o correto funcionamento dos seus equipamentos e segurança na sua utilização.

Daí a importância da monitorização da mistura de gás de diferentes proveniências, suas características e desempenho.

Entende esta Associação que não basta a divulgação pública, de forma periódica, dos resultados dessa monitorização, devendo essa divulgação ser efetuada em linguagem menos técnica e de forma facilmente compreensível pelos clientes.

Artigo 46.º - Meios de atendimento:

Concordamos inteiramente com o facto de os agregadores serem igualmente obrigados a disponibilizar meios de atendimento telefónico e escrito.

Artigo 59.º - Obrigações no âmbito da resposta a reclamações:

Concordamos com a introdução da obrigação de as entidades reclamadas responderem por escrito às reclamações recebidas por escrito, bem como às reclamações para as quais o reclamante solicite expressamente resposta por escrito, independentemente do meio através do qual a reclamação foi apresentada.

Artigo 63.º - Reclamações relativas a faturação:

É positiva e merece a nossa concordância a suspensão de eventuais ordens de interrupção quando tenha sido solicitada a intervenção da ERSE pelo reclamante.

Artigo 91.º - Desativação remota do fornecimento:

4

Muito embora concordemos com os prazos estabelecidos neste artigo para proceder à desativação remota do fornecimento (no prazo máximo de 24 horas a partir da receção da solicitação do comercializador, caso o cliente não tenha indicado data preferencial; 24 horas a partir da hora e data preferencial indicada pelo cliente ao comercializador; 3 horas a partir da receção da solicitação do comercializador, caso o cliente indique urgência na sua realização), estranha-se no entanto não ser estabelecida qualquer penalização para o comercializador quando sejam ultrapassados os prazos estabelecidos para a realização da desativação.

Artigo 119.º - Projetos piloto:

Para além da consulta de interessados, a que se refere o n.º 6, considera esta Associação que qualquer projeto piloto que seja suscetível de ter impacte de natureza económica, designadamente nas tarifas, deve ser objeto de consulta pública e de parecer do próprio Conselho Tarifário da ERSE.

Artigo 124.º - Aplicação no tempo (Revogado):

Não se entende a revogação desta norma que dispunha que *“as condições gerais e específicas, previstas no presente Regulamento, aplicam-se aos contratos existentes à data da sua entrada em vigor, salvaguardando-se os efeitos já produzidos”*, uma vez que, não obstante o princípio geral da irretroatividade das leis, as normas alteradas do RQS que introduzam alterações ao nível da qualidade em que o serviço passa a ser prestado aos consumidores e outros clientes, é aplicável desde a entrada em vigor das mesmas normas.