

**REGULAMENTO DE OPERAÇÃO DAS INFRA-ESTRUTURAS
DO SECTOR DO GÁS NATURAL**

Fevereiro 2010

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º
1400-113 Lisboa
Tel: 213 033 200
Fax: 213 033 201
e-mail: erse@erse.pt
www.erse.pt

ÍNDICE

Capítulo I Disposições e princípios gerais	1
Secção I Disposições gerais	1
Artigo 1.º Objecto.....	1
Artigo 2.º Âmbito.....	1
Artigo 3.º Siglas e definições	2
Artigo 4.º Prazos.....	4
Secção II Princípios Gerais	5
Artigo 5.º Competência para a operação das infra-estruturas	5
Artigo 6.º Gestão Técnica Global do SNGN.....	5
Artigo 7.º Atribuições da actividade de Gestão Técnica Global do SNGN	6
Artigo 8.º Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.....	6
Artigo 9.º Sistemas informáticos e de comunicação do Gestor Técnico Global do SNGN... 8	8
Capítulo II Programação da Operação da RNTIAT	9
Artigo 10.º Critérios Gerais de Operação	9
Artigo 11.º Programa de Operação da RNTIAT	9
Artigo 12.º Modificações ao Programa de Operação da RNTIAT	10
Capítulo III Operação da RNTIAT no dia gás.....	11
Secção I Disposições gerais	11
Artigo 13.º Definição e âmbito da operação da RNTIAT	11
Artigo 14.º Participação na operação da RNTIAT	11
Artigo 15.º Reservas Operacionais.....	12
Artigo 16.º Variáveis de controlo e segurança	13
Artigo 17.º Reposição de fornecimento de gás natural	13
Artigo 18.º Comunicações para a operação da RNTIAT.....	13
Artigo 19.º Instruções de operação	14
Secção II Operação Normal do Sistema	15
Artigo 20.º Modulação da operação da RNTGN	15
Artigo 21.º Segurança e disponibilidade da RNTIAT.....	15
Secção III Operação em situações de contingência	16
Artigo 22.º Planos de actuação em situações de contingência.....	16

Secção IV Operação em situações de emergência	17
Artigo 23.º Operação em situações de emergência	17
Capítulo IV Repartições, balanços e desequilíbrios	19
Artigo 24.º Repartições	19
Artigo 25.º Balanços	19
Artigo 26.º Desequilíbrios	20
Capítulo V Gestão e operação das redes de distribuição local	23
Artigo 27.º Gestão e operação das redes de distribuição local.....	23
Artigo 28.º Manual de Procedimentos da Gestão e Operação das Redes de Distribuição Local	23
Capítulo VI Coordenação de indisponibilidades	25
Artigo 29.º Objectivos	25
Artigo 30.º Plano Anual de Manutenção da RNTIAT.....	25
Artigo 31.º Plano de Indisponibilidades	26
Capítulo VII Registo e divulgação de informação	27
Artigo 32.º Registo de informação	27
Artigo 33.º Divulgação de informação	27
Artigo 34.º Uso de informação.....	28
Capítulo VIII Garantias administrativas e resolução de conflitos.....	29
Secção I Garantias administrativas	29
Artigo 35.º Admissibilidade de petições, queixas ou reclamações	29
Artigo 36.º Forma e formalidades.....	29
Artigo 37.º Instrução	29
Artigo 38.º Decisões da ERSE	30
Artigo 39.º Impugnação das decisões da ERSE	30
Secção II Reclamações junto das entidades reguladas que intervêm na RNTIAT	30
Artigo 40.º Apresentação de reclamações	30
Artigo 41.º Tratamento das reclamações	31
Secção III Resolução de conflitos	31
Artigo 42.º Disposições gerais.....	31
Artigo 43.º Arbitragem voluntária.....	31

Artigo 44.º Mediação e conciliação de conflitos	32
Capítulo IX Disposições finais e transitórias	33
Artigo 45.º Sanções administrativas	33
Artigo 46.º Pareceres interpretativos da ERSE	33
Artigo 47.º Norma transitória	33
Artigo 48.º Norma remissiva	33
Artigo 49.º Fiscalização e aplicação do Regulamento	34
Artigo 50.º Entrada em vigor.....	34

Capítulo I

Disposições e princípios gerais

Secção I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objecto

O presente regulamento, editado ao abrigo do Artigo 56.º do Decreto-Lei n.º 140/2006, de 26 de Julho, do n.º 3 do Artigo 51.º do Decreto Lei n.º 30/2006, de 15 de Fevereiro, e dos Estatutos da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), anexos ao do Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril, tem por objecto estabelecer os critérios e os procedimentos de gestão de fluxos de gás natural, a prestação dos serviços de sistema e as condições técnicas que permitem aos operadores das infra-estruturas da RNTIAT a gestão destes fluxos, assegurando a sua interoperacionalidade com as redes a que estejam ligados, bem como os procedimentos destinados a garantir a sua concretização e verificação, consagrando os direitos e as obrigações dos agentes de mercado.

Artigo 2.º

Âmbito

1 - Estão abrangidas pelo âmbito de aplicação do presente regulamento as seguintes entidades:

- a) Os clientes.
- b) Os comercializadores.
- c) O comercializador de último recurso grossista.
- d) O comercializador do SNGN.
- e) Os comercializadores de último recurso retalhistas.
- f) Os operadores de terminais de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL.
- g) Os operadores de armazenamento subterrâneo.
- h) O operador da rede de transporte.
- i) Os operadores das redes de distribuição.

Artigo 3.º

Siglas e definições

- 1 - No presente regulamento são utilizadas as seguintes siglas:
- a) ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.
 - b) GNL – Gás natural liquefeito.
 - c) RNDGN – Rede Nacional de Distribuição de Gás Natural.
 - d) RNTGN – Rede Nacional de Transporte de Gás Natural.
 - e) RNTIAT – Rede Nacional de Transporte, Infra-estruturas de Armazenamento e Terminais de GNL.
 - f) RPGN – Rede Pública de Gás Natural.
 - g) SNGN – Sistema Nacional de Gás Natural.
 - h) UAG – Unidade Autónoma de GNL.
- 2 - Para efeitos do presente regulamento entende-se por:
- a) Agente de mercado – entidade que transacciona gás natural nos mercados organizados ou por contratação bilateral, correspondendo às seguintes entidades: comercializadores, comercializador do SNGN, comercializadores de último recurso retalhistas, comercializador de último recurso grossista e clientes que adquirem gás natural nos mercados organizados ou por contratação bilateral.
 - b) Ano gás – período compreendido entre as 00:00h de 1 de Julho e as 24:00h de 30 de Junho do ano seguinte.
 - c) Armazenamento subterrâneo de gás natural – conjunto de cavidades, equipamentos e redes que, após recepção do gás na interface com a RNTGN, permite armazenar o gás natural na forma gasosa em cavidades subterrâneas, ou reservatórios especialmente construídos para o efeito e, posteriormente, voltar a injectá-lo na RNTGN através da mesma interface de transferência de custódia.
 - d) Capacidade – caudal de gás natural, expresso em termos de energia por unidade de tempo.
 - e) Cliente elegível – cliente livre de escolher o seu comercializador de gás natural.
 - f) Comercializador – entidade titular de licença de comercialização de gás natural que exerce a actividade de comercialização livremente.
 - g) Comercializador de último recurso grossista – entidade titular de licença de comercialização de último recurso que está obrigada a assegurar o fornecimento de gás natural aos comercializadores de último recurso retalhistas bem como aos grandes

clientes que, por opção ou por não reunirem as condições, não exerçam o seu direito de elegibilidade.

- h) Comercializador de último recurso retalhista – entidade titular de licença de comercialização de último recurso que está obrigada a assegurar o fornecimento de gás natural a todos os clientes com consumo anual inferior a 2 milhões de m³ normais ligados à rede que, por opção não pretendam manter uma relação contratual com outro comercializador, ficando sujeitos ao regime de tarifas e preços regulados.
- i) Dia gás – período compreendido entre as 00:00h e as 24:00h do mesmo dia.
- j) Distribuição – veiculação de gás natural através de redes de distribuição de média ou baixa pressão, para entrega às instalações de gás natural fisicamente ligadas à RNDGN, excluindo a comercialização.
- k) Infra-estruturas – infra-estruturas da RPGN, nomeadamente os terminais de GNL, as instalações de armazenamento subterrâneo de gás natural, as redes de transporte e de distribuição e as unidades autónomas de gás natural.
- l) Interligação – conduta de transporte que transpõe uma fronteira entre estados membros vizinhos com a finalidade de interligar as respectivas redes de transporte.
- m) Nomeação – Processo de informação diária em que os agentes de mercado comunicam ao operador da rede de transporte, na sua actividade de Gestão Técnica Global do SNGN e aos operadores das infra-estruturas a capacidade que pretendem utilizar, nos pontos de entrada e de saída da respectiva infra-estrutura, no dia gás seguinte.
- n) Operador de armazenamento subterrâneo de gás natural – entidade concessionária do respectivo armazenamento subterrâneo, responsável pela exploração e manutenção das capacidades de armazenamento e das infra-estruturas de superfície, em condições de segurança, fiabilidade e qualidade de serviço.
- o) Operador da rede de distribuição – entidade concessionária ou titular de licença de distribuição de serviço público da RNDGN, responsável pela exploração, manutenção e desenvolvimento da rede de distribuição em condições de segurança, fiabilidade e qualidade de serviço, numa área específica, bem como das suas interligações com outras redes, quando aplicável, devendo assegurar a capacidade da rede a longo prazo para atender pedidos razoáveis de distribuição de gás natural.
- p) Operador da rede de transporte – entidade concessionária da RNTGN, responsável pela exploração, manutenção e desenvolvimento da rede de transporte em condições de segurança, fiabilidade e qualidade de serviço, bem como das suas interligações com outras redes, quando aplicável, devendo assegurar a capacidade da rede a longo prazo para atender pedidos razoáveis de transporte de gás natural.

- q) Operador de terminal de GNL – entidade concessionária do respectivo terminal, responsável por assegurar a sua exploração e manutenção, bem como a sua capacidade de armazenamento e regaseificação em condições de segurança, fiabilidade e qualidade de serviço.
- r) Rede Nacional de Distribuição de Gás Natural – conjunto das infra-estruturas de serviço público destinadas à distribuição de gás natural.
- s) Rede Nacional de Transporte de Gás Natural – conjunto das infra-estruturas de serviço público destinadas ao transporte de gás natural.
- t) Rede Nacional de Transporte, Infra-estruturas de Armazenamento e Terminais de GNL – conjunto das infra-estruturas de serviço público destinadas à recepção e ao transporte em gasoduto, ao armazenamento subterrâneo e à recepção, ao armazenamento e à regasificação de GNL.
- u) Rede Pública de Gás Natural – conjunto das infra-estruturas de serviço público destinadas à recepção, ao transporte e à distribuição em gasoduto, ao armazenamento subterrâneo e à recepção, armazenamento e regaseificação de GNL.
- v) Renomeação – Processo de alteração de nomeações já aceites, com o objectivo de, uma vez aceite como viável pelo operador da rede de transporte, introduzir modificações ao Programa de Operação da RNTIAT.
- w) Sistema – conjunto de redes e de infra-estruturas de recepção e de entrega de gás natural, ligadas entre si e localizadas em Portugal, e de interligações a sistemas de gás natural vizinhos.
- x) Sistema Nacional de Gás Natural – conjunto de princípios, organizações, agentes e infra-estruturas relacionados com as actividades abrangidas pelo Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de Fevereiro, no território nacional.
- y) Terminal de GNL – conjunto de infra-estruturas ligadas directamente à RNTGN destinadas à recepção e expedição de navios metaneiros, armazenamento, tratamento e regaseificação de GNL e à sua posterior emissão para a rede de transporte, bem como o carregamento de GNL em camiões cisterna e em navios metaneiros.
- z) Transporte – veiculação de gás natural numa rede interligada de alta pressão, para efeitos de recepção e entrega a distribuidores ou instalações de gás natural fisicamente ligadas à RNTGN, excluindo a comercialização.

Artigo 4.º

Prazos

1 - Sem prejuízo de outra indicação específica, os prazos estabelecidos no presente regulamento, que não tenham natureza administrativa, são prazos contínuos.

2 - Os prazos previstos no número anterior contam-se nos termos gerais do Código Civil.

3 - Os prazos de natureza administrativa fixados no presente regulamento que envolvam entidades públicas contam-se nos termos do Código do Procedimento Administrativo.

Secção II

Princípios Gerais

Artigo 5.º

Competência para a operação das infra-estruturas

A competência para a operação das infra-estruturas da RNTIAT é dos respectivos operadores, ficando sujeitos à coordenação exercida no âmbito da Gestão Técnica Global do SNGN, segundo os critérios de segurança, fiabilidade e qualidade de serviço adequados.

Artigo 6.º

Gestão Técnica Global do SNGN

1 - A actividade de Gestão Técnica Global do SNGN compete ao operador da rede de transporte, o qual, no exercício desta actividade, é designado por Gestor Técnico Global do SNGN.

2 - O Gestor Técnico Global do SNGN, para além de assegurar a gestão eficiente do sistema, deve observar os seguintes princípios:

- a) Salvaguarda do interesse público, incluindo a manutenção da segurança de abastecimento.
- b) Igualdade de tratamento e de oportunidades.
- c) Não discriminação.
- d) Transparência e objectividade das regras e decisões, designadamente através de mecanismos de informação e de auditoria.
- e) Imparcialidade nas decisões.
- f) Maximização dos benefícios que podem ser extraídos da operação técnica conjunta das infra-estruturas da RNTIAT.
- g) Observar o estabelecido no Regulamento do Acesso às Redes, às Infra-estruturas e às Interligações, no Regulamento da Qualidade de Serviço e no Regulamento de Relações Comerciais, bem como na demais regulamentação aplicável.

3 - A aplicação das regras estabelecidas no presente regulamento tem como pressupostos e limites os direitos e princípios estabelecidos no Decreto-Lei n.º 30/2006, de 15 de Fevereiro e no Decreto-Lei n.º 140/2006, de 26 de Julho e da regulamentação técnica aplicável ao sector.

4 - O Gestor Técnico Global do SNGN, deve respeitar critérios que assegurem a manutenção de níveis de segurança e de qualidade de serviço adequados, em conformidade com o disposto no presente regulamento, no Regulamento do Acesso às Redes, às Infra-estruturas e às Interligações, no Regulamento da Qualidade de Serviço, no Regulamento de Relações Comerciais, no Regulamento da RNTGN, no Regulamento de Armazenamento Subterrâneo, no Regulamento do Terminal de Recepção, Armazenamento e Regaseificação de GNL e nas recomendações técnicas consagradas internacionalmente.

Artigo 7.º

Atribuições da actividade de Gestão Técnica Global do SNGN

1 - As atribuições do operador da rede de transporte, na sua actividade de Gestão Técnica Global do SNGN, são as estabelecidas no Regulamento de Relações Comerciais.

2 - Os procedimentos a adoptar no exercício das atribuições referidas no número anterior são definidos no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.

Artigo 8.º

Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN

1 - O Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN estabelece os detalhes de carácter procedimental associados ao funcionamento do sistema integrado e à operação das infra-estruturas que o integram.

2 - O Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN deve, nomeadamente, integrar as seguintes matérias:

- a) Critérios de operação da RNTIAT no dia gás.
- b) Limites admissíveis para as variáveis de controlo e segurança a registar na operação das infra-estruturas da RNTIAT, bem como as metodologias para a sua monitorização.
- c) Elaboração do Programa de Operação da RNTIAT tendo como base a capacidade atribuída nos processos de nomeação.
- d) Mecanismos de renomeação, bem como a modificação dos Programas de Operação da RNTIAT resultantes das renomeações.
- e) Critérios de selecção dos agentes de mercado obrigados a apresentar nomeações com discriminação horária.

- f) Critérios de constituição das reservas operacionais e mecanismos para a sua utilização.
- g) Tipificação de incidentes passíveis de restringir a capacidade efectiva das infra-estruturas da RNTIAT.
- h) Planos de Actuação no âmbito da operação em situações de contingência.
- i) Planos de reposição do fornecimento de gás.
- j) Formato e conteúdo das Instruções de Operação.
- k) Metodologia para os protocolos de comunicação a adoptar no âmbito da operação das infra-estruturas da RPGN.
- l) Procedimentos relativos à gestão da trasfega de GNL, bem como o seu transporte por rodovia.
- m) Metodologia para a elaboração do Plano Anual de Manutenção da RNTIAT e do Plano de Indisponibilidades da RNTIAT.
- n) Metodologia para a gestão de informação associada à operação das infra-estruturas da RNTIAT, designadamente a troca de informação entre operadores das infra-estruturas e agentes de mercado.
- o) Regras relativas à operacionalização do mercado secundário de direitos de utilização da capacidade.
- p) Disposições relativas a equipamentos e sistemas informáticos de programação e simulação associados à operação das infra-estruturas.
- q) Recolha, registo e divulgação da informação relativa a todos os aspectos associados a repartições, balanços e desequilíbrios, designadamente no relacionamento do operador da rede de transporte, operadores das restantes infra-estruturas e operadores de mercado com os agentes de mercado.
- r) Modalidades e procedimentos de cálculo do valor das garantias a prestar pelos agentes de mercado.
- s) Informação a tornar pública pelo Gestor Técnico Global do SNGN a respeito de factos susceptíveis de influenciar o regular funcionamento do mercado ou a formação dos preços.
- t) Processo e critérios a aplicar nas repartições e no apuramento dos balanços diários.
- u) Processo e critérios para definição dos limites máximos e mínimos estabelecidos para as existências de cada agente de mercado em cada infra-estrutura do sistema.
- v) Mecanismo de incentivo à reposição do equilíbrio individual por parte dos agentes de mercado que se encontrem em desequilíbrio individual.

w) Procedimentos destinados a preservar a confidencialidade da informação comercialmente sensível.

3 - O Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN é aprovado pela ERSE, na sequência de proposta a apresentar pelo Gestor Técnico Global do SNGN, ouvindo previamente as entidades a quem este manual se aplica.

4 - A ERSE, por sua iniciativa, ou mediante proposta do Gestor Técnico Global do SNGN, pode proceder à alteração do Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN ouvindo previamente as entidades a quem este manual se aplica, nos prazos estabelecidos pela ERSE.

5 - O Gestor Técnico Global do SNGN deve disponibilizar a versão actualizada do Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN a qualquer agente, nomeadamente na sua página da *Internet*.

6 - Cabe ao Gestor Técnico Global do SNGN a aplicação e a implementação das disposições e medidas referidas no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN considerando-se de cumprimento obrigatório.

7 - As entidades a quem se aplique o Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN devem cumprir as suas disposições, designadamente, prestando ao Gestor Técnico Global do SNGN toda a informação com impacto na operação da RNTIAT e na coordenação de indisponibilidades.

Artigo 9.º

Sistemas informáticos e de comunicação do Gestor Técnico Global do SNGN

1 - O Gestor Técnico Global do SNGN deve manter operacionais os seus sistemas informáticos e de comunicação, designadamente os que asseguram a operação da RNTIAT e a sua simulação.

2 - A proposta de Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN a apresentar à ERSE pelo Gestor Técnico Global do SNGN deve contemplar soluções concretas, previamente analisadas entre todos os operadores, que assegurem o cumprimento do disposto no número anterior.

Capítulo II

Programação da Operação da RNTIAT

Artigo 10.º

Critérios Gerais de Operação

- 1 - O Gestor Técnico Global do SNGN é responsável pelo estabelecimento de critérios objectivos de operação, como base para a análise e elaboração do Programa de Operação da RNTIAT.
- 2 - Os critérios referidos no número anterior são definidos tendo em conta, nomeadamente:
 - a) Pressões admissíveis para operação da RNTGN.
 - b) Níveis de existências admissíveis nas diversas infra-estruturas da RNTIAT.
 - c) Caudais admissíveis de operação das diversas infra-estruturas da RNTIAT.
- 3 - A metodologia para o estabelecimento dos critérios de operação e os valores referidos no número anterior, bem como os mecanismos de divulgação, são estabelecidos no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.

Artigo 11.º

Programa de Operação da RNTIAT

O Programa de Operação da RNTIAT, elaborado com base nas nomeações aceites como viáveis para o dia gás e nos termos estabelecidos no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN, contém o conjunto das quantidades de gás natural a transportar na RNTGN, discriminando os perfis de:

- a) Injecção de gás natural na RNTGN por intermédio das interligações transfronteiriças, terminais de recepção, armazenagem e regaseificação de GNL e armazenamentos subterrâneos de gás natural.
- b) Extracção de gás natural da RNTGN para entrega nas redes de distribuição, clientes ligados directamente à RNTGN, interligações transfronteiriças, enchimento de camiões-cisterna e armazenamentos subterrâneos de gás natural.
- c) Armazenamento de gás natural e de GNL nas infra-estruturas de armazenamento subterrâneo e nos terminais de recepção, armazenagem e regaseificação de GNL.

Artigo 12.º

Modificações ao Programa de Operação da RNTIAT

1 - No sentido de contribuir para uma eficiente operação do sistema, os agentes de mercado com dimensão de consumos associada que o justifique, são obrigados a apresentar nomeações com discriminação horária.

2 - As dimensões dos consumos, ou outros critérios de selecção dos agentes de mercado obrigados a apresentar nomeações com discriminação horária, são definidos no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.

3 - Os agentes de mercado podem recorrer, durante o dia gás, aos mecanismos de renomeação de acordo com o especificado no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.

4 - O número e duração dos períodos horários em que podem ocorrer as renomeações, bem como os procedimentos associados à sua comunicação e troca de informação, são estabelecidos no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.

5 - Em resultado das renomeações aceites como viáveis, o Gestor Técnico Global do SNGN pode introduzir modificações ao Programa de Operação da RNTIAT.

Capítulo III

Operação da RNTIAT no dia gás

Secção I

Disposições gerais

Artigo 13.º

Definição e âmbito da operação da RNTIAT

A operação da RNTIAT no dia gás é efectuada com base na monitorização das suas condições de operação e visa os seguintes objectivos:

- a) A permanente comparação das condições efectivas de operação da RNTIAT com o Programa de Operação da RNTIAT estabelecido e, se necessário, a modificação do mesmo.
- b) A manutenção ou reposição dos valores de pressão, existências e caudais de gás natural dentro dos limites estabelecidos no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN, respeitando os níveis de segurança e de qualidade de serviço regulamentares.
- c) A detecção e diagnóstico atempado de incidentes ou de situações passíveis de colocar em risco a segurança da RNTIAT e a identificação de medidas tendentes a minimizar o impacto da sua ocorrência, nomeadamente nos casos em que possa estar em causa a continuidade do abastecimento de gás natural, ou redução da capacidade de resposta do sistema às necessidades dos agentes de mercado.

Artigo 14.º

Participação na operação da RNTIAT

1 - Os operadores das infra-estruturas da RNTIAT devem prestar assistência permanente, na sua esfera de competência, à operação da RNTIAT, nomeadamente:

- a) Cumprindo as disposições estabelecidas no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.
- b) Operando e assegurando a manutenção das suas infra-estruturas, mantendo o Gestor Técnico Global do SNGN permanentemente informado das respectivas condições de operação.
- c) Executando as instruções de operação.

d) Actuando, no âmbito das suas competências, na reposição de serviço em caso de incidente.

2 - Compete ao Gestor Técnico Global do SNGN coordenar a operação da RNTIAT com as entidades nacionais ou estrangeiras relevantes.

Artigo 15.º

Reservas Operacionais

1 - Tendo em vista a gestão da RNTGN em condições de permanente segurança e fiabilidade, cada agente de mercado deve constituir uma reserva operacional, permitindo ao Gestor Técnico Global do SNGN manter as variáveis do sistema nos valores normais de funcionamento.

2 - Os quantitativos que decorrem desta obrigação são determinados anualmente pelo Gestor Técnico Global do SNGN nos termos estabelecidos no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.

3 - Os mecanismos a implementar para a utilização das reservas operacionais são estabelecidos no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.

4 - As reservas operacionais são de uso exclusivo do Gestor Técnico Global do SNGN.

5 - A utilização das reservas operacionais, referidas no número 1, pressupõe a necessidade do Gestor Técnico Global do SNGN definir a sua localização e as condições necessárias à sua utilização.

6 - As condições de alteração dos quantitativos destas reservas são referidas no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN, nomeadamente quanto à sua transferência entre agentes.

7 - Os auto-consumos associados ao uso das infra-estruturas da RNTIAT no armazenamento e mobilização de reservas operacionais são periodicamente avaliados e repostos pelos agentes do mercado, nos termos descritos no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.

8 - Os custos incorridos pelo uso das infra-estruturas da RNTIAT no armazenamento e na mobilização das reservas operacionais são considerados serviços de sistema, constituindo assim custos da gestão global do sistema e são repercutidos na tarifa de uso global do sistema.

9 - Em caso de cessão de actividade por parte dos agentes do mercado, estes têm direito à devolução da respectiva reserva operacional constituída.

Artigo 16.º

Variáveis de controlo e segurança

1 - A supervisão do estado de funcionamento da RNTIAT é feita através da observação das seguintes variáveis: pressão, temperatura, existências, caudais e qualidade do gás natural, bem assim como da disponibilidade de operação dos equipamentos das respectivas infra-estruturas.

2 - Os limites admissíveis das variáveis de controlo e segurança são estabelecidos no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.

Artigo 17.º

Reposição de fornecimento de gás natural

1 - O Gestor Técnico Global do SNGN deve estabelecer planos específicos que integrem medidas concretas de actuação, com o objectivo de minimizar as consequências para os utilizadores do SNGN após a ocorrência de uma interrupção de fornecimento de gás natural.

2 - Os planos de reposição de fornecimento de gás natural devem ser estabelecidos em coordenação com os operadores das infra-estruturas a montante e a jusante da RNTGN e com os agentes de mercado, integrando o Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.

Artigo 18.º

Comunicações para a operação da RNTIAT

1 - As comunicações no âmbito da operação da RNTIAT devem ser efectuadas exclusivamente em língua portuguesa, excepto quando o interlocutor não pertença ao SNGN ou seja um operador das infra-estruturas com as quais a RNTGN se encontra interligada.

2 - Todas as comunicações telefónicas efectuadas ou recebidas no centro de despacho do Gestor Técnico Global do SNGN devem ser objecto de gravação e ficar disponíveis durante um período de um ano, sendo posteriormente apagadas de forma permanente.

3 - As comunicações relevantes relacionadas com a operação da RNTIAT devem ser objecto de registo utilizando o suporte e formato acordados, constantes do Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.

4 - As comunicações relevantes no âmbito da operação da RNTIAT podem ser, nomeadamente sobre:

- a) Informação sobre o Programa de Operação da RNTIAT para o dia gás.
- b) Renomeações.
- c) Instruções de operação, emitidas pelo Gestor Técnico Global do SNGN.
- d) Avisos recebidos pelo Gestor Técnico Global do SNGN, designadamente sobre as seguintes matérias:
 - i) Comissionamento de equipamentos.
 - ii) Testes funcionais.
 - iii) Funcionamento em regimes especiais.
 - iv) Indisponibilidades.
 - v) Intervenções na RNTIAT ou interligações.
- e) Comunicações de ocorrências emitidas pelo Gestor Técnico Global do SNGN, pelos operadores das infra-estruturas da RNTIAT, pelos operadores das redes de distribuição, pelos agentes de mercado ou pelo operador das redes interligadas.
- f) Informações emitidas pelas entidades abrangidas pela aplicação do presente regulamento, destinadas à comunicação de factos relevantes para a operação da RNTIAT.

Artigo 19.º

Instruções de operação

1 - Para a concretização do Programa de Operação da RNTIAT estabelecido para o dia gás, o Gestor Técnico Global do SNGN poderá emitir instruções de operação.

2 - As instruções de operação são classificadas em função do seu teor, nomeadamente:

- a) Instruções para executar programas de operação.
- b) Instruções de renomeação.
- c) Instruções para realizar testes ou inspeções.
- d) Instruções para garantir ou repor condições de segurança.
- e) Instruções de operação em situações de contingência.

3 - O Gestor Técnico Global do SNGN deve emitir as instruções de operação com uma antecedência que permita a sua execução, de acordo com o disposto no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.

4 - Os operadores das infra-estruturas da RNTIAT e das redes de distribuição devem executar as instruções de operação emitidas pelo Gestor Técnico Global do SNGN nos termos previstos no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN, excepto nos casos em que considerem haver risco para a segurança de pessoas ou bens, devendo informar imediatamente o Gestor Técnico Global do SNGN do ocorrido.

Secção II

Operação Normal do Sistema

Artigo 20.º

Modulação da operação da RNTGN

1 - O Gestor Técnico Global do SNGN deve modular o funcionamento da RNTGN, em função do consumo e das injeções e extracções da RNTGN, assegurando o cumprimento do Programa de Operação da RNTIAT.

2 - A modulação referida no número anterior deve atender a eventuais restrições de natureza técnica, intrínseca às infra-estruturas da RNTIAT.

3 - Para efectuar a modulação da operação, o Gestor Técnico Global do SNGN deve atender ao Programa de Operação da RNTIAT, devidamente actualizado, com o objectivo de otimizar o funcionamento das infra-estruturas da RNTIAT e, se necessário, mobilizar as reservas operacionais ao seu dispor.

4 - Para efeitos do disposto nos números anteriores, o Gestor Técnico Global do SNGN deve manter registos auditáveis das alterações efectuadas e das respectivas justificações.

Artigo 21.º

Segurança e disponibilidade da RNTIAT

1 - O Gestor Técnico Global do SNGN deve avaliar o nível de segurança e disponibilidade das infra-estruturas da RNTIAT, de acordo com os critérios definidos no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN, estabelecendo em colaboração com os operadores das infra-estruturas da RNTIAT, as medidas preventivas necessárias, de forma a evitar a ocorrência de desequilíbrios graves ou situações excepcionais que ponham em risco a segurança e a integridade da RNTGN ou do seu abastecimento.

2 - Para efeitos do número anterior, o Gestor Técnico Global do SNGN deve antecipar as ocorrências que possam provocar a violação dos critérios de segurança definidos no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN, através da monitorização da RNTIAT.

3 - O Gestor Técnico Global do SNGN deve emitir instruções de operação ou adoptar eventuais medidas de modo a garantir que os critérios referidos no número anterior não sejam ultrapassados.

Secção III

Operação em situações de contingência

Artigo 22.º

Planos de actuação em situações de contingência

1 - A operação em situações de contingência corresponde à operação da RNTIAT nas situações em que, por um acentuado acumular das diferenças entre as quantidades de gás que são injectadas e extraídas da RPGN ou por incidentes inesperados que, pela sua natureza, afectem a capacidade das infra-estruturas, não é possível garantir a segurança e a manutenção da integridade das infra-estruturas da RPGN cumprindo o Programa de Operação da RNTIAT previsto e as capacidades atribuídas nos mecanismos de programação e nomeação.

2 - Na operação do sistema em situações de contingência, compete ao Gestor Técnico Global do SNGN recorrer aos meios previstos nos Planos de Actuação em situações de contingência, definidos no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN, de forma a repor as variáveis do sistema em valores normais de funcionamento do SNGN.

3 - Mediante solicitação do operador das infra-estruturas, a ERSE pode declarar o regime de operação excepcional, nos termos estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço, nas situações provocadas por casos fortuitos ou de força maior, em que não seja possível repor a operação normal do sistema num curto período de tempo.

Secção IV

Operação em situações de emergência

Artigo 23.º

Operação em situações de emergência

As situações de emergência definidas nos termos do Decreto-Lei n.º 140/2006, de 26 de Julho, no âmbito da segurança de abastecimento, não se enquadram no âmbito de aplicação do presente Regulamento.

Capítulo IV

Repartições, balanços e desequilíbrios

Artigo 24.º

Repartições

- 1 - As repartições são realizadas pelos operadores das infra-estruturas respectivas, procedendo, em coordenação com o Gestor Técnico Global do SNGN, à atribuição das quantidades de gás aí processadas aos respectivos agentes de mercado.
- 2 - As repartições são realizadas para cada dia gás, com base nas medições ou estimativas e nas nomeações referentes aos pontos de entrada e saída de cada infra-estrutura.
- 3 - Os critérios a aplicar nas repartições devem ser objectivos, transparentes e não discriminatórios e devem constar do Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.
- 4 - Realizadas no dia gás seguinte à ocorrência dos consumos, as repartições deverão ser enviadas ao Gestor Técnico Global do SNGN para realização dos balanços diários dos agentes de mercado.

Artigo 25.º

Balanços

- 1 - Com base nas repartições, os operadores das infra-estruturas em coordenação com o Gestor Técnico Global do SNGN realizam balanços diários de cada agente de mercado nas respectivas infra-estruturas da RNTIAT.
- 2 - Através dos balanços diários são calculadas as existências finais de cada agente de mercado em cada uma das infra-estruturas da RNTIAT, tendo em conta as respectivas existências no início do dia gás, as quantidades de gás que deram entrada e saída na infra-estrutura respectiva, as perdas e autoconsumos, e os valores de intercâmbios realizados com outros agentes de mercado, de acordo com a seguinte expressão:

$$EF = EI + E - S - PA + I$$

em que:

EF – Existências finais

EI – Existências iniciais

E – Entradas

S – Saídas

PA – Perdas e Autoconsumos

I - Intercâmbios

3 - As existências finais calculadas de acordo com o número anterior correspondem às quantidades de gás natural de cada agente de mercado nas diversas infra-estruturas do sistema no fim de cada dia gás, permitindo ao Gestor Técnico Global do SNGN apurar os desequilíbrios individuais dos agentes de mercado.

4 - O cálculo dos balanços diários deve ocorrer, no limite, no dia gás seguinte ao do cálculo das repartições.

5 - O processo de apuramento dos balanços diários deve constar do Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.

Artigo 26.º

Desequilíbrios

1 - Um agente de mercado é considerado em desequilíbrio individual quando as suas existências estão fora dos limites máximos e mínimos estabelecidos.

2 - Na situação de desequilíbrio individual compete ao agente de mercado repor as suas existências de acordo com o estabelecido no n.º 4, estando sujeito às penalidades decorrentes do mecanismo de incentivo à reposição de equilíbrios individuais.

3 - Os limites máximos e mínimos para as existências de cada agente de mercado em cada infra-estrutura, bem como o mecanismo de incentivo à reposição de equilíbrios, referidos no número anterior, são estabelecidos no âmbito do Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.

4 - Em caso de desequilíbrio individual, compete aos agentes de mercado tomarem as medidas ou adoptarem as nomeações adequadas para reporem as suas existências dentro dos níveis estabelecidos pelos operadores das infra-estruturas, nomeadamente:

- a) Comprar ou vender gás a outros agentes de mercado.
- b) Trocar gás com outros agentes de mercado.
- c) Solicitar a extracção ou injeção gás natural no armazenamento subterrâneo.

- d) Solicitar a regaseificação de GNL no terminal de GNL e a correspondente emissão de gás natural para a rede de transporte.
- e) Solicitar a mobilização, em contra-fluxo, de gás natural da RNTGN para o terminal de GNL.

5 - No caso de desequilíbrios graves ou situações excepcionais que ponham em risco a segurança do sistema ou do abastecimento, compete ao Gestor Técnico Global do SNGN recorrer aos meios previstos para repor as variáveis do sistema dentro dos seus valores normais de funcionamento, de acordo com planos de actuação em situações de contingência previamente definidos e estabelecidos no presente Regulamento.

6 - Durante o período de testes de comissionamento de novas instalações industriais, os agentes de mercado estão isentos da aplicação do mecanismo de incentivo à reposição de equilíbrios individuais, relativamente às quantidades de gás natural fora dos limites máximos e mínimos estabelecidos.

Capítulo V

Gestão e operação das redes de distribuição local

Artigo 27.º

Gestão e operação das redes de distribuição local

A gestão e operação das redes de distribuição local estabelece os procedimentos específicos relativos a:

- a) Atribuição de capacidade para a descarga de GNL nas UAG.
- b) Atribuição de capacidade de armazenamento de GNL nas UAG.
- c) Operação das redes de distribuição local.
- d) Balanços e repartições nas redes de distribuição local.
- e) Gestão das UAG.

Artigo 28.º

Manual de Procedimentos da Gestão e Operação das Redes de Distribuição Local

1 - O Manual de Procedimentos da Gestão e Operação das Redes de Distribuição Local deve cumprir os princípios estabelecidos no Regulamento de Acesso às Redes, às Infra-estruturas e às Interligações e deve conter procedimentos de comunicação entre os operadores dos terminais de GNL, o Gestor Técnico Global do SNGN e os operadores das redes de distribuição local, bem como os procedimentos a desenvolver pelos agentes de mercado para informar os referidos operadores da utilização pretendida para os camiões-cisterna e para as redes de distribuição local.

2 - A proposta de Manual de Procedimentos da Gestão e Operação das Redes de Distribuição Local deve prever a implementação de planos de descarga integrados para as UAG do SNGN, de forma a, salvaguardar a segurança de abastecimentos das referidas infra-estruturas.

3 - A proposta de Manual de Procedimentos da Gestão e Operação das Redes de Distribuição Local deve ser elaborada em conjunto pelos operadores das redes de distribuição e pelo Gestor Técnico Global do SNGN.

4 - A proposta de Manual referida no número anterior deve ser apresentada à ERSE, para aprovação.

5 - O Manual de Procedimentos da Gestão e Operação das Redes de Distribuição Local, depois de aprovado pela ERSE, ouvindo previamente as entidades a quem este se aplica, deve

ser publicado e disponibilizado pelos operadores das infra-estruturas, a todos os interessados, nas respectivas páginas de *Internet*.

6 - A ERSE, por sua iniciativa, ou mediante proposta conjunta das entidades referidas anteriormente, pode proceder à alteração do Manual de Procedimentos da Gestão e Operação das Redes de Distribuição Local, ouvindo previamente as entidades a quem este se aplica.

Capítulo VI

Coordenação de indisponibilidades

Artigo 29.º

Objectivos

A coordenação de indisponibilidades visa os seguintes objectivos:

- a) A optimização do funcionamento das infra-estruturas da RNTIAT.
- b) A garantia da segurança e qualidade do fornecimento dos consumos.

Artigo 30.º

Plano Anual de Manutenção da RNTIAT

1 - Para efeitos da coordenação de indisponibilidades, o Gestor Técnico Global do SNGN deve elaborar o Plano Anual de Manutenção da RNTIAT para o ano gás seguinte, que inclui as indisponibilidades programadas de:

- a) Infra-estruturas da RNTIAT.
- b) Interligações e/ou redes na sua imediata vizinhança.
- c) Redes de distribuição.

2 - Para atingir os objectivos referidos no artigo anterior, as indisponibilidades constantes do Plano Anual de Manutenção da RNTIAT devem ser articuladas globalmente, atendendo aos seguintes critérios:

- a) As indisponibilidades dos elementos da RNTIAT devem condicionar o mínimo possível, quer do ponto de vista económico, quer do ponto de vista da segurança da RNTIAT, a capacidade de operação dessas infra-estruturas e a satisfação dos consumos.
- b) A indisponibilidade total ou parcial de uma ou mais infra-estruturas da RNTIAT, resultantes do Plano Anual de Manutenção, não devem implicar uma operação fora dos limites estabelecidos das restantes infra-estruturas da RNTIAT.

3 - Para além dos critérios referidos no número anterior, devem ainda ser considerados os resultantes das restrições e dos condicionalismos estabelecidos no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.

4 - O Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN deve estabelecer a data limite para a elaboração e divulgação do Plano Anual de Manutenção da RNTIAT.

Artigo 31.º

Plano de Indisponibilidades

- 1 - Compete ao Gestor Técnico Global do SNGN o estabelecimento e a coordenação do Plano de Indisponibilidades da RNTIAT.
- 2 - À medida que são solicitadas novas indisponibilidades, estas são incorporadas no Plano de Indisponibilidades, que abrange também todas as alterações dos períodos de indisponibilidade inicialmente previstos no Plano Anual de Manutenção da RNTIAT.
- 3 - O Gestor Técnico Global do SNGN deve estabelecer os contactos necessários com as entidades responsáveis pela coordenação das indisponibilidades das infra-estruturas da RNTIAT, das interligações e das redes com as quais a RNTGN está interligada, por forma a assegurar que toda a informação relevante esteja disponível nos prazos adequados para ser considerada no referido plano ou permitir ajustamentos aos planos internos daquelas entidades.
- 4 - O estabelecimento e a coordenação do Plano de Indisponibilidades da RNTIAT deve respeitar os critérios estabelecidos nas alíneas a) e b) do n.º 2 e n.º 3 do artigo anterior.
- 5 - A divulgação do Plano de Indisponibilidades da RNTIAT é efectuada nos termos estabelecidos no Artigo 33.º.

Capítulo VII

Registo e divulgação de informação

Artigo 32.º

Registo de informação

- 1 - O Gestor Técnico Global do SNGN deve manter registos actualizados da informação relativa à operação do sistema.
- 2 - A informação a considerar para efeitos do disposto no número anterior é o que resulta do relacionamento entre o Gestor Técnico Global do SNGN e os seguintes agentes:
 - a) Os agentes de mercado.
 - b) Os operadores das infra-estruturas da RNTIAT.
 - c) Os operadores das redes de distribuição.
 - d) Os operadores das redes com as quais a RNTGN está interligada.
- 3 - Os fluxos de informação cujo conteúdo seja objecto de registo devem ser descritos no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.
- 4 - O Gestor Técnico Global do SNGN deve divulgar relatórios mensais caracterizadores da operação real ocorrida, nomeadamente através da sua página na *Internet*.
- 5 - O Gestor Técnico Global do SNGN deve enviar à ERSE, quando solicitado, um relatório justificativo de todas as decisões adoptadas.
- 6 - O relatório justificativo referido no número anterior deve, em obediência aos princípios gerais estabelecidos na Secção II do Capítulo I, conter toda a informação necessária à caracterização e fundamentação das decisões adoptadas.
- 7 - A informação registada deve ser conservada durante um período mínimo de 5 anos.

Artigo 33.º

Divulgação de informação

- 1 - Sem prejuízo do cumprimento da legislação aplicável, e da confidencialidade exigível, é objecto de divulgação, por parte do Gestor Técnico Global do SNGN, a informação necessária para caracterizar e fundamentar as decisões tomadas no âmbito da operação da RNTIAT, nomeadamente:

- a) Diagrama diário do consumo agregado, real e previsto, com discriminação horária.
- b) Diagrama diário dos fluxos de gás natural nos pontos de ligação da RNTGN com as restantes infra-estruturas da RNTIAT e com as redes internacionais com que se encontre interligada, com discriminação horária.
- c) Diagrama mensal das existências totais de gás natural no SNGN, com discriminação diária.
- d) Plano Anual de Manutenção da RNTIAT para o ano seguinte.
- e) Declarações de indisponibilidade da RNTIAT.
- f) Plano de Indisponibilidades da RNTIAT.
- g) Capacidade disponível nos diversos pontos de ligação à RNTGN.
- h) Capacidade utilizada nos diversos pontos de ligação à RNTGN.
- i) Condicionamentos técnicos de operação.
- j) Incidentes na RNTIAT.
- k) Entrada em serviço de novas instalações da RNTIAT.
- l) Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.

2 - O conteúdo e a periodicidade da informação divulgada, o meio de divulgação e a identificação das entidades às quais a informação deve ser enviada, são objecto das regras definidas no Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN.

Artigo 34.º

Uso de informação

1 - O Gestor Técnico Global do SNGN, os operadores das infra-estruturas da RNTIAT, os operadores das redes de distribuição, e os operadores das redes com as quais a RNTGN está interligada devem trocar entre si as informações necessárias à correcta operação da RNTIAT indispensáveis ao conveniente desempenho das suas funções.

2 - O uso da informação fornecida ao abrigo do n.º 1 deve obedecer às disposições do Regulamento de Relações Comerciais, designadamente as relativas à informação de natureza confidencial.

Capítulo VIII

Garantias administrativas e resolução de conflitos

Secção I

Garantias administrativas

Artigo 35.º

Admissibilidade de petições, queixas ou reclamações

Sem prejuízo do recurso aos tribunais, as entidades interessadas podem apresentar junto da ERSE quaisquer petições, queixas ou denúncias contra acções ou omissões das entidades reguladas que intervêm na RNTIAT, que possam constituir inobservância das disposições previstas no presente regulamento e não revistam natureza contratual.

Artigo 36.º

Forma e formalidades

As petições, queixas ou reclamações previstas no artigo anterior são dirigidas por escrito à ERSE, devendo das mesmas constar obrigatoriamente os fundamentos de facto que as justificam, bem como, sempre que possível, os meios de prova necessários à sua instrução.

Artigo 37.º

Instrução

1 - A instrução e decisão sobre as petições, queixas ou reclamações apresentadas cabe aos órgãos competentes da ERSE, aplicando-se as disposições constantes do Código de Procedimento Administrativo.

2 - Os interessados têm o dever de colaborar com a ERSE, facultando-lhe todas as informações e elementos de prova que tenham ria sua posse relacionados com os factos a ela sujeitos, bem como o de proceder à realização das diligências necessárias para o apuramento da verdade que não possam ou não tenham de ser feitas por outras entidades.

Artigo 38.º

Decisões da ERSE

- 1 - Os actos da ERSE que decidam sobre qualquer petição, queixa ou reclamação apresentadas são obrigatórios para as entidades reguladas e agentes de mercado que intervêm na RNTIAT, logo que devidamente notificados.
- 2 - As decisões da ERSE previstas no número anterior não prejudicam o recurso pelos interessados aos tribunais ou à arbitragem voluntária prevista neste Capítulo, para efeitos da indemnização dos danos causados.

Artigo 39.º

Impugnação das decisões da ERSE

- 1 - Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, as decisões e deliberações da ERSE podem ser impugnadas junto dos tribunais administrativos competentes.
- 2 - Das decisões e deliberações de órgãos da ERSE pode reclamar-se nos termos previstos no Código do Procedimento Administrativo.
- 3 - As reclamações são dirigidas ao Conselho de Administração da ERSE.
- 4 - As reclamações devem ser fundamentadas e, sempre que possível, acompanhadas da indicação dos meios de prova adequados.

Secção II

Reclamações junto das entidades reguladas que intervêm na RNTIAT

Artigo 40.º

Apresentação de reclamações

- 1 - Sem prejuízo do disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço e no Regulamento de Relações Comerciais, os interessados podem apresentar reclamações junto das entidades reguladas que intervêm na RNTIAT com quem se relacionam contratual ou comercialmente, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente regulamento e na demais legislação aplicável.
- 2 - As reclamações podem ser apresentadas por escrito e devem conter os elementos previstos, para o efeito, no Regulamento da Qualidade de Serviço.

Artigo 41.º

Tratamento das reclamações

- 1 - As entidades reguladas que intervêm na RNTTAT devem responder às reclamações que lhes são dirigidas, nos prazos e nos termos previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço.
- 2 - Sempre que o tratamento de uma reclamação implique a realização de diligências, designadamente visitas a instalações ligadas directamente à RNTGN, medições ou verificações de equipamento de medição, o reclamante deve ser informado previamente dos seus direitos e obrigações, bem como dos resultados obtidos com as referidas diligências.
- 3 - O reclamante deve ainda ser informado das acções correctivas que deverá realizar se a causa da ocorrência reclamada for identificada na sua instalação consumidora de gás natural, bem como sobre os encargos que eventualmente tenha de suportar em função do resultado das diligências que podem ser solicitadas.

Secção III

Resolução de conflitos

Artigo 42.º

Disposições gerais

- 1 - Sem prejuízo do recurso aos tribunais, judiciais e arbitrais, nos termos da lei geral, se não for obtida junto das entidades concessionárias da RNTIAT com quem se relacionam uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem solicitar a sua apreciação pela ERSE, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses.
- 2 - A intervenção da ERSE deve ser solicitada por escrito, invocando os factos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova de que se disponha.
- 3 - A ERSE tem por objecto promover a resolução de conflitos através da mediação, conciliação e arbitragem voluntária.

Artigo 43.º

Arbitragem voluntária

- 1 - Os conflitos emergentes do relacionamento comercial e contratual previsto no presente regulamento podem ser resolvidos através do recurso a sistemas de arbitragem voluntária.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, as entidades que intervêm no relacionamento comercial no âmbito do SNGN podem propor aos seus clientes a inclusão no respectivo contrato de uma cláusula compromissória para a resolução dos conflitos que resultem do cumprimento de tais contratos.

3 - Ainda para efeitos do disposto no n.º 1, a ERSE pode promover, no quadro das suas competências específicas, a criação de centros de arbitragem.

4 - Enquanto tais centros de arbitragem não forem criados, a promoção do recurso ao processo de arbitragem deve considerar o previsto na lei geral aplicável.

Artigo 44.º

Mediação e conciliação de conflitos

1 - Através da mediação e da conciliação, a ERSE pode, respectivamente, recomendar a resolução do conflito e sugerir às partes que encontrem de comum acordo uma solução para o conflito.

2 - As regras aplicáveis aos procedimentos de mediação e conciliação são as constantes do Regulamento de Mediação e Conciliação de Conflitos aprovado pela ERSE.

3 - No âmbito dos procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos, identificados nos números anteriores, as entidades reguladas que intervêm na RNTIAT responsáveis pelo objecto da reclamação devem disponibilizar à ERSE, no prazo máximo de 20 dias úteis, as informações que lhe sejam solicitadas para a devida apreciação do conflito.

4 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, a não prestação, por ambas as partes em conflito, das informações necessárias e solicitadas, determinará a cessação dos procedimentos de mediação ou conciliação iniciados.

5 - A intervenção da ERSE através dos procedimentos descritos no presente artigo não suspende quaisquer prazos de recurso às instâncias judiciais e outras que se mostrem competentes.

Capítulo IX

Disposições finais e transitórias

Artigo 45.º

Sanções administrativas

Sem prejuízo da responsabilidade civil, criminal e contratual a que houver lugar, a infracção ao disposto no presente regulamento é cominada nos termos do regime sancionatório previsto nos Estatutos da ERSE.

Artigo 46.º

Pareceres interpretativos da ERSE

- 1 - As entidades que integram a RNTIAT podem solicitar à ERSE pareceres interpretativos sobre a aplicação do presente regulamento.
- 2 - Os pareceres emitidos nos termos do número anterior não têm carácter vinculativo.
- 3 - As entidades que solicitarem os pareceres não estão obrigadas a seguir as orientações contidas nos mesmos, mas tal circunstância será levada em consideração no julgamento das petições, queixas ou denúncias, quando estejam em causa matérias abrangidas pelos pareceres.
- 4 - O disposto no número anterior não prejudica a prestação de informações referentes à aplicação do presente regulamento às entidades interessadas, designadamente aos consumidores.

Artigo 47.º

Norma transitória

Enquanto não for publicado o Manual de Procedimentos da Gestão Técnica Global do SNGN, mantêm-se em vigor as regras vigentes relativas às matérias por ele abrangidas.

Artigo 48.º

Norma remissiva

Aos procedimentos administrativos previstos no presente regulamento, não especificamente nele regulados, aplicam-se as disposições do Código do Procedimento Administrativo.

Artigo 49.º

Fiscalização e aplicação do Regulamento

1 - A fiscalização e a aplicação do cumprimento do disposto do presente regulamento são da competência da ERSE.

2 - No âmbito da fiscalização deste regulamento, a ERSE goza das prerrogativas que lhe são conferidas pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril, e estatutos anexos a este diploma, bem como pelos Decretos-Lei n.ºs 30/2006, de 15 de Fevereiro e 140/2006, de 26 de Julho.

Artigo 50.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte à data da sua publicação no Diário da República.