
De: Jorge Manuel Lúcio
Enviado: terça-feira, 16 de Julho de 2013 14:33
Para: rqseletricidade2013
Cc: Eduardo Teixeira
Assunto: Proposta RQS Electricidade - Comentários Galp Energia
Anexos: Proposta RQS Eléctrico - Comentários Galp Energia.pdf

Exmos Srs.,

Agradecendo a Consulta Pública realizada, juntamos os comentários que a proposta do RQS para o Sector Eléctrico ofereceu às empresas do Grupo Galp Energia.

Mantendo-nos à disposição para alguma clarificação adicional que considerem necessária, apresentamos os melhores cumprimentos,

Jorge Lúcio

Director da Área da Regulação

O conteúdo desta mensagem de correio eletrónico e seus anexos é confidencial e de uso reservado. Se não é o destinatário, não a guarde, não a reenvie a terceiros, nem faça qualquer uso da informação nela contida. Por favor, apague-a e informe de imediato o remetente. A Internet não garante a confidencialidade e a entrega correta de mensagens de correio eletrónico. A Galp Energia não aceita responsabilidade por danos causados pela receção incorreta desta mensagem. Apesar de esta mensagem ter sido verificada pelo nosso sistema de antivírus, não podemos garantir que não contenha vírus informáticos e não aceitamos qualquer responsabilidade por danos causados por vírus que possam estar contidos nesta mensagem. Para informações sobre a Galp Energia visite o nosso website em <http://www.galpenergia.com>.

This e-mail and related attachments contain confidential and legally privileged information. If you are not the intended recipient you must not keep it in your records or forward it to any third parties, nor use the information contained in it. Please delete it and notify by return Email. Internet email does not guarantee the confidentiality or the proper receipt of messages sent. Galp Energia declines any liability for damages caused by improper receipt of this message. Our own virus checking system has swept this e-mail and its attachments. However, we cannot guarantee that it is virus-free and cannot take responsibility for any virus which may be present. For further information about Galp Energia please visit our website at <http://www.galpenergia.com>.

PROPOSTA DE REVISÃO DO RQS ELÉCTRICO

A Galp Energia (GE) agradece a consulta pública realizada pela ERSE, saudando o processo que permite aos vários intervenientes no SEN contribuir para um documento final equilibrado entre os vários interesses em presença.

Se bem que genericamente a proposta nos mereça concordância, apresentamos de seguida algumas considerações que poderão enquadrar alterações ao texto final, que consideramos melhorariam os alcance e âmbito do RQS:

1. Aplicação do RQS aos Comercializadores Livres

Enquanto comercializador em regime de mercado na electricidade, aliás em consonância com os comentários que recentemente apresentámos na proposta de revisão regulamentar do SNGN, a GE considera que a busca pela continuada melhoria da qualidade de serviço, agora progressivamente alargada aos comercializadores em regime de mercado com o processo de migração dos clientes ainda em mercado regulado, não deve resultar num prejudicar do ambiente concorrencial.

Parece-nos que o anterior não deixará de ocorrer se, finalmente, as exigências do RQS forem aplicadas de um modo transversal aos comercializadores em regime de mercado, limitando-lhes as opções de apresentação de propostas diferenciadoras.

Assim, permitimo-nos aqui reproduzir os comentários apresentados à proposta de revisão do RQS do GN, os quais *mutatis mutandis* traduzem a nossa convicção da necessidade de respeitando, em particular no segmento doméstico, a legislação em vigor, não espartilhar a possibilidade de apresentações de propostas diferenciadoras:

“/.../ Esta insuficiente diferenciação foi aparentemente resolvida pela ERSE pelo alargamento generalizado a todos os comercializadores e aos diferentes segmentos de consumo de obrigações em tudo semelhantes às que impendem sobre os CURRs, nos termos do Regulamento de Qualidade de Serviço, opção que nos parece excessiva e limitadora de apresentação de ofertas diferenciadoras.

Não sendo discutível a obrigatoriedade dos comercializadores em regime de mercado, em particular dos activos no segmento doméstico, de observarem a legislação de protecção do consumidor, bem como a da concorrência, caracterizadas por exemplo pela garantia de respostas a reclamações, ou dos procedimentos de “vendas agressivas”, parece-nos que deve ser deixado ao comercializador a opção de propor livremente aos seus clientes os níveis de serviço que se propõem praticar. Um exemplo paradigmático serão os prazos de resposta, ou as (eventuais) compensações por incumprimento, de que poderão resultar propostas comercialmente distintas, cada uma dirigida a segmentos específicos. /.../”

Um outro exemplo, até progressivamente menos justificado com as opções tecnológicas actuais, será a obrigação de existência de centros de atendimento presenciais, quando frequentemente o desejo do cliente é exactamente ter de “evitar deslocações”.

Ou seja, a exigência de níveis de qualidade de serviço adequados, devidamente contratados e passíveis de verificação e reclamação é correcta e merece, amplamente, o nosso acordo. Contudo, consideramos que deve ser deixado ao comercializador a opção de desenvolvimento de propostas inovadoras, não devendo o RQS criar limitações neste objectivo.

2. Nível de Qualidade de Serviço - Interrupções

Será hoje consensual que o nível de qualidade de serviço hoje evidenciado pelo SEN, em particular as interrupções, atinge já níveis dificilmente ultrapassáveis com recurso às melhores tecnologias disponíveis.

Entendendo-se assim conceptualmente os objectivos de uniformização da QS no território nacional, considera-se contudo que tal desiderato deverá ser sopesado com os investimentos em rede que o mesmo obrigará, em especial face ao presente momento de retracção económica, em que aumentos nas tarifas de acesso às redes deverão ser justificadas efectivamente numa análise custo/benefício. Não se pretendendo justificar ou defender isolamentos ou discriminações territoriais, competirá ao Regulador avaliar a premência da eliminação das zonas de QS no actual momento económico, tendo presente o efectivo nível de continuidade de serviço já alcançado.

Sugeriríamos assim, no lugar de estabelecimento de padrões “nacionais”¹, uma análise mais criteriosa e dirigida aos pontos da rede que evidenciassem a necessidade de intervenções de melhoria do serviço.

3. Evidenciação de Casos Fortuitos e de Força Maior

Não se tendo objecções de princípio sobre a necessidade de as interrupções de serviço por facto não imputável ao operador ou comercializador serem devidamente justificadas por estes, parecem-nos que a proposta corre o risco de, tentando evitar utilizações “facilitistas”, caia na situação inversa de limitar para lá do aceitável a existência de situações objectivamente não controláveis pelos agentes do SEN.

Neste sentido, a proposta deveria ser melhor concretizada, por exemplo tipificando situações cuja classificação não oferecesse dúvidas, até para evitar discussões algo estéreis e consumidoras de tempo sobre a classificação de eventos e a imprevisibilidade da sua origem.

¹ Que poderão até ser prejudiciais ao desenvolvimento da produção de energia renovável, *vd.* comentários da EDA na Audição Pública.