

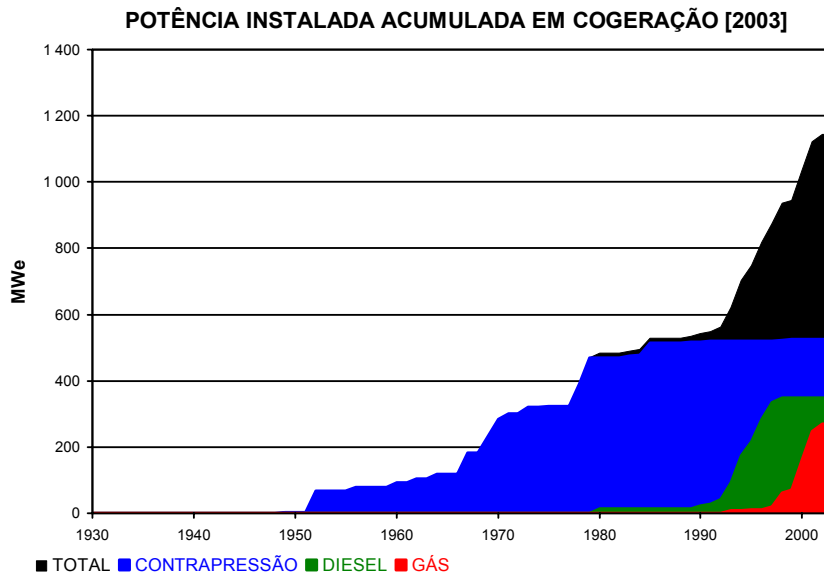
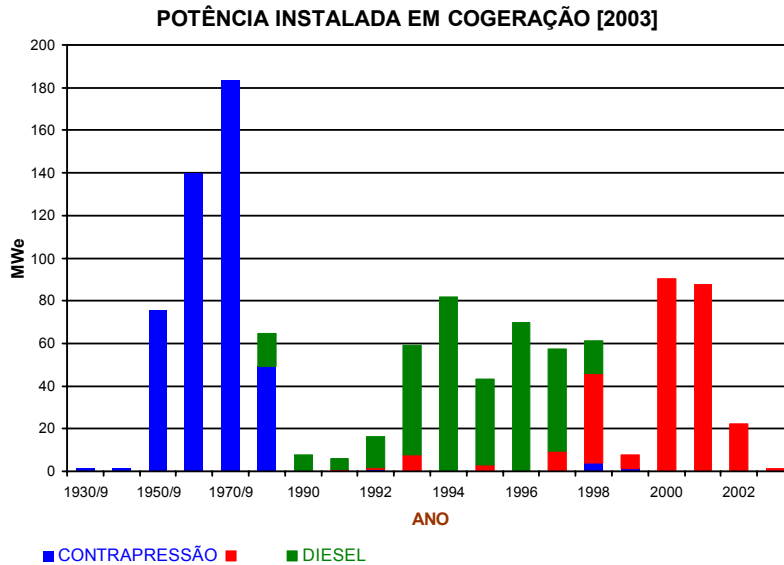


**COMENTÁRIOS DA COGEN PORTUGAL
AO ANUNCIO DE PROPOSTA DE
REGULAMENTAÇÃO DO SECTOR DO GÁS NATURAL**

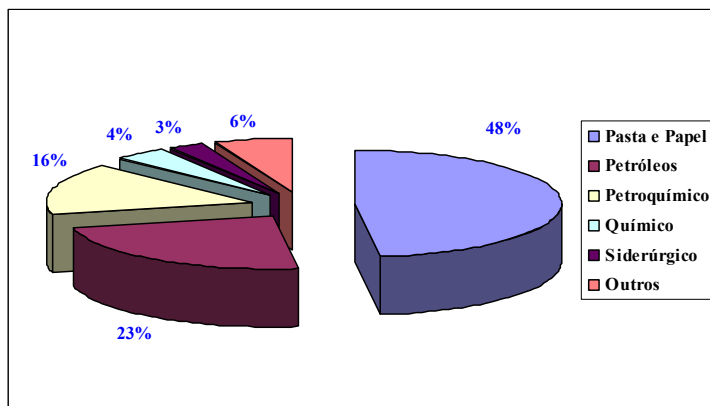
INTRODUÇÃO

A actividade da produção combinada de calor e de electricidade – cogeração – tem tido, em Portugal, um desenvolvimento sustentado e com utilização das diferentes tecnologias: turbinas de contrapressão, motores diesel a queimarem fuel-óleo e motores ciclo “otto” e turbinas a gás natural.

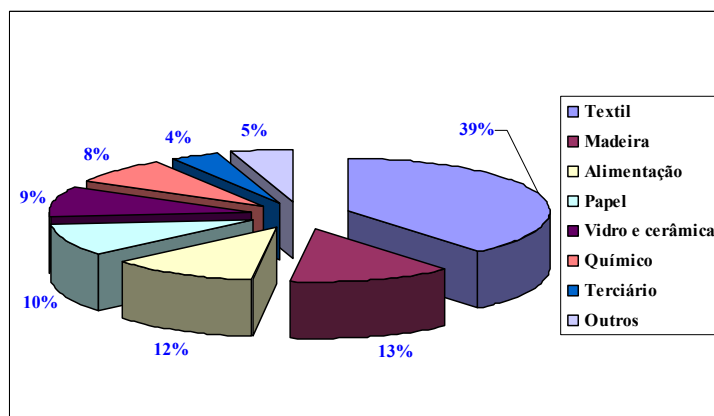
A potência total instalada em cogeração é da ordem dos 1200 MW a que corresponde uma produção de cerca de 13% da electricidade consumida no país.



As instalações de cogeração distribuem-se pelos diferentes sectores industriais, com uma modesta participação no terciário.



Cogeração em Contrapressão



Cogeração Diesel

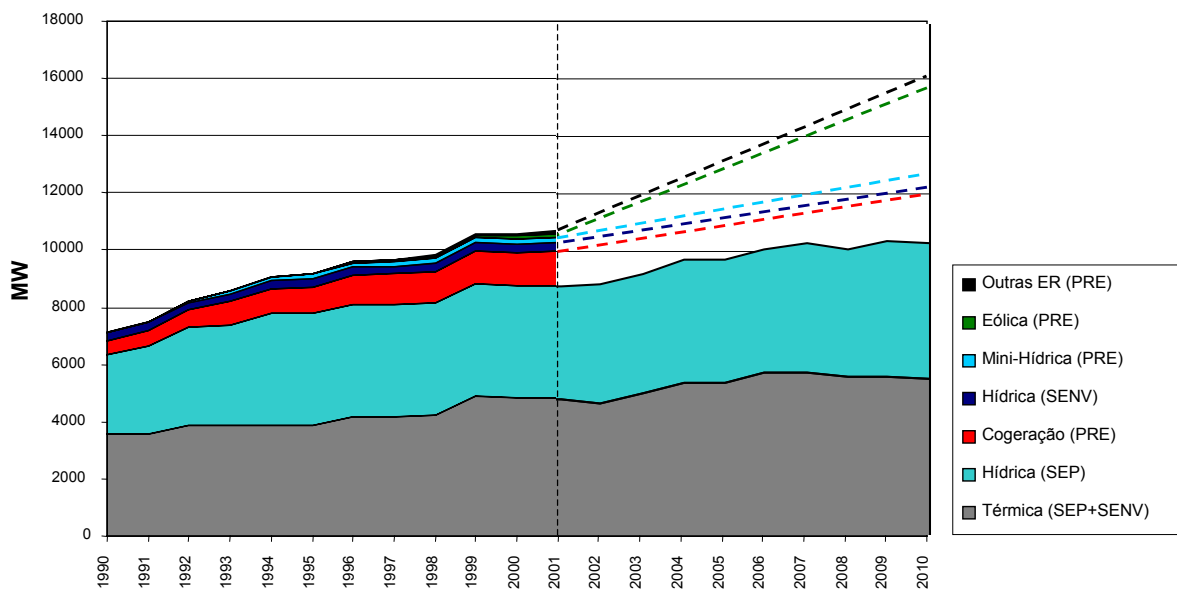
O gás natural é, hoje, indiscutivelmente o combustível ideal e de referência para a cogeração. Não obstante a sua disponibilidade no mercado, há pouco mais de meia dúzia de anos, o consumo deste combustível em equipamentos de cogeração estima-se nos 500 milhões Nm³/ano, o que representa 21% do consumo anual de GN.

Com excepção de três instalações convertidas de fuel-óleo para GN, trata-se de consumos em unidades instaladas a partir de 1998 e já com uma potência total de 271,4 MW.

Sectores	Motores Otto		Turbinas de gás	
	N.º Centrais	Capacidade instalada [MW]	N.º Centrais	Capacidade instalada [MW]
Químico	0	0,0	2	72,2
Pasta e Papel	3	14,1	1	50,0
Têxtil	16	38,4	2	12,0
Alimentar	5	21,4	1	7,7
Cerâmico	4	7,0	3	11,3
Terciário	6	15,6	1	5,0
Embalagem	1	5,5	0	0,0
Hospitalar	2	4,1	2	4,1
Outros	1	1,5	1	1,5

A passagem para GN de uma parte significativa dos restantes motores diesel é um aspecto a ter em consideração. Mas será, sobretudo, do crescimento da cogeração, previsto para os próximos anos, com vista ao cumprimento de objectivos nacionais e comunitários das políticas energética e ambiental, que resultará um mercado potencial para o GN, com um consumo adicional que poderá atingir 800 milhões Nm³/h/ano até 2010.

**Evolução da potência (1990-2010)
Oferta de electricidade**



Fonte: DGGE

É essencial criar condições para que este potencial se concretize, não só em cogeração industrial de média e grande potência, mas também com mini e micro-cogeração que têm um campo de aplicação indiscutível e ainda não explorado no sector terciário (fundamentalmente porque o preço do GN das distribuidoras regionais inviabiliza os projectos).

Estamos certos de que a criação de tarifas baseadas em princípios de transparência, não discriminação e igualdade de tratamento são factores que contribuirão para atingir estes objectivos.

Assim, a COGEN Portugal não pode deixar de se congratular com a abertura do mercado do Gás Natural que agora se inicia, embora nesta fase acessível apenas aos produtores de energia eléctrica, e espera que esta mudança induza condições mais competitivas ao sector da cogeração em Portugal. Apesar desta convicção, a COGEN Portugal não pode, contudo, deixar de salientar que o sistema legalmente estabelecido para a remuneração da electricidade produzida em cogeração elimina o risco associado ao preço do combustível, factor determinante para a estabilidade económica destes projectos. É óbvio que todos os cogeradores, como produtores de energia eléctrica que são, deverão ser elegíveis e disporem do direito de optar pelo mercado. Assim sendo, é fundamental que o mercado a criar não introduza nenhum factor de instabilidade nesta matéria, sob pena de se hipotecar em definitivo, no nosso país, o futuro desta forma alternativa e eficiente de produção de electricidade.

Com efeito, as oportunidades criadas com a abertura do Mercado do Gás Natural á concorrência só podem potenciar melhores condições para o desenvolvimento sustentável de projectos de cogeração, nos sectores em que se justifique a sua realização mas, principalmente, naqueles onde até ao momento não foi possível desenvolver aplicações que utilizem este combustível tão adequado a esta tecnologia.

A abertura deste sector contribuirá, assim, para melhorar a competitividade das empresas e da economia do país.

O respeito pelos princípios orientadores do processo regulamentar do Gás Natural, com a protecção dos direitos e interesses de todos os consumidores de forma não discriminatória e transparente, no acesso a um mercado eficiente com livre escolha de fornecedor e na utilização das infra-estruturas, dentro de um equilíbrio justo entre todos os agentes: empresas e clientes consumidores, é essencial para a criação, desenvolvimento e credibilização do mercado e motivação dos clientes.



A seguir explicitam-se as respostas da COGEN Portugal a algumas das questões colocadas pela ERSE no âmbito do Anúncio de Proposta de Regulamentação do Sector do Gás Natural.

PROPOSTA DE REGULAMENTAÇÃO DO SECTOR DO GÁS NATURAL

5. CONCORRÊNCIA E REGULAÇÃO

5.1. ACTIVIDADES EM CONCORRÊNCIA

Como facilitar o desenvolvimento de um mercado concorrencial de gás natural?

Conferindo transparência efectiva ao mercado e garantindo a não discriminação dos agentes do sector.

Deve haver um prazo máximo de duração para os contratos a celebrar no mercado?

Sim.

Podem ser estabelecidos novos contratos *take-or-pay* pelos agentes fornecedores?

Não para os casos em que esse novo contrato substitua um “take-or-pay” anterior já cumprido

Onde e como organizar um *hub* para o gás natural?

No âmbito de um mercado a nível ibérico.

Como minorar o impacte de eventuais custos ociosos?

Com uma gestão adequada do sistema e uma eficaz fiscalização por parte das entidades competentes.

5.2. ACTIVIDADES REGULADAS

5.2.3. APLICAÇÃO A PORTUGAL

Que duração deve ter o período de regulação?

Primeiro, período de cinco anos, reduzidos posteriormente para três.

O período de regulação do sector do gás natural deve ser sincronizado ou desfasado relativamente ao período de regulação tarifária do sector eléctrico?

Desfasado inicialmente, evoluindo para uma sincronização tendo em conta a ligação entre os dois negócios.

Transporte

Dadas as características do transporte por camião, deverá este ser totalmente liberalizado ou deverá continuar a ser assegurado pelo operador do sistema nacional de transporte de gás natural?

Deverá ser assegurado pelo operador.

A manter-se regulada esta actividade, até que ponto deverão os preços reflectir ou atenuar as desigualdades regionais, através de perequação com a rede de gasodutos?

Atenuar em articulação com a rede de gasodutos.

6. ACESSO E DESENVOLVIMENTO DAS INFRA-ESTRUTURAS

6.1. CONDIÇÕES, DIREITOS E OBRIGAÇÕES

Como coordenar a reserva de capacidade e garantir a igualdade de tratamento entre utilizadores?

Considerando-a como um serviço e um custo global do sistema, da responsabilidade do respectivo operador nacional.

Devem ser aceites contratos de longo prazo para reserva de capacidade?

Sim, desde que não se possa especular com essa reserva.

Quais os prazos a considerar?

Não limitar a sua definição.

Como coordenar contratos de longo prazo com novos pedidos de acesso e de reserva de capacidade para contratos de curto prazo?

Através do planeamento a realizar pelo operador, tendo em conta a necessidade de o sistema aceitar novos pedidos de acesso.

Que medidas tomar por forma a minimizar as recusas de acesso às redes?

Conferindo margem adequada para novos contratos de curto prazo.

7. RELACIONAMENTO COMERCIAL

7.2. PRODUTORES DE ELECTRICIDADE

Como facilitar o relacionamento dos produtores de electricidade estabelecidos em Portugal com fornecedores e mercados da União Europeia?

Eliminando as restrições físicas no acesso às redes transeuropeias.

Como facilitar o relacionamento dos produtores de electricidade estabelecidos em Portugal com fornecedores e mercados do gás natural situados fora da União Europeia?

Eliminando as restrições físicas no acesso às respectivas redes.

7.3. DISTRIBUIDORES REGIONAIS DE GÁS NATURAL

Que critérios devem ser adoptados para seleccionar o fornecedor com quem se deve relacionar comercialmente o cliente ligado directamente à rede de transporte?

- Garantia e responsabilização pelas condições técnicas do fornecimento inicialmente contratadas ao operador da rede de transporte.

- Respeito pelas condições comerciais previamente estabelecidas.

7.4. CLIENTES

7.4.2. LIGAÇÕES À REDE

Encargos de Ligação

Como devem ser repartidos os encargos de ligação às redes entre o que é pago com o estabelecimento da ligação e o que é pago através das tarifas de uso das redes?

Uma percentagem significativa deve ser sempre paga através das tarifas de uso global das redes. Casos muito especiais (por ex. grande central térmica) não devem pesar na tarifa de uso de redes, pois isso seria uma repartição de custos porventura injusta. Mas pode pensar-se numa diluição no tempo do montante devido com o estabelecimento da ligação.

Devem ser fixados valores máximos para o estabelecimento das ligações, a pagar individualmente, facilitando o acesso ao serviço de fornecimento de gás natural?

Sim, embora o valor deva ser em função do caudal do consumo a contratar.

Elementos de Ligação

Quem deve suportar ou como devem ser repartidos os encargos com a construção dos diferentes tipos de elementos de ligação à rede?

Utilizador no caso de elemento de ligação para uso exclusivo, tendo em conta o referido anteriormente, e tarifas de uso das redes nas outras situações.

Para além dos encargos com a ligação da instalação à rede, os clientes que ultrapassem determinados níveis de consumo devem participar no reforço das redes a montante?

Não. É uma infraestrutura que deverá ser paga pelo conjunto dos consumidores.

Estudos e Orçamentos

Com que detalhe devem ser objecto de regulamentação os orçamentos e respectivos estudos (conteúdo do orçamento, valores máximos, prazos máximos de elaboração dos orçamentos, etc.)?

Com a transparência e detalhes necessários à avaliação da correcção dos custos orçamentados.

Construção dos Elementos de Ligação

Deve ser dada a possibilidade aos requisitantes de uma ligação de optarem pela promoção da construção de alguns tipos de elementos de ligação? Em caso afirmativo, quais os mecanismos de salvaguarda da qualidade de construção das ligações que devem ser consagrados nos regulamentos?

Através da contratação de empresas certificadas para o efeito, com um sistema de controlo de qualidade reconhecido por entidade competente e do respeito dos regulamentos aplicáveis, em vigor.

Para suprir eventuais deficiências de construção de elementos de ligação construídos pelo requisitante, deve ser prevista a possibilidade do operador da rede poder exigir ao requisitante a prestação de uma garantia?

Não.

Condições de Pagamento

As condições de pagamento das ligações às redes devem ser acordadas entre requisitantes e operadores das redes?

Sim.

Nos casos em que não haja acordo, deve ser imposto regulamentarmente um limite máximo ao valor a pagar antecipadamente?

Sim, embora não deva exceder 20% do valor global.

Nos casos simples, com tempos de construção muito curtos, deve ser admitida a possibilidade de o requisitante pagar antecipadamente a totalidade dos custos de ligação à rede?

Não.

7.4.3. CONTRATO DE FORNECIMENTO DE GÁS NATURAL

Quais as informações mínimas que devem constar nos contratos de fornecimento de gás natural?

Características garantidas do Gás Natural a fornecer e condições de entrega. Preço e eventuais mecanismos de ajuste. Outras condições comerciais, designadamente as relativas à suspensão e restabelecimento do fornecimento, à eventual prestação de garantias aos mecanismos de reclamação técnica/comercial, à duração, denúncia antecipada e prorrogação do contrato e arbitragem. Informações sobre direitos e obrigações das partes.

A duração dos contratos de fornecimento de gás natural e os prazos de denúncia devem ser uniformizados regulamentarmente?

Não.

Como facilitar a celebração dos contratos de fornecimento, designadamente com recurso às novas tecnologias, sem prejuízo da necessária segurança jurídica e da salvaguarda dos direitos dos clientes?

É uma questão que transcende a área do Gás Natural, devendo ser aplicadas as soluções que já provaram noutros sectores de actividade.

Tratando-se de um serviço público essencial, deve manter-se a cobrança do serviço de activação do fornecimento perante as situações acima descritas?

Não.

7.4.4. GARANTIAS CONTRATUAIS

Quais os meios de prestação de caução (numerário, garantia bancária, seguro-caução, etc.) a considerar para os diferentes tipos de clientes?

A prestação de garantia só deverá ser obrigatória depois do primeiro incumprimento e deverá deixar de ser obrigatória decorrido um ano sem novos incumprimentos. Nesta matéria não deve haver tratamento diferenciado entre clientes domésticos e industriais. No caso de fornecimento exclusivo de serviços, que não contemplem entrega de Gás Natural, não deverá ser considerada a prestação de qualquer garantia

Quais as metodologias de cálculo do valor da caução a adoptar para os diferentes tipos de clientes?

O valor deverá ser o correspondente a 30 dias em situação normal ou 60 dias de consumo, no máximo.

Os clientes domésticos que, tendo prestado caução, se revelem cumpridores dos prazos de pagamento durante um determinado período de tempo, devem ver o valor da caução restituído?

Sim.

7.4.5. EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO DE GÁS NATURAL

Em que situações deve ser permitida a aquisição e instalação dos equipamentos de medição pelos clientes?

Em todas as situações em que o cliente pretenda instalar uma segunda medição.

Se o local da instalação for acessível a terceiros, o cliente deve manter-se responsável por eventuais avarias ou mau funcionamento do contador?

Não, desde que cumpridas as condições previstas na legislação.

Como incentivar a instalação de equipamentos de medição mais evoluídos tecnologicamente?

Por imposição ao distribuidor da obrigação de actualizar tecnologicamente os equipamentos de medida instalados, uma vez decorrido um determinado número de anos a definir. A possibilidade de recusar esta obrigação deve ser justificada pelo distribuidor com base numa indisponibilidade de evolução tecnológica para instalar.

A telecontagem deve ser considerada obrigatória para as instalações de maiores consumos?

Sim.

7.4.6. LEITURA DOS EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO

Qual o número mínimo de leituras por ano que devem ser asseguradas pelo distribuidor?

2, devendo a frequência aumentar no caso em que há variações significativas nos consumos.

Que outros meios de comunicação de leituras devem ser disponibilizados aos clientes de gás natural?

Correio electrónico.

7.4.7. ESTIMATIVAS DE CONSUMO E FACTURAÇÃO

Devem as metodologias de estimativa de consumo ser objecto de opção pelo cliente?

Sim.

Deve a metodologia adoptada constar expressamente no contrato de fornecimento?

Sim.

Deve a mesma ser indicada na factura?

Sim.

A periodicidade de facturação deve ser objecto de uniformização?

Sim.

Que informação deve constar da factura de gás natural para que esta seja clara e compreensível para todos os clientes?

Consumo facturado; tarifas aplicadas; discriminação detalhada das partes que compõem o preço; histórico do consumo; preço médio global por unidade consumida; características principais do gás, fundamentalmente o respectivo poder calorífico

7.4.8. PAGAMENTO DE FACTURAS

Os prazos máximos de pagamento das facturas devem ser objecto de regulamentação?

Sim.

Estes prazos devem ser iguais para todos os clientes?

Sim.

Que formas de penalização devem ser previstas para minimizar os pagamentos fora de prazo?

Juros de mora e cortes de fornecimento.

As reclamações apresentadas junto do fornecedor sobre facturação devem ter efeito suspensivo sobre o prazo de pagamento até ao esclarecimento da situação?

Não, mas no caso de a razão ser reconhecida ao cliente, este deverá ser devidamente compensado financeiramente do sobrecusto que entretanto suportou.

Deve ser prevista a cobrança de uma quantia mínima quando a aplicação da regra geral dos juros de mora não atinge um valor mínimo, destinado a cobrir exclusivamente os encargos administrativos causados pelo atraso de pagamento?

Não.

Será esta quantia mínima o meio mais adequado para incentivar o pagamento atempado das facturas pelos clientes?

Não.

7.4.9. INTERRUPTÃO DO FORNECIMENTO

O actual elenco de situações em que os distribuidores regionais de gás natural podem interromper o fornecimento de gás natural é adequado?

Sim.

Em que situações é que os distribuidores regionais de gás natural podem interromper o fornecimento de gás natural é adequado?

Nas situações originadas por razões de serviço.

Os preços dos serviços de interrupção e restabelecimento do fornecimento de gás natural devem ser objecto de regulamentação?

Sim.

7.4.10. SERVIÇOS REGULADOS

Os serviços descritos devem ser considerados regulados, ou compromissos comerciais objecto de regulação específica no âmbito do Regulamento da Qualidade de Serviço?

Compromissos comerciais objecto de regulação específica.

Como evitar tratamentos discriminatórios por parte dos distribuidores relativamente aos clientes que não optarem pelos serviços disponibilizados por entidades por eles indicadas?

Estabelecendo que esses serviços poderão ser prestados por quaisquer entidades legalmente certificadas para o efeito, com possibilidade de recurso para entidade competente no caso de uma eventual recusa de os distribuidores recusarem uma entidade certificada.

Sendo os serviços de instalação e inspeção exercidos em regime de mercado livre, devem os distribuidores regionais estar obrigados a informar os seus clientes da existência das entidades que exercem tais actividades e dos respectivos contactos?

Não. A informação em causa deve estar disponível junto das entidades responsáveis, ERSE e DGE.

7.5. UNIDADES

Que unidades devem ser utilizadas para medir e facturar o gás natural?

Unidades de energia (GJ ou kWh) em primeiro lugar e no caso de ser impossível, unidades de caudal volúmico em condições normais de pressão e temperatura (Nm³). A medição do conteúdo energético em grandes clientes tem que ser feita com a máxima precisão, sob pena de se induzirem erros de dimensão penalizante.

8. QUALIDADE DE SERVIÇO

8.1. QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICA

8.1.1. INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Que indicadores gerais e individuais de continuidade de serviço devem constar no Regulamento da Qualidade de Serviço?

Individuais – níveis de pressão garantidos e quantidades contratadas.

Gerais – Especificação técnica do gás, sua composição química, características físicas e eventuais contaminantes ou aditivos e a sua disponibilidade de fornecimento.

A que mecanismos e metodologias devem obedecer o cálculo e a determinação dos indicadores?

Sempre que possível por medição local e directa. Caso não seja possível, por cálculo tecnicamente justificado.

Que características técnicas do gás natural devem ser consideradas no Regulamento da Qualidade de Serviço?

Composição, Número de Metano e PCI.

8.1.2. PADRÕES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Para que indicadores devem ser estabelecidos padrões?

Composição do Gás Natural; poder calorífico; pressão de fornecimento. Nos grandes clientes pode ainda haver necessidade de considerar outros indicadores.

Devem os diferentes distribuidores garantir os mesmos padrões de qualidade de serviço?

Sim.

Que factores podem justificar o estabelecimento de padrões diferenciados?

Situações transitórias de instalação, aumento de capacidade ou saturação de rede.

Na perspectiva de melhoria contínua, devem-se estabelecer taxas de melhoria do desempenho das empresas?

Sim, devendo ser verificadas e divulgadas todos os anos.

8.1.3. AVALIAÇÃO E VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Que mecanismos devem ser estabelecidos para avaliar a qualidade do serviço prestado?

Elaboração periódica de relatórios a submeter às entidades competentes reportando o grau de cumprimento dos Indicadores de Qualidade de Serviço.

Como efectuar a monitorização da qualidade do gás natural?

Através da medição e registo dos parâmetros de base para avaliação dessa qualidade, em pontos representativos da rede.

Que características devem ser monitorizadas na rede de transporte?

Pressão de fornecimento; composição e poder calorífico do gás.

E nas redes de distribuição?

Pressão de fornecimento; composição e poder calorífico do gás

Devem ser previstas auditorias?

Sim.

Como deve ser realizada a divulgação dos resultados das auditorias, designadamente ao público?

Disponibilizando-as no site da ERSE, por exemplo.

8.1.4. INCUMPRIMENTO DOS PADRÕES DE QUALIDADE

Que compensações devem estar associadas ao incumprimento dos padrões individuais de qualidade?

Perda do direito à cobrança do serviço prestado e/ou do fornecimento não realizado; Pagamento dos custos directos gerados pelo incumprimento; Participação nos custos consequenciais gerados pelo incumprimento.

Que incentivos devem estar associados ao cumprimento dos padrões gerais de qualidade?

Nenhuns, uma vez que o distribuidor tem a obrigação contratual de respeitar os indicadores de qualidade estabelecidos.

Os valores das compensações e penalizações devem ser os mesmos para todos os distribuidores?

Sim.

A fixação das compensações e penalizações deve variar de acordo com o estágio de desenvolvimento de cada distribuidor?

Não.

8.2.2. COMPENSAÇÕES

Qual a metodologia a seguir no cálculo do valor das compensações?

Comentário igual ao apresentado na primeira questão do ponto 8.1.4.

O valor das compensações a pagar aos clientes deve ser único para todos os tipos de clientes?

Não, tendo em conta que os padrões também são diferenciados.

Sempre que existam responsabilidades para os clientes (ex. estar na sua residência num determinado intervalo de tempo combinado com o distribuidor para a realização de um serviço) e se verifique o seu incumprimento, os distribuidores regionais devem exigir o pagamento de uma quantia ao cliente?

Em caso de incidência no incumprimento, sim.

8.2.3. ATENDIMENTO COMERCIAL

Quais os meios de atendimento mínimos que devem ser assegurados pelos distribuidores regionais de gás natural?

Disponibilidade de atendimento durante 24 horas.

O atendimento telefónico deve ser disponibilizado por todos os distribuidores regionais?

Sim.

Deve ser gratuito?

Sim.

9. TARIFAS

9.1. TARIFAS REGULADAS DE ACESSO ÀS INFRA-ESTRUTURAS

Que tarifas reguladas devem ser aplicadas aos clientes de gás natural que exerceram o direito de escolha de fornecedor pelo acesso às infra-estruturas e a outros serviços regulados?

Tarifa de acesso à recepção e armazenagem de GNL;

Acesso às redes de transporte e distribuição;

Tarifa de gestão térmica do sistema.

9.2. ASPECTOS CONCEPTUAIS DAS TARIFAS REGULADAS

9.2.1. TARIFAS NÃO DISCRIMINATÓRIAS

Que condições devem ser aplicadas para assegurar tarifas e preços não discriminatórios?

Tarifas publicadas e aplicadas igualmente a todos os clientes. Os preços só deverão depender das características e padrões do fornecimento de cada cliente.

9.2.3. CONCEPÇÃO DAS TARIFAS

Tarifas tipo “entrada / saída”

Que estrutura de tarifa entrada / saída é a mais adequada para o uso da rede de transporte nacional?

Tarifa tipo selo postal.

Que tipo de tarifa deve ser utilizada para o uso da rede de distribuição de gás natural?

Tarifa tipo selo postal.

10. INFORMAÇÃO

10.2. PARA OS CLIENTES

Quais os meios mais adequados de disponibilização de informação (folhetos informativos, factura de gás natural, Internet, etc.)?

Folhetos informativos, factura de gás natural, Internet e publicidade nos órgãos de comunicação social.

Quais as matérias que devem ser objecto de divulgação obrigatória pelos distribuidores regionais de gás natural?

Entre muitas outras, as questões relativas à segurança da utilização do gás, para evitar que haja tantos acidentes (tanto GN como GPL).

Que tipo de publicações devem ser asseguradas pela ERSE?

Regulamentos e relatórios de qualidade de serviço.

De que modo a regulamentação pode incentivar ou promover um melhor nível de informação dos consumidores? Qual deve ser o papel da ERSE nesta matéria?

Divulgar a informação e promover acções de formação e sensibilização.

Que tipo de informação deve ser prestada pelos consumidores ao seu fornecedor de gás natural tendo em vista a boa gestão técnica e comercial do sector do gás natural?

Previsões de consumos e reporte de situações anómalas de funcionamento das instalações consumidoras.

10.3. PARTICIPAÇÃO DOS CONSUMIDORES

Quais as áreas da regulamentação, nomeadamente da qualidade de serviço e do relacionamento comercial, que devem prever especificamente a participação de representantes dos interesses dos consumidores?

Todas as áreas deveriam prever a participação de representantes dos interesses dos consumidores.

Quais os prazos máximos a observar pelos distribuidores regionais de gás natural na resposta a reclamações e pedidos de informação?

Reclamações que afectem a continuidade de serviço – 4 horas;

Informações ou reclamações de natureza comercial ou administrativa – 5 dias úteis.

11. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Quais as acções mais adequadas à promoção da arbitragem voluntária para a resolução de conflitos (centro de arbitragem especializado, cooperação com outros centros de arbitragem, etc.)?

Centro de arbitragem especializado.

Como poderá a ERSE melhorar os serviços que presta aos consumidores em matéria de resolução de conflitos?

Funcionando como agente mediador e de conciliação.