



**COMENTÁRIOS DA IBERDROLA À  
CONSULTA PÚBLICA RELATIVA À**

**“Proposta de revisão regulamentar do  
sector do gás natural  
no quadro do novo período regulatório”**

**REALIZADA PELA ERSE**

## ÍNDICE

0. Considerações gerais.....	3
1. Regulamento de Relações Comerciais.....	6
2. Regulamento Tarifário .....	12
3. Regulamento da Qualidade de Serviço .....	16

## 0. Considerações gerais

Neste documento apresentam-se os comentários da Iberdrola à 30.ª Consulta Pública realizada pela ERSE, relativa à “Proposta de revisão regulamentar do sector do gás natural no quadro do novo período regulatório”. Uma vez mais, felicitamos a ERSE pelo modelo de consulta e audição pública que tem vindo a utilizar para este tipo de iniciativas, que contribui para a concretização do mercado interno do gás e da electricidade e para que o processo de liberalização dos mercados de gás e electricidade em Portugal se continue a desenrolar de forma transparente e com a participação de todos os agentes neles envolvidos.

Utilizando as palavras da ERSE, a revisão dos regulamentos em análise, conceptualmente, “tem subjacente princípios de simplificação de regras e procedimentos, aprofundamento da monitorização e supervisão e a criação de condições mais adequadas para a consolidação do mercado”. Ao passar à concretização destes princípios, a ERSE refere, entre outros, a “promoção da concorrência e da dinamização do mercado de gás natural com reflexos positivos nas tarifas e na qualidade de serviço”.

Esta última frase encerra a principal incongruência do modelo apresentado pela ERSE: perseguir a promoção da concorrência com reflexos positivos nas tarifas (de último recurso, recorde-se) e não nos preços a pagar pelos clientes. Em resultado desta linha de pensamento, a proposta não elenca desenvolvimentos no sentido da protecção acrescida dos clientes vulneráveis e da extinção das tarifas para clientes não vulneráveis, matérias cuja regulação é fundamental para consolidar o desenvolvimento de um mercado eficiente e concorrencial.

A inexistência de normas habilitantes relativas à definição do conceito de cliente vulnerável e à calendarização da extinção das tarifas para clientes não vulneráveis não pode ser invocada como razão impeditiva para a ERSE não começar a estabelecer as fundações e a definir um rumo da regulação que prepare a fixação desses objectivos, que são incontornáveis no futuro próximo. Para tal, mesmo sem entrar na definição do conceito de cliente vulnerável, deveriam ser previstas regras distintas para os clientes ligados em baixa pressão e para os restantes clientes, tanto ao nível das obrigações comerciais, como das regras tarifárias, preparando a futura disponibilidade em exclusivo da tarifa de último recurso apenas para os clientes vulneráveis.

**Assim, propomos uma abordagem regulatória distinta dos clientes em baixa pressão, com o objectivo de preparar o quadro regulatório para os seguintes passos no futuro próximo:**

- **introdução do conceito de cliente vulnerável;**
- **extinção das tarifas de venda a clientes não vulneráveis;**
- **estabelecimento de uma tarifa de último recurso para os clientes vulneráveis.**

Seria ainda importante introduzir a máxima transparência sobre os critérios e metodologias utilizados pela ERSE na fixação do preço da energia para cada ano gás. Para esse efeito, à semelhança do que é efectuado em Espanha, a ERSE deveria tornar pública a fórmula utilizada na fixação do preço no início de cada ano gás e nas actualizações trimestrais, que deverá utilizar indexadores internacionalmente reconhecidos (e.g., preço de tipos de petróleo vulgarmente transaccionados nos mercados internacionais, taxa de câmbio USD/EUR, etc.).

Também seria importante avançar na regulação com vista à supervisão do mercado, nomeadamente no sentido da identificação e correcção de eventuais barreiras à mudança de comercializador de gás natural.

Ao longo deste trabalho dever-se-á ter sempre presente a desejável integração do mercado ibérico, no âmbito de um acordo para o MIBGAS. Nesta óptica, deverá ser dada particular relevância à harmonização das regras de gestão técnica dos dois sistemas nacionais, nomeadamente nas seguintes vertentes:

- contratação de capacidade;
- nomeações e gestão dos desequilíbrios pelos agentes;
- gestão de congestionamentos.

Consideramos que, na perseguição do objectivo de futura integração do sistema ibérico no âmbito de um acordo para o MIBGAS, haverá interesse em observar a experiência em Espanha, com as naturais ressalvas e diferenças resultantes de o mercado português ser ainda emergente e o espanhol ser já um mercado maduro.

Voltamos a insistir na gravidade da ausência de representação dos comercializadores no Conselho Consultivo e no Conselho Tarifário da ERSE, embora tenham passado a ser pares das restantes entidades intervenientes no sector com a publicação da nova legislação basilar dos sectores eléctrico e do gás natural em 2006. Esta situação, em nossa opinião, empobrece a análise daqueles concelhos, ao não contarem com a perspectiva das entidades que, em sede de arranque da liberalização do sector, desempenham o papel de promotoras e dinamizadoras da oferta no mercado.

Uma medida simples para minorar esta deficiência passaria por assegurar em sede regulamentar que, enquanto não seja legislada a legítima representação dos comercializadores nos conselhos da ERSE, seja facultada aos comercializadores a mesma informação que a facultada aos restantes agentes de mercado nos conselhos da ERSE, sujeita, evidentemente, às mesmas obrigações de confidencialidade que as impostas aos restantes agentes. Assim minorar-se-ia, por via da regulamentação, a discriminação e assimetria de informação para com os comercializadores em regime de mercado, resultante de não estar ainda publicada legislação que permita a sua legítima representação no Conselho Consultivo e no Conselho Tarifário da ERSE.

**Para tal propomos que seja adicionado um artigo na regulamentação que preveja que, sempre que sejam incluídos novos agentes no sector, em resultado de alterações legislativas, até à alteração dos Estatutos da ERSE e reconfiguração da representação nos concelhos em conformidade será assegurada a disponibilização de informação a esses agentes, em condições não discriminatórias face aos agentes representados nos concelhos da ERSE.**

Será de acordo com a perspectiva exposta nestas considerações gerais que serão desenvolvidos os comentários específicos, que se apresentam na continuação, seguindo as caixas de propostas dos documentos justificativos da ERSE, na seguinte ordem:

1. Regulamento de Relações Comerciais;
2. Regulamento Tarifário;
3. Regulamento da Qualidade de Serviço.

Para facilitar a consulta dos comentários, não serão apresentadas as caixas dos pontos específicos relativamente aos quais a Iberdrola nada tenha a obstar à proposta, o que abrangeu na íntegra o Regulamento do Acesso às Redes, e às Interligações e o Regulamento da Operação das Infra-Estruturas.

## 1. Regulamento de Relações Comerciais

1. De forma a garantir o exercício da sua actividade segundo o princípio da independência, também os comercializadores de último recurso de gás natural sejam submetidos aos requisitos de isenção, imparcialidade, não discriminação, entre outros, onde se incluirá a obrigação de elaborar e publicitar um Código de Conduta. O que se traduz nos novos artigos – 57.º e 63.º.
2. Se incluam três novos artigos, estabelecendo a obrigação aos operadores das redes de distribuição (artigo 38.º), ao comercializador de último recurso grossista (artigo 57.º) e aos comercializadores de último recurso retalhistas (artigo 63.º) de adoptarem as seguintes medidas:
  - Dispor de um Código de Conduta.
  - Diferenciar a sua imagem das restantes entidades que actuam no SNGN, após apreciação da ERSE, na sequência de proposta a apresentar até 1 de Julho de 2010.
  - Disponibilizar uma página na Internet autónoma das restantes entidades que actuam no SNGN, a partir de 1 de Janeiro de 2011 (artigo 234.º da proposta).

Os operadores e os comercializadores de último recurso que sirvam um número de clientes inferior a 100 000 estão isentos do cumprimento das obrigações referidas.
3. Os Códigos de Conduta dos operadores das redes de distribuição e dos comercializadores de último recurso retalhistas devem ainda contemplar regras relativas aos procedimentos de atendimento aos consumidores, a divulgar destacadamente, tendo em vista garantir os direitos destes em matéria de acesso a informação comercialmente sensível, de protecção de dados pessoais e de práticas comerciais desleais (novos artigos 57.º e 63.º, respectivamente).

Estas medidas contribuem significativamente para a transparência do funcionamento do mercado do gás natural.

Haveria interesse em aproveitar estas mudanças para procurar reduzir o custo de acesso à informação necessária para o processo de mudança de comercializador, condição fundamental para o funcionamento eficiente de um mercado. **Neste sentido, a Iberdrola propõe que os comercializadores possam ter acesso aos consumos dos clientes (obviamente sujeito à sua autorização prévia) por introdução do seu código de local e NIF ou n.º do contrato.** Este acesso permitiria agilizar a preparação de propostas aos clientes, dado que estes normalmente dão essa informação a partir das facturas, que têm de recolher nos seus serviços de contabilidade.

4. Aproveitar este processo de revisão regulamentar, para alterar as disposições constantes do RRC, de modo a tornar equivalentes as regras aplicáveis aos comercializadores de último recurso e aos comercializadores em regime de mercado, atribuindo a estes últimos a possibilidade de solicitarem junto do operador da rede de distribuição a interrupção do fornecimento de gás natural dos seus clientes no caso de existência de dívidas, alterando em conformidade a redacção dos actuais artigos 53.º e 217.º (49.º e 216.º da proposta).

A alteração realizada é positiva, porém para “tornar equivalentes as regras aplicáveis aos comercializadores de último recurso e aos comercializadores em regime de mercado” haveria que incluir no n.º 7 do artigo 166.º a referências aos comercializadores ou, dito de outra forma, retirar a referência explícita aos comercializadores de último recurso.

*7 - A existência de valores em dívida vencida para com o operador da rede a que a instalação consumidora do cliente se encontra ligada, ou para com o comercializador ~~de último recurso retalhista ou comercializador de último recurso grossista~~, que não tenham sido contestadas junto de tribunais ou de entidades com competência para a resolução extrajudicial de conflitos, impede o cliente de escolher um outro comercializador de gás natural.*

**Este seria um dos pontos em que a ERSE deveria estabelecer regras distintas para os clientes de baixa pressão. No caso, a solicitação de interrupção deveria ser apenas disponibilizada para os clientes que não sejam alimentados em baixa pressão. Para os seus clientes de baixa pressão, os comercializadores deveriam pedir a passagem para o comercializador de último recurso.**

5. Se proceda a uma outra alteração que se considera igualmente importante, no que respeita à interrupção do fornecimento de gás natural. Trata-se de transferir o ónus do envio do pré-aviso de interrupção, actualmente a cargo do operador da rede de distribuição e que passa a ser remetido pelos comercializadores, pelo comercializador de último recurso grossista e pelos comercializadores de último recurso retalhistas. Esta alteração foi considerada na redacção dos já referidos artigos 49.º e 216.º da proposta de RRC.

Coerente com a alteração anteriormente proposta.

6. Assumindo a natureza de regra transitória (novo artigo 232.º), a faculdade dos comercializadores em solicitarem a interrupção do fornecimento pela existência de dívidas fique dependente da entrada em vigor das alterações necessárias às condições gerais dos contratos de uso das redes de distribuição, aprovadas através do Despacho n.º 1677/2008, de 15 de Janeiro.

Para esse efeito, deverão ser definidos prazos para a apresentação da proposta de alteração pelos operadores das redes e para a consulta aos agentes de mercado

7. Além dos serviços regulados, os operadores das redes de distribuição e os comercializadores de último recurso retalhistas possam disponibilizar aos seus clientes serviços adicionais, em regime opcional e não sujeitos à regulação da ERSE. A alínea a) do artigo 5.º e o novo artigo 7.º contemplam o proposto sobre esta matéria.

Entendemos e vemos positivo o alcance desta medida para os operadores da rede, que exercem a sua actividade em regime de monopólio. Porém, não entendemos a razão de querer aplicá-la também aos comercializadores de último recurso, para os quais há a alternativa de recorrer aos comercializadores que actuam no mercado, especialmente nesta altura, em que se deveria estar a preparar a extinção da tarifa regulada para os clientes não vulneráveis e a definição de uma tarifa efectivamente de último recurso para os clientes vulneráveis.

**Assim, propomos a retirada da referência aos comercializadores de último recurso.**

10. De acordo com a abordagem indicada no ponto 6.1:

- a) Ligações dentro da área de influência

Propõe-se a manutenção das regras actualmente em vigor para cálculo dos encargos com a ligação à rede, nos termos indicados no ponto 6.2.1. Estas regras constam dos actuais artigos 90.º, 91.º e 92.º (artigo 90.º da proposta).

- b) Ligações fora da zona de influência

Nas situações em que a ligação esteja fora da área de influência, ou seja, estejam em causa instalações afastadas da rede existente, mas para os quais se obtém o acordo do operador de rede para efectuar a ligação, os custos a suportar pelo requisitante serão a totalidade dos custos identificados no orçamento elaborado pelo operador de rede respectivo. Este caso deu lugar ao novo artigo 91.º da proposta.

**Propomos que se desconte o valor relativo ao comprimento máximo do ramal de distribuição nos custos a suportar no caso de ligações fora da zona de influência.**

13. Para o estabelecimento das ligações à rede de transporte (em Alta Pressão) se mantenha a regra do acordo entre as partes devendo, todavia, a ERSE ser informada das condições do acordo de repartição de encargos, competindo-lhe a homologação desse acordo. Para o efeito, estas alterações passarão a constar do actual artigo 99.º (99.º da proposta).

Deve ser fixado um prazo curto para a homologação pela ERSE, findo o qual se deve considerar ter havido lugar a uma homologação tácita.



14. Para o estabelecimento das ligações de instalações de produtores de gás seja estabelecida igualmente a regra do acordo entre as partes, devendo a ERSE ser informada das condições do acordo de repartição de encargos e competindo-lhe a homologação desse acordo, constituindo o novo artigo 111.º da proposta.

Deve ser fixado um prazo curto para a homologação pela ERSE, findo o qual se deve considerar ter havido lugar a uma homologação tácita.

19. Com o objectivo de proporcionar a melhor e a mais adequada informação aos consumidores:

- Seja criado o novo artigo 41.º da proposta sobre a existência e as regras aplicáveis à cobrança da taxa de ocupação do subsolo.
- As facturas de gás natural identifiquem de forma clara, visível e destacada o valor correspondente à taxa de ocupação do subsolo, bem como o município a que se destina e o ano a que respeita, introduzindo um novo número ao actual artigo 213.º (211.º da proposta), referente à factura.
- A primeira factura a apresentar aos clientes de gás natural inclua ou seja acompanhada de informação completa e rigorosa sobre a taxa de ocupação do subsolo, salientando-se a sua justificação legal, o valor devido, o ano a que respeita e o município a que se destina, tendo sido criado, para o efeito, o novo artigo 231.º como norma transitória.
- Os operadores das redes de distribuição, os comercializadores, os comercializadores de último recurso retalhistas e o comercializador de último recurso grossista disponibilizem informação completa e actualizada sobre este tema, nas suas páginas na Internet, correspondendo, respectivamente a um número do novo artigo 41.º da proposta e a um número do novo artigo 231.º. Esta obrigação deverá entrar em vigor no dia 1 de Julho de 2010 (artigo 234.º da proposta).
- Anualmente, os comercializadores, os comercializadores de último recurso retalhistas e o comercializador de último recurso grossista remetam a cada um dos seus clientes, através da factura ou de documentação que a acompanhe, informação actualizada que inclua, entre outros, os montantes pagos, o município e o ano a que respeita, o que se traduziu na introdução de mais um número ao actual artigo 213.º (211.º da proposta).

A proposta apresentada vai contra o princípio da uniformidade tarifária que a ERSE impôs na regulação do sector em 2006<sup>1</sup>. Não entendemos a criação de um critério diferente no

<sup>1</sup> Relativamente à uniformidade tarifária, recordamos que a Iberdrola manifestou uma posição desfavorável à sua introdução no sector do gás natural, por considerar que, ao haver substitutos directos do gás natural (algo que não ocorre na electricidade), a uniformidade tarifária impede o

tratamento desta rubrica no sector do gás natural face ao sector eléctrico, onde as rendas aos municípios são incluídas nos proveitos de acesso sem qualquer detalhe na facturação.

**Assim, propomos para as taxas de ocupação do subsolo tratamento idêntico aos das rendas de municípios no sector eléctrico, mantendo a coerência do princípio da uniformidade tarifária.**

23. Considerando-se adequadas as actuais regras relativas ao transporte de GNL por camião cisterna, a sua redacção seja alterada de modo a clarificar que também se aplicam às UAG propriedade de clientes (actual artigo 41.º-A, artigo 34.º da proposta).

Quando a ERSE debateu o tema das UAG propriedade de cliente, a Iberdrola manifestou uma visão distinta da que está reflectida nas actuais regras.

A aplicação das mesmas regras, invocando o princípio da uniformidade tarifária, às UAG que se destinam a abastecer uma rede de distribuição pública, investimento público regulado, e às UAG propriedade de cliente, investimento privado que pode resultar da recusa do operador de rede de ligação do cliente à rede pública, afigura-se algo incoerente (custos privados e benefícios públicos). Esta incoerência é particularmente óbvia para o caso das UAG que se situam fora das áreas concessionadas, que só podem ser abastecidas no mercado, sem direito à tarifa regulada. O estabelecimento de um custo máximo de transporte de GNL a suportar é outro aspecto negativo das regras actuais, pois pode distorcer a análise económica das alternativas de fornecimento e, consequentemente, agravar o preço final a pagar pelo cliente.

24. As diversas modalidades de contratação disponíveis às UAG propriedade de clientes, passem a estar consagradas no RRC através da inclusão de um novo n.º 3 do actual artigo 165.º (164.º da proposta).

Conforme referido no ponto anterior, o modelo de pagamento de tarifa de acesso, com um custo máximo de transporte de GNL a suportar, é incoerente, em especial no caso das UAG que se situam fora das áreas concessionadas, que só podem ser abastecidas no mercado, sem direito à tarifa regulada.

25. As regras sobre medição de gás natural sejam alteradas no sentido de incluir as UAG propriedade de clientes como um ponto de entrega da rede de transporte e a obrigação do operador da rede de transporte instalar contadores à saída da regaseificação da UAG, conforme nova redacção dos actuais artigos 120.º e 122.º (120.º e 122.º da proposta).

Proposta coerente com o modelo actual, com o qual discordamos, pelos motivos anteriormente expostos.

---

envio dos sinais económicos adequados para a eleição da opção mais racional e eficiente por parte dos clientes.

28. Se inclua um novo artigo 226.º ao RRC que estabeleça que a ERSE pode formular recomendações aos operadores de infra-estruturas, ao comercializador de último recurso grossista, aos comercializadores de último recurso retalhistas e aos comercializadores, explicando a orientação pretendida para o cumprimento de determinada disposição legal ou regulamentar ou tendo em vista a implementação de certas práticas. As recomendações não são vinculativas, mas as empresas reguladas ficam obrigadas a enviar à ERSE e a divulgar nas suas páginas na Internet as razões que fundamentam o não acolhimento da recomendação, a demonstração das diligências promovidas para o seu cumprimento ou a identificação de medidas alternativas que considerem adequadas ao cumprimento do recomendado, divulgação que será também feita pela ERSE.

Nada a obstar à proposta elencada. Nesse novo artigo 226.º e também no artigo 8.º, é feita referência a “empresas reguladas”, um conceito que carece de definição, ficando a dúvida se os comercializadores que actuam no mercado são abrangidos por essa definição.

30. Seja constituído um novo Capítulo VI, dedicado à sustentabilidade dos mercados, no âmbito do qual são estabelecidas regras que assegurem a transferência pelo comercializador de último recurso grossista para o operador da rede de transporte dos desvios extraordinários verificados no custo de aquisição de gás natural. Esta transferência traduzir-se-á no pagamento de valores mensais, no prazo de 25 dias a contar do último dia do mês a que dizem respeito os desvios.

Considerando a próxima extinção das tarifas reguladas para os clientes não vulneráveis, haveria que facilitar a transferência desse segmento de clientes para o mercado. Assim, dever-se-iam prever critérios distintos na fixação das tarifas para os clientes de baixa pressão e para os restantes clientes.

## 2. Regulamento Tarifário

2. O mecanismo de convergência para tarifas nacionais (aditivas) aplicável nos fornecimentos inferiores a 10 000 m<sup>3</sup> passe a ser aplicado de forma global para todos os CUR em substituição da metodologia actual em que o mesmo é aplicado separadamente a cada CUR. Adicionalmente, propõe-se que nas situações de preços de TVCF próximos seja aplicado um mesmo preço para os termos em questão.

Em termos regulamentares esta proposta afecta o artigo 120.º do Regulamento Tarifário.

Tendo em conta a próxima extinção das tarifas reguladas para clientes não vulneráveis e a abertura total do mercado do gás natural à concorrência, este mecanismo deveria cumprir o seu objectivo rapidamente para poder ser eliminado no mais breve prazo possível.

15. Aplicar um modelo de regulação do tipo price-cap aos custos de exploração controláveis. A metodologia materializa-se na definição de uma parcela fixa e de uma parcela variável dos custos de exploração para o primeiro ano do período de regulação, os quais deverão evoluir com a taxa de inflação deduzida de um factor de eficiência definido para todo o período de regulação e para cada empresa. Assim, para além do factor de eficiência, deverão ainda ser definidos o indutor dos custos de exploração, assim como o peso das parcelas fixas e variáveis dos custos de exploração.

Em termos regulamentares esta proposta afecta os artigos 69º; 133º e 149º do Regulamento Tarifário.

Nada a obstar à proposta elencada. A análise de *benchmark* referida na justificação da proposta deveria ser tornada pública.

21. De modo a assegurar a sustentabilidade do mercado livre e do mercado regulado, os desvios extraordinários de custos de aquisição de energia da actividade de Compra e Venda de gás natural da comercialização de último recurso sejam transferidos dos proveitos a recuperar pela tarifa de Energia para os proveitos a recuperar pela tarifa de Uso Global do Sistema.
22. A transmissão dos referidos desvios no custo de aquisição de gás natural seja efectuada através de uma parcela II da tarifa de UGS, a aplicar a todos os consumidores, com excepção dos centros electroprodutores.
23. O valor a transferir deverá ser mensal de montante variável e indexado à facturação.

Em termos regulamentares esta proposta afecta os artigos 41.º, 42.º, 64.º, 71.º e 111.º do Regulamento Tarifário.

Considerando a próxima extinção das tarifas reguladas para os clientes não vulneráveis, haveria que facilitar a transferência desse segmento de clientes para o mercado. Assim, dever-se-iam prever critérios distintos na fixação das tarifas para os clientes de baixa pressão e para os restantes clientes.

Sejam calculados preços das taxas de ocupação do subsolo ( $Preços_{p,t}$ ), pelos operadores da rede de distribuição, de forma a satisfazer a seguinte igualdade:

$$\tilde{C}TOS_{p,t} = \bar{Q}uantidades_{p,t} \times \bar{P}reços_{p,t}$$

Sendo que:

$$\tilde{C}TOS_{p,t} = \text{Taxas de ocupação do subsolo pagas pelos ORDs ao município } p$$

$$\bar{Q}uantidades_{p,t} = \text{Quantidades previstas pelos ORDs para o município } p$$

$$\bar{P}reços_{p,t} = \text{Preços das taxas de ocupação do subsolo a calcular pelos ORDs para o município } p$$

Em termos regulamentares esta proposta implica a introdução do artigo 162.º C do Regulamento Tarifário.

A proposta apresentada, ao individualizar por município os preços das taxas de ocupação, vai contra o princípio da uniformidade tarifária que a ERSE impôs na regulação do sector em 2006<sup>2</sup>. Não entendemos a criação de um critério diferente no tratamento desta

<sup>2</sup> Relativamente à uniformidade tarifária, recordamos que a Iberdrola manifestou uma posição desfavorável à sua introdução no sector do gás natural, por considerar que, ao haver substitutos directos do gás natural (algo que não ocorre na electricidade), a uniformidade tarifária impede o envio dos sinais económicos adequados para a eleição da opção mais racional e eficiente por parte dos clientes.

rubrica no sector do gás natural face ao sector eléctrico, onde as rendas aos municípios são incluídas nos proveitos de acesso sem discriminação do município respectivo.

**Assim, propomos para as taxas de ocupação do subsolo tratamento idêntico aos das rendas de municípios no sector eléctrico, mantendo a coerência do princípio da uniformidade tarifária.**

Esta filosofia traduzir-se-ia na seguinte fórmula:

$$\Sigma \tilde{CTOS}_{p,t} = \tilde{Preços}_t \times \Sigma \tilde{Quantidades}_{p,t}$$

Os preços das taxas de ocupação do subsolo ( $Preços_{p,t}$ ) sejam calculados de acordo com a seguinte fórmula:

$$\tilde{Preços}_{p,t} = F_{p,t} \times \bar{Tarifas\ Uso\ Rede\ Distribuição\ (URD)_{1^o\ ano\ do\ período\ de\ regulação}}$$

Sendo que:

$$\tilde{Preços}_{p,t} = \text{Preços das taxas de ocupação do subsolo a calcular pelos ORDs para o município } p$$

$$\begin{aligned} & \bar{Tarifas\ Uso\ Rede\ Distribuição\ (URD)_{1^o\ ano\ do\ período\ de\ regulação} \\ & = \text{Preços da tarifa URD para o primeiro ano do período de regulação} \end{aligned}$$

$$F_{p,t} = \text{Factor de escala calculado para o município } p$$

Em termos regulamentares esta proposta implica a introdução do artigo 162.º C do Regulamento Tarifário.

Em consequência do comentário anterior, a fórmula aqui proposta seria geral, não se aplicando por município, pelo que se retiraria o índice  $p$ .

Os Preços  $p_{t}$  calculados pelos operadores da rede de distribuição sejam apresentados no seguinte formato:

Estrutura das taxas de ocupação do subsolo								
Tarifas	Opção tarifária	Escalação	(m <sup>3</sup> /ano)	Termo tarifário fixo		Energia		Capacidade Utilizada
				Leitura		Vazio	Fora de Vazio	
				Diária	Mensal			
				(EUR/mês)	(EUR/kWh)	(EUR/kWh)	(EUR/(kWh/dia)/mês)	
MP	Diária			X		X	X	X
	Mensal		10 000 - 100 000		X	X	X	
			≥ 100.001			X	X	
BP>	Diária			X		X	X	X
	Mensal		10 000 - 100 000		X	X	X	
			≥ 100.001			X	X	
BP<	Outra	Escalação 1	0 - 220		X		X	
		Escalação 2	221 - 500		X		X	
		Escalação 3	501 - 1 000		X		X	
		Escalação 4	1 001 - 10 000		X		X	

X = Existência de preço a definir nos termos mencionados e a aplicar às quantidades associadas a cada ponto de entrega.

Em termos regulamentares esta proposta implica a introdução do artigo 162.º A do Regulamento Tarifário.

No seguimento dos comentários anteriores, bastaria colocar como comentário à tabela onde se apresentam as tarifas de uso da rede de distribuição o factor de escala relativo às taxas de ocupação do subsolo ( $F_p$ ).

### 3. Regulamento da Qualidade de Serviço

**Propomos que se passe a considerar o ano civil, e não o ano gás, como referência para os relatórios da qualidade de serviço. Neste sentido, as alterações de parâmetros também deverão ser introduzidas no início de cada ano civil.**

Passados cerca de 3 anos sobre a publicação do actual RQS e aproximando-se a liberalização total do mercado, importa lançar uma discussão sobre as obrigações que impendem sobre os comercializadores de mercado. Devem ser previstas obrigações específicas para estes comercializadores para além das actualmente existentes?

A Iberdrola considera que o principal indicador do bom funcionamento do mercado e, consequentemente, dos comercializadores que nele actuam é dado pelo grau de satisfação dos clientes. Assim, qualquer alteração às obrigações que impendem sobre os comercializadores do mercado deve ser analisada e justificada à luz dos resultados dos inquéritos à satisfação dos clientes previstos neste regulamento.

14. O prazo de resposta a reclamações seja alterado para 15 dias úteis, o qual iniciará a sua vigência em 1 de Julho de 2012. Até essa data, será aplicável o prazo de resposta actualmente em vigor, 20 dias úteis. Para este efeito, foram alteradas as redacções dos artigos 32.º, 33.º e 46.º do RQS.

Nada a obstar à alteração do prazo. De acordo com a nossa proposta inicial, o início da vigência deve ser alterado para 1 de Janeiro de 2012.

25. Face à importância desta matéria na satisfação dos clientes, à necessidade de reduzir a conflitualidade associada a este assunto, bem como ao interesse em reunir informação objectiva que possa permitir às empresas a introdução de melhorias no funcionamento deste canal de comunicação, a introdução no RQS da obrigatoriedade das empresas realizarem um estudo bienal de avaliação do grau de entrega da correspondência aos seus clientes. Neste sentido foi introduzido um novo artigo no RQS (artigo 53.º).

A necessidade de realização desse tipo de estudo pelas empresas deveria ser avaliada face às conclusões dos inquéritos ao grau de satisfação dos clientes.