
De: José Santos Afonso
Enviado: segunda-feira, 15 de Julho de 2013 17:39
Para: rqseletricidade2013
Cc: Jorge Esteves; Eduardo Teixeira; Maria Moura; Helena Pinto
Assunto: RQS do setor elétrico - Comentários da EDP Distribuição
Anexos: RQS_comentarios_EDPD.pdf

Exmos. Senhores,

Seguindo os procedimentos indicados nos Documentos da 43.ª Consulta Pública da ERSE, junto enviamos os comentários da EDP Distribuição à proposta de alteração do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) do setor elétrico.

Gostaríamos de manifestar a total disponibilidade da EDP Distribuição para prestar todos os esclarecimentos que os comentários agora enviados possam suscitar. Estamos igualmente disponíveis e interessados em colaborar em todos os trabalhos que venham a ser promovidos pela ERSE tendo em vista o aperfeiçoamento da regulamentação da qualidade de serviço.

Com os melhores cumprimentos.
José Afonso



José Santos Afonso

EDP Distribuição - Energia, S.A.
Gabinete de Regulação e Mercados
Rua Camilo Castelo Branco, 43 - 6º
1050-044 LISBOA, Portugal
Tel: +351 210028729 Fax: +351 210021628

Se imprimir for preciso, use a frente e o verso.

Esta mensagem e os ficheiros anexos podem conter informação confidencial ou reservada. Se, por engano, receber esta mensagem, solicita-se que informe de imediato o remetente e que elimine a mensagem e ficheiros anexos sem os reproduzir.

This message and any files herewith attached may contain confidential or privileged information. If you receive this message in error, please notify us immediately and delete this message and any files attached without copying them in any way.



REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SETOR ELÉTRICO

Comentários da EDP Distribuição à proposta submetida a Consulta Pública pela ERSE

Índice

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Considerações gerais | 1 |
| 2 | Estrutura regulamentar | 5 |
| 3 | Casos fortuitos ou de força maior e eventos excepcionais | 6 |
| 4 | Continuidade de serviço | 11 |
| 4.1 | Classificação de interrupções de fornecimento | 11 |
| 4.2 | Indicadores e padrões gerais..... | 13 |
| 4.3 | Indicadores e padrões individuais..... | 14 |
| 4.4 | Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço | 16 |
| 5 | Qualidade da energia | 17 |
| 5.1 | Características da tensão | 17 |
| 5.2 | Metodologia de verificação da qualidade de energia..... | 18 |
| 5.3 | Planos de melhoria da qualidade de serviço..... | 21 |
| 6 | Qualidade comercial | 22 |
| 6.1 | Meios de atendimento | 22 |
| 6.1.1 | Avaliação do atendimento presencial - Artigo 33.º do RQS | 22 |
| 6.1.2 | Atendimento telefónico - Artigo 34.º do RQS | 22 |
| 6.2 | Pedidos de informação e reclamações | 23 |
| 6.3 | Serviços..... | 26 |
| 6.3.1 | Serviços de ligação à rede – Artigo 45.º do RQS..... | 26 |
| 6.3.2 | Ativação de fornecimento - Artigo 46.º do RQS | 26 |
| 6.3.3 | Frequência da Leitura de Equipamentos de Medição - Artigo 49.º do RQS..... | 27 |
| 6.4 | Clientes prioritários – Artigo 65.º do RQS..... | 28 |
| 6.5 | Clarificação de responsabilidades entre comercializadores e ORD na qualidade de serviço comercial..... | 29 |
| 6.5.1 | Pedidos de Informação e Reclamações - Artigos 38.º; 43.º e 44.º do RQS | 29 |

| | | |
|-------|--|----|
| 6.5.2 | Serviços - Artigos 46º (Ativação do fornecimento), 47º (Visita combinada), 50º (Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente)..... | 30 |
| 7 | Auditorias..... | 31 |
| 8 | Grupo de acompanhamento do RQS..... | 32 |
| 9 | Informação a enviar à ERSE..... | 33 |
| 10 | Relatórios da Qualidade de Serviço..... | 35 |
| 11 | Outros assuntos..... | 36 |
| 12 | Notas finais..... | 39 |

1 Considerações gerais

O atual Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) entrou em vigor no dia 1 de janeiro de 2006, no início do período regulatório 2006-2008. Este regulamento corresponde ao terceiro RQS aplicável em Portugal Continental, na sequência dos regulamentos aprovados pela Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG), em 2000 e 2003.

Na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 212/2012, de 25 de setembro, e do Decreto-Lei n.º 215-B/2012, de 8 de outubro, a aprovação do RQS do setor elétrico passou a integrar as competências da ERSE, passando a ter âmbito nacional.

A **aprovação do RQS pela ERSE** permite uma análise integrada da qualidade de serviço e da regulação económica da atividade de distribuição. Com efeito, a cada nível de exigência em termos de qualidade de serviço corresponde um nível de custos e de investimento nas redes de distribuição que deverá ser analisado e ponderado pela ERSE com o apoio dos seus órgãos consultivos.

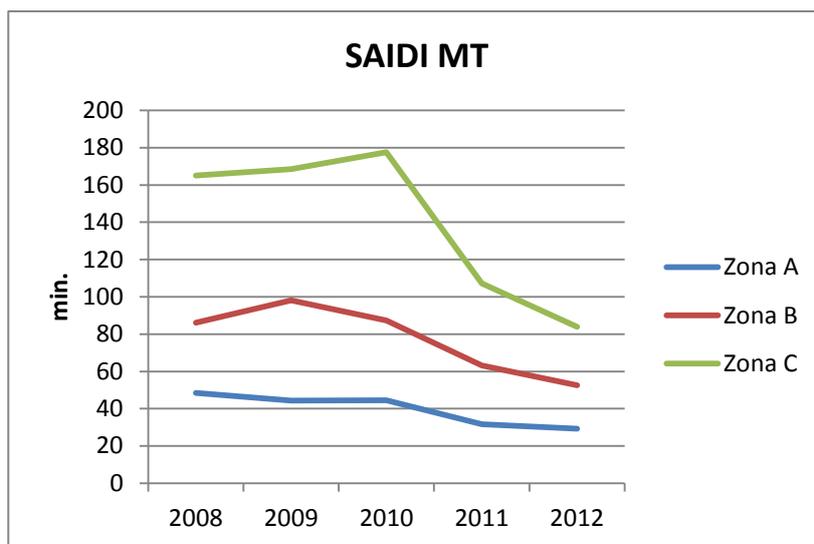
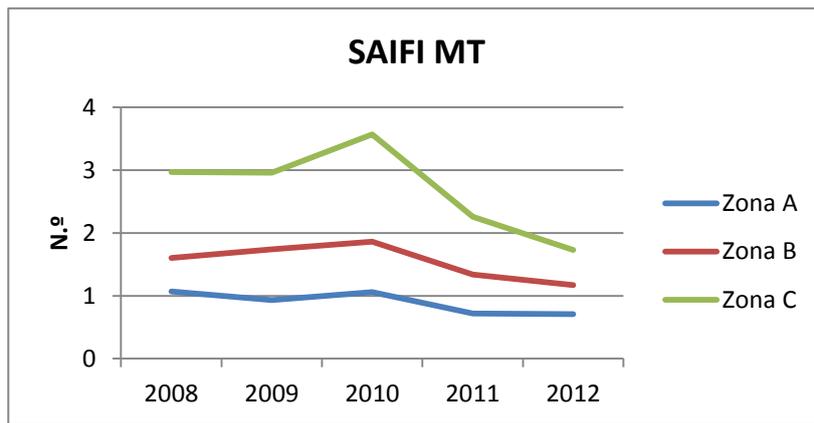
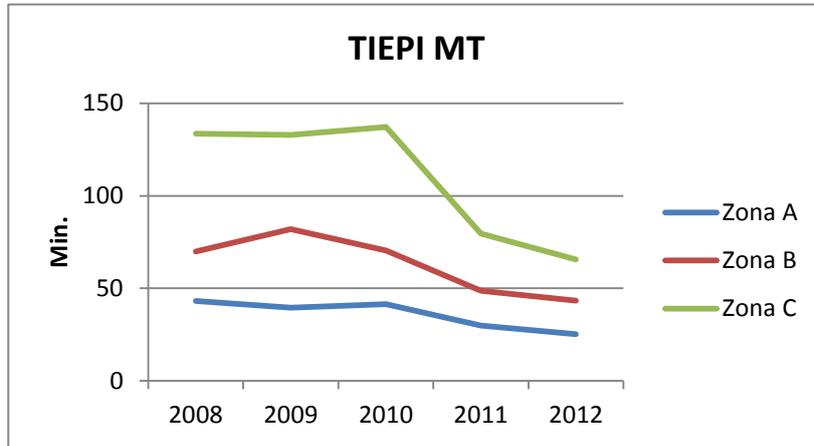
Por sua vez, a existência de um **RQS de âmbito nacional** representa um passo importante em termos de coerência da aplicação da regulação a todo o setor elétrico nacional, num quadro de convergência tarifária e de aplicação uniforme da regulamentação do setor elétrico. Sem prejuízo de serem consideradas as especificidades das Regiões Autónomas, a existência de um enquadramento único para a qualidade de serviço representa uma evolução que se considera positiva em termos de coerência, sistematização e simplificação da regulamentação aplicável ao setor elétrico nacional.

A proposta de alteração do RQS surge numa fase de **consolidação e convergência dos níveis de qualidade de serviço** técnica com os observados noutros países da União Europeia com redes elétricas com características semelhantes às de Portugal. No que se refere à qualidade de serviço comercial, o nível de desempenho da EDP Distribuição está ao nível da performance observada nos casos de maior sucesso da União Europeia.

Nos últimos anos, a EDP Distribuição tem vindo a desenvolver programas especificamente direcionados para a melhoria da qualidade de serviço na rede de distribuição, designadamente o Plano de Redução de Assimetrias, a Harmonização do Regime de Neutro, a racionalização dos níveis de tensão na MT, a Automação e Telecomando da Rede de MT, a Recuperação de Ativos, a Automação de Subestações e a Modernização de Sistemas de Proteção, Comando e Controlo.

Estes programas, previstos no Plano de Desenvolvimento e Investimento da Rede de Distribuição (PDIRD 2012-2016) têm sido desenvolvidos em linha com o estabelecido no RQS e no Regulamento Tarifário (incentivo à melhoria da continuidade de serviço na rede de MT). Os investimentos têm sido direcionados para as regiões com menor qualidade de serviço de forma a garantir a redução de assimetrias regionais, imprimindo a estas regiões melhorias mais acentuadas.

Uma análise da evolução da qualidade de serviço nos últimos anos permite concluir que se tem registado uma evolução muito favorável, quer globalmente, quer no sentido de uma redução significativa das assimetrias de qualidade de serviço entre regiões. Como pode ser observado nas figuras seguintes, essa redução é particularmente acentuada a partir de 2010.



Seguidamente destacam-se alguns aspetos que se consideram importantes na revisão do RQS.

Gradualismo

O gradualismo, em termos de exigência, que tem sido seguido na regulação da qualidade de serviço em Portugal Continental, produziu resultados que se consideram muito positivos, tendo possibilitado em simultâneo uma melhoria significativa dos níveis de qualidade de serviço e da eficiência na rede de distribuição que se traduziu na redução das tarifas de uso das redes.

Estabilidade regulatória

A previsibilidade e a estabilidade regulatórias são elementos fundamentais para promover o investimento num setor intensivo em capital, como é o setor elétrico.

Neste sentido, considera-se decisivo assegurar que as alterações da regulação da qualidade de serviço com impacte ao nível dos investimentos e dos proveitos permitidos só produzam efeitos após terem sido consideradas no âmbito da preparação do novo período de regulação e do novo PDIRD 2015-2019 (1 de janeiro de 2015).

Considera-se igualmente importante assegurar que os parâmetros de regulação da qualidade de serviço sejam estabelecidos para um horizonte temporal mínimo coincidente com um período de regulação. As características do setor elétrico, designadamente das redes de distribuição, aconselham a que as metas e os objetivos sejam fixados para um horizonte temporal consentâneo com o planeamento das redes (horizonte temporal de 5 anos) e o tempo de construção das infraestruturas.

Ponderação entre custos e benefícios para os clientes

A EDP Distribuição considera necessário analisar os custos e benefícios de algumas medidas propostas no âmbito da revisão do RQS. As alterações regulamentares propostas são profundas e implicarão investimentos significativos nas redes e a adaptação dos sistemas informáticos. As propostas que suscitam maiores dúvidas à EDP Distribuição são analisadas nos capítulos seguintes.

Características da rede de distribuição em Portugal

Na revisão do RQS há que atender às características da rede de distribuição. Portugal é um dos países com maior extensão, em termos relativos, de rede aérea na Europa. As redes aéreas têm a vantagem de apresentar custos mais reduzidos, mas acarretam o inconveniente da maior exposição a fenómenos externos, designadamente atmosféricos, o que se traduz em indicadores de continuidade de serviço inferiores aos observados nas redes subterrâneas.

Para além das características técnicas da rede de distribuição, no processo de revisão do RQS há

que ponderar igualmente outras realidades, designadamente a dispersão dos consumos (rede muito extensa por cliente ou MWh distribuído), o peso relativo muito elevado dos consumos em BT, o consumo muito assimétrico (grande concentração do consumo no litoral e consumos muito baixos no interior) e ainda os problemas associados a um deficiente ordenamento do território.

Minimização de riscos

O RQS em vigor estabelece no artigo 6.º - “Minimização dos riscos” - que “A existência de padrões de qualidade de serviço, nos termos da regulamentação aplicável e do contrato de fornecimento, não isenta os clientes, para os quais a continuidade de serviço ou a qualidade da onda de tensão assumam particular importância de instalar por sua conta meios que possam minimizar as falhas, a fim de evitar prejuízos desproporcionados aos meios que os teriam evitado”.

Considera-se que este princípio, entretanto eliminado na proposta da ERSE, deve ser mantido, uma vez que enquadra de forma adequada a responsabilização dos clientes com exigências específicas de qualidade de energia e conduz às soluções economicamente mais eficientes para o sistema elétrico nacional.

Entrada em vigor do RQS

A proposta de RQS prevê a sua entrada em vigor em 1 de janeiro de 2014.

A EDP Distribuição considera que a entrada em vigor do RQS nesta data não é viável, designadamente no que se refere às regras aplicáveis à continuidade de serviço.

O novo quadro regulamentar proposto para a continuidade de serviço representa uma alteração profunda relativamente ao RQS em vigor. Para dar cumprimento ao novo RQS em todas as suas implicações (classificação de interrupções, novos indicadores, padrões mais exigentes) será necessário realizar investimentos e proceder a profundas alterações nos sistemas de informação. Tendo em conta este enquadramento, considera-se que as regras aplicáveis à continuidade de serviço deveriam entrar em vigor de forma coordenada com o novo período de regulação e com o novo PDIRD 2015-2019, em 1 de janeiro de 2015.

Apesar da complexidade das alterações associadas à continuidade de serviço que será necessário realizar nos sistemas de informação, admite-se que seja possível disponibilizar no final de 2014 informação sobre alguns indicadores gerais de continuidade de serviço calculados de acordo com os critérios que venham a ser consagrados no RQS e no MPQS. Caso seja considerada esta possibilidade, tornar-se-á necessário estabelecer no RQS disposições transitórias que definam prazos de entrada em vigor de forma faseada, ao longo de 2014, de algumas disposições relativas a indicadores gerais de continuidade de serviço cuja implementação seja exequível ainda no segundo semestre de 2014. O estabelecimento destes prazos deverá resultar de um análise rigorosa do tempo exigido para proceder à especificação e desenvolvimento das alterações que será necessário efetuar nos sistemas informáticos que suportam o cumprimento do RQS.

2 Estrutura regulamentar

A proposta da ERSE assume uma nova estrutura regulamentar assente nos seguintes documentos:

- Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS);
- Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço (MPQS);
- Diretiva da ERSE que aprova os parâmetros previstos no RQS e no MPQS.

Com esta nova estrutura regulamentar, a ERSE afirma pretender garantir um quadro de maior estabilidade das disposições regulamentares, admitindo a possibilidade de poderem ser introduzidas melhorias ao nível dos procedimentos e aspetos específicos no MPQS sem necessidade de proceder a alterações do RQS.

Considerando a estrutura regulamentar proposta, a EDP Distribuição entende ser necessário salvaguardar as seguintes situações:

Os parâmetros de regulação que agora se pretendem aprovar através de Diretiva da ERSE devem vigorar para períodos com a duração mínima de um período de regulação. Considera-se que este princípio deve ser expressamente previsto no articulado do RQS, através de uma disposição geral, ou acrescentando uma referência à vigência mínima dos parâmetros de regulação, designadamente no corpo dos artigos 21.º, 25.º, 36.º, 39.º, 46.º, 55.º, 56.º e 60.º.

O MPQS, pela sua complexidade técnica e importância decisiva para a adequada aplicação do RQS, deve ser sujeito ainda a trabalho técnico envolvendo a ERSE e os operadores de redes, designadamente no que se refere aos Procedimentos n.º 3, n.º 4, n.º 5, n.º 6, n.º 9, n.º 10, n.º 13 e n.º 14. Importa assegurar uma rigorosa aplicação das disposições regulamentares e que os desenvolvimentos informáticos que será necessário levar a cabo para dar cumprimento ao novo RQS sejam efetuados com toda a segurança.

De referir que a proposta de MPQS não integra qualquer procedimento aplicável à qualidade de serviço comercial, não tendo sido transpostas para este Manual as regras que constam do Anexo VI do RQS em vigor.

A EDP Distribuição considera que há vantagem em incluir no MPQS regras de detalhe sobre a aplicação da qualidade de serviço comercial, designadamente no que se refere ao cálculo dos indicadores de qualidade de serviço e à clarificação das responsabilidades do comercializador e do operador da rede de distribuição (ORD) quando ambos intervêm nos processos associados à prestação de serviços aos clientes.

3 Casos fortuitos ou de força maior e eventos excecionais

O RQS em vigor exclui do cálculo dos indicadores de continuidade de serviço, para efeitos de verificação dos respetivos padrões, as interrupções de fornecimento com as seguintes causas:

- a) Casos fortuitos ou de força maior;
- b) Razões de interesse público;
- c) Razões de serviço;
- d) Razões de segurança;
- e) Facto imputável ao cliente;
- f) Acordo com o cliente.

Os procedimentos a observar no registo e na classificação das interrupções, incluindo a tipificação dos casos fortuitos ou de força maior, constam do Anexo I do RQS em vigor.

A proposta de alteração do RQS passa a considerar que os padrões de continuidade de serviço incluem todas as interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos aprovados pela ERSE como eventos excecionais. No n.º 1 do artigo 16.º da proposta de RQS consideram-se como interrupções acidentais a considerar no cálculo dos padrões as seguintes:

- a) Razões de segurança;
- b) Casos fortuitos;
- c) Casos de força maior;
- d) Próprias;
- e) Outras redes e instalações.

A consideração de interrupções devidas a razões de segurança e a casos fortuitos ou de força maior no cálculo dos indicadores para efeitos de verificação do cumprimento dos padrões de continuidade de serviço parece pretender que os operadores de redes venham a ser responsabilizados por interrupções de fornecimento que não lhe são imputáveis, o que não se considera consentâneo com a legislação nacional.

A proposta da ERSE sobre esta matéria levanta um conjunto de questões que são analisadas seguidamente.

Casos fortuitos ou de força maior – questões jurídicas suscitadas pela proposta da ERSE

Considera-se necessário enquadrar na ordem jurídica portuguesa a matéria da responsabilidade civil extracontratual, associada à exploração de instalações elétricas, à qual o regime constante do RQS se encontra necessariamente subordinado, na qualidade de regulamento administrativo publicado por uma autoridade administrativa independente.

Tal enquadramento é particularmente relevante, visto que a proposta de alteração sujeita a

consulta pública pretende que o incumprimento dos padrões de qualidade de serviço imputável a causas fortuitas e de força maior gere o dever de pagar compensações a clientes, e que o mesmo seja excluído do cálculo da energia não distribuída para efeitos do incentivo à melhoria da continuidade de serviço na rede de MT.

A matéria da responsabilidade civil por danos causados por instalações elétricas ou de gás encontra-se prevista no artigo 509.º do Código Civil. Ou seja, para que a EDP Distribuição, na qualidade de operador de redes e de concessionária de um serviço público responda por danos ou pague compensações/indenizações, nos termos do artigo 509.º do Código Civil, é necessário um “mínimo útil” de causalidade adequada entre os danos verificados e o estado de conservação e de funcionamento das redes. O n.º 2 do artigo 509.º do Código Civil exclui do dever de indemnizar os casos de “força maior”, considerados como *“toda a causa exterior independente do funcionamento e utilização da coisa”*.

Acresce que, nos termos das bases da concessão da RND e das bases das concessões das redes de distribuição de electricidade em BT, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 172/2006, de 23 de agosto, com a redação atual do Decreto-Lei n.º 215-B/2012, de 8 de outubro, constantes respetivamente do Anexo IV e do Anexo V, está claramente expresso que ocorrendo caso fortuito ou de força maior cessa a obrigação de receção e de entrega de electricidade que impende sobre a concessionária (cf. Bases XIII e XIV).

Por outro lado, a grande maioria dos atos de terceiros que também integram o conceito de causa de força maior (como por exemplo, furto e dano ou vandalismo sobre as redes) constituem igualmente ilícitos penais tipificados (cf. al. j) do n.º 1 do artigo 204.º e artigo 277.º do Código Penal, o primeiro dos quais recentemente tipificado como crime qualificado pela Lei n.º 19/2013, de 21 de fevereiro), pelo que seria, no mínimo, um contrassenso serem as interrupções de entrega ou receção de electricidade com origem em tais factos imputáveis ao operador de rede.

Sublinha-se, pois, que o incumprimento dos padrões de qualidade de serviço imputável a causas fortuitas ou de força maior não é previsível, ou controlável, pelo operador da rede de distribuição, não lhe podendo ser imputada qualquer responsabilidade neste domínio.

Pelas razões anteriormente expostas, considera-se que a proposta da ERSE se deve conformar ao quadro normativo delineado pelo Código Civil e na demais legislação aplicável sobre esta matéria.

Classificação de casos fortuitos ou de força maior (artigo 7.º)

O artigo 7.º da proposta de alterações ao RQS considera como “casos fortuitos ou de força maior” aqueles que reúnam simultaneamente as características de “exterioridade”, “imprevisibilidade” e “irresistibilidade” face às boas práticas ou regras técnicas aplicáveis e obrigatórias. Esta mesma definição parece ser igualmente aplicável aos “eventos excecionais” previstos no artigo 8.º, resultando difícil apreender a diferença entre as duas categorias de conceitos, na medida em que os mesmos se sobrepõem parcialmente.

Face ao grau de exigência na classificação de casos fortuitos ou de força maior, não se considera

adequado que estes casos constituam causas tipificadas de interrupção da prestação do serviço (alínea d) do n.º 2 do artigo 14.º e artigo 16.º da proposta), mas confirmam aos clientes o direito a compensação nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 52.º.

O ORD não pode ser responsabilizado por factos ocorridos na rede que não lhe sejam imputáveis, assim como não deve ser responsabilizado por quaisquer ocorrências na rede, causadas por agentes em relação aos quais não detenha nenhum tipo de controlo ou jurisdição.

Esta mesma conclusão parece poder ser retirada das definições de casos fortuitos e de força maior constantes do n.º 2 e do n.º 3 do artigo 7.º, bem como das passagens do Procedimento n.º 6 e do Documento Justificativo que a seguir se transcrevem:

- Procedimento n.º 6 do MPQS – **“Os factos não imputáveis aos operadores** das redes são os que possam ser classificados como provocando interrupções acidentais, quando estas sejam devidas a razões de segurança, a casos fortuitos ou a casos de força maior.”
- Documento Justificativo (Capítulo 3 - Continuidade de Serviço/3.1.2 Proposta de alteração) – “Por outro lado, mantendo-se claro que os **Operadores de Rede não são responsáveis pelas consequências das interrupções que sejam classificadas como devidas a casos fortuitos ou a casos de força maior e a outros factos que não lhes sejam imputáveis, ...**”

Propõe-se que as interrupções não imputáveis aos operadores de rede, designadamente as originadas por razões de segurança e casos fortuitos ou de força maior sejam excluídas dos indicadores para efeitos de comparação com os padrões gerais e individuais.

Propõe-se que seja mantido um elenco exemplificativo de uma tipologia de casos fortuitos ou de força maior conforme consta do RQS atualmente em vigor. Tal enunciação seria de grande utilidade e poderia mitigar o grau de insegurança induzido pela redação dos artigos 7.º e 8.º.

Com efeito, embora se admita que a tipificação de casos fortuitos ou de força maior que consta do Anexo I do RQS em vigor possa ser aperfeiçoada, considera-se que a sua existência é indispensável para uma adequada aplicação do RQS.

O tratamento destes incidentes, que, como todos os outros, são registados informaticamente (Sistema Rede Ativa) e classificados segundo o RQS e o Guia de Classificação de Incidentes, é acompanhado e documentado há vários anos na EDP Distribuição, por meio de uma aplicação informática específica auditada sem nenhuma recomendação, na última auditoria externa efetuada.

Relativamente aos casos fortuitos ou de força maior, propõe-se a seguinte abordagem alternativa à proposta da ERSE:

Manutenção de uma tipificação dos casos fortuitos ou de força maior a excluir dos indicadores para efeitos de comparação com os padrões gerais e individuais.

Envio à ERSE, com periodicidade trimestral, da lista dos incidentes classificados como casos fortuitos ou de força maior de acordo com a tipificação que viesse a resultar da aprovação do novo RQS.

Havendo alguma necessidade de esclarecimento sobre a lista de incidentes classificados como casos fortuitos ou de força maior, a ERSE solicitaria o envio de informação complementar sobre os incidentes identificados.

Nesta abordagem, a ERSE teria uma atuação *ex-post* na verificação da classificação dos casos fortuitos ou de força maior, solicitando informação adicional em caso de necessidade de esclarecimento sobre a classificação de algum dos incidentes efetuada pelo ORD e no âmbito das auditorias periódicas previstas no RQS.

Classificação de eventos excepcionais (artigo 8.º)

Um evento só é considerado excecional após aprovação pela ERSE (atuação *ex-ante*), na sequência de pedido fundamentado por parte do operador de redes. Tratando-se de uma apreciação casuística, sem prejuízo de a mesma conter aspetos vinculados, a insegurança operacional e económica que tal gera na esfera jurídica do ORD é manifesta. A referida insegurança é aumentada quando se pondera que o ato de avaliação/aprovação da ERSE não só contempla as quatro características indicadas nas alíneas do n.º 1 do artigo 8.º, como pondera igualmente fatores subjetivos, designadamente “a diligência adotada pelo requerente tendo em vista minimizar o impacto junto dos clientes e restantes utilizadores de redes” (alínea b) do n.º 5 do artigo 8.º).

Pelas razões expostas considera-se que a definição do conceito de evento excecional e os respetivos critérios de aprovação necessitam de ser clarificados.

Propõe-se que o Procedimento n.º 6 do MPQS seja alterado no sentido de permitir clarificar/objetivar o cumprimento dos critérios gerais estabelecidos no n.º 1 do artigo 8.º (“baixa probabilidade de ocorrência”, “significativa diminuição da qualidade de serviço prestada” e “não seja razoável, em termos económicos, que os operadores de redes (...) evitem a totalidade das suas consequências.”

A quantificação dos critérios gerais estabelecidos no n.º 1 do artigo 8.º permitiria uma melhor definição do conceito de evento excecional e constituiria um elemento fundamental para o dimensionamento da capacidade das infraestruturas dos operadores que atuam no setor elétrico.

Outros aspetos que merecem preocupação estão relacionados com os prazos e os comprovativos a incluir no relatório a enviar à ERSE com o pedido de classificação de um evento excecional.

Os prazos de entrega da documentação de prova podem revelar-se insuficientes para situações mais complicadas de incidentes de Grande Impacto (Procedimento nº 6, Ponto 4). Acresce que nos

termos do Procedimento n.º 6, o relatório deve incluir comprovativos obtidos junto de entidades oficiais a quem a EDP Distribuição não pode impor prazos de resposta.

Outro aspeto que assume relevância diz respeito à ausência de prazos de aprovação dos pedidos apresentados à ERSE pelo impacte que podem ter no apuramento dos indicadores gerais e individuais de continuidade de serviço, bem como das compensações a pagar aos clientes afetados.

Propõe-se que o Procedimento n.º 6 do MPQS estabeleça prazos para aprovação pela ERSE dos pedidos apresentados pelos operadores de redes.

4 Continuidade de serviço

A adaptação às novas exigências regulamentares sobre continuidade de serviço (novos indicadores, padrões mais exigentes, alterações na classificação das interrupções) implicará novos investimentos na rede e a adaptação dos sistemas de informação. De modo a assegurar uma rigorosa adaptação dos sistemas de informação ao novo quadro regulamentar e tendo em conta o trabalho de aperfeiçoamento que ainda se considera necessário fazer ao nível do MPQS, considera-se que as regras relativas à continuidade de serviço deveriam entrar em vigor de forma coordenada com o próximo período de regulação e com o PDIRD 2015-2019, em 1 de janeiro de 2015.

4.1 Classificação de interrupções de fornecimento

Artigo 15.º - Definição de Interrupção

Para garantir coerência entre o RQS e a norma NP EN 50160, no n.º 2, alíneas a) e b), propõe-se que:

Na determinação da duração de uma interrupção de alimentação, em sistemas polifásicos, o respetivo início corresponda ao instante em que a tensão em todas as fases atinge valores inferiores a 5% da tensão de referência e o respetivo fim corresponda ao instante em que a tensão numa das fases atinge valor igual ou superior a 5% da tensão de referência.

Considerando o estabelecido nos n.ºs 5 e 6, a proposta de articulado não é muito clara relativamente às regras a aplicar no sentido de agregar as interrupções, nomeadamente as interrupções breves e longas.

Sugere-se a alteração da redação do n.º 6, propondo-se a utilizada no atual RQS: “Para efeitos de contagem do número de interrupções, o incidente é a unidade básica ao agregar todas as interrupções elétrica e temporalmente relacionadas.”, nos termos definidos no n.º 5.

Sendo crescente a importância de estudos de *benchmarking* internacionais sobre a qualidade de serviço, nomeadamente o relatório de *benchmarking* do CEER, considera-se que a metodologia de cálculo dos indicadores e as regras de agregação temporal devem ser harmonizadas a nível europeu.

Artigo 16.º, n.º 3 alínea h) - Classificação de interrupções de fornecimento por causas próprias

Algumas das interrupções classificadas como “interrupções por causas próprias” e como tal consideradas como imputáveis ao operador da rede correspondem a situações que, em alguns

casos, podem configurar casos fortuitos ou de força maior, não controláveis nem evitáveis pelos operadores de redes, pelo que não se justifica a sua imputação, por via regulamentar, àqueles operadores.

Esta situação será particularmente incompreensível caso se pretendam incluir nesta classificação intervenções de terceiros (ex.: escavações ou movimentações voluntárias de terras realizadas por terceiros que afetem diretamente a rede, o embate de veículos sobre equipamentos das instalações da rede ou a queda de árvores sobre a rede no decurso de trabalhos de abate).

Algumas das situações referidas na alínea h) do n.º 3 do artigo 16.º são indicadas exemplificativamente como casos fortuitos ou de força maior no número 4.4.6 do Anexo I do RQS atualmente em vigor (exemplo: inundações imprevisíveis, descargas atmosféricas diretas, escavações ou movimentações voluntárias de terras).

Considerando os comentários apresentados no capítulo 3 sobre esta matéria, propõe-se que esta disposição regulamentar seja alterada em conformidade com a tipificação de casos fortuitos ou de força maior que venha a ser consagrada no MPQS.

Procedimento n.º 3 – Registo e classificação das interrupções de fornecimento

Este Procedimento assume grande relevância, considerando-se que o seu conteúdo poderia beneficiar da realização de um trabalho técnico conjunto com os operadores de redes.

A aplicação deste Procedimento implicará alterações profundas ao nível dos sistemas e processos, admitindo-se que algumas alterações sejam de muito difícil concretização, designadamente a obrigação de registar comprovativos da inexistência de alimentações alternativas.

A título não exaustivo, sublinha-se a complexidade, tempo de implementação e custos associados às seguintes exigências previstas neste Procedimento:

- Identificação dos elementos da rede e das fases afetadas;
- Registo do comportamento dos Sistemas de Comando, Controlo e Proteção;
- Obrigação de diferenciar, por código alfanumérico, as interrupções das restantes ocorrências.

Considera-se importante ponderar se os benefícios justificam os custos em que será necessário incorrer para dar cumprimento às obrigações estabelecidas neste Procedimento.

A EDP Distribuição propõe a reanálise do Procedimento n.º 3, designadamente no que se refere à informação a registar para cada interrupção de fornecimento. Algumas das disposições propostas implicam investimentos muito significativos, que poderão não ser economicamente justificáveis. Importa sublinhar que não será exequível implementar as alterações necessárias aos sistemas até 1 de Janeiro de 2014, de forma a cumprir com as obrigações previstas no Procedimento n.º 3.

4.2 Indicadores e padrões gerais

Artigo 20.º - Indicadores gerais

A proposta de RQS prevê a determinação de novos indicadores gerais de continuidade de serviço na rede de AT (SAIDI AT, SAIFI AT e MAIFI AT).

Considera-se que o cálculo destes novos indicadores, designadamente o SAIDI AT e o SAIFI AT, apresenta vantagens limitadas, uma vez que a contribuição do nível de tensão AT já é calculada e evidenciada nos indicadores MT e BT.

Caso a ERSE mantenha esta proposta, torna-se necessário definir de forma rigorosa os pontos de entrega a considerar na AT, para efeitos de cálculo dos indicadores mencionados, à semelhança do que acontece na MT e na BT.

Artigo 21.º - Padrões gerais

As interrupções não imputáveis aos operadores de rede, designadamente as originadas por razões de segurança e casos fortuitos ou de força maior devem ser excluídas dos indicadores para efeitos de comparação com os padrões gerais.

Sugere-se que o n.º 3 contemple a exclusão de casos fortuitos ou de força maior, propondo-se a seguinte redação: “3 - Os padrões mencionados no número 1 referem-se a interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções por razões de segurança, as resultantes de eventos aprovados pela ERSE como eventos excecionais e casos fortuitos ou de força maior.”

Procedimento n.º 4 – Método de Cálculo dos Indicadores de Continuidade de Serviço (ponto 2.2.3 – MAIFI)

A proposta de RQS altera o limite inferior nas interrupções breves: em vez de interrupções ≤ 3 min, as mesmas são agora definidas como tendo uma duração entre 1 segundo e 3 minutos inclusive.

Tal como entendido no conceito de um só incidente (artigo 15.º, n.ºs 5 e 6), para efeitos de apuramento do MAIFI deve poder contar-se, como pertencente à mesma interrupção, toda a sucessão de corte e reposição de consumos, ocorrida durante $1 \text{ s} < t \leq 3 \text{ min}$, desde que relacionada elétrica e temporalmente.

4.3 Indicadores e padrões individuais

Artigo 25.º - Padrões individuais

As interrupções não imputáveis aos operadores de rede, designadamente as originadas por razões de segurança e casos fortuitos ou de força maior devem ser excluídas dos indicadores para efeitos de comparação com os padrões individuais.

Sugere-se que o n.º 2 contemple a exclusão de casos fortuitos ou de força maior, propondo-se a seguinte redação: “2 - Os padrões mencionados no número anterior são agregados por zona de qualidade de serviço e referem-se a interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções por razões de segurança, as resultantes de eventos aprovados pela ERSE como eventos excecionais e casos fortuitos ou de força maior.”

Artigo 54.º - Valor das compensações relativas à continuidade de serviço

O n.º 7 do artigo 50.º do RQS em vigor foi eliminado, deixando de existir um limite máximo para o valor das compensações a pagar aos clientes. Considera-se que se mantém válida a abordagem consagrada no RQS em vigor de estabelecer um limite ao valor das compensações a pagar aos clientes, proporcional ao consumo anual das respetivas instalações. Para efeito de cálculo deste limite, propõe-se que seja utilizada a tarifa de acesso às redes, aplicável à instalação do cliente.

Propõe-se que o n.º 7 do artigo 50.º do RQS em vigor figure como n.º 8 do artigo 54.º do novo regulamento, com a seguinte redação: “O montante global da compensação a pagar a cada cliente, por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço, é limitado a 20% do valor que resulta do produto da tarifa de acesso às redes no ano anterior àquele a que o cálculo da compensação diz respeito pelo consumo anual do cliente.”

Proposta de parâmetros (Padrões individuais de continuidade de serviço)

A proposta da ERSE aumenta consideravelmente o nível de exigência dos padrões individuais nas Zonas B e C.

Tendo em conta as características da rede em Portugal, maioritariamente rede aérea e em Baixa Tensão, considera-se que o nível de exigência não deveria superar os níveis exigidos pela legislação em Espanha. Atendendo às características da rede de distribuição em Portugal, considera-se que o nível exigido para as redes nas Zonas C deveria ser alinhado com a exigência da legislação espanhola para as zonas “rural disperso”.

| Padrões individuais em Espanha para duração de interrupções (horas) | | | |
|---|----|----|----|
| | AT | MT | BT |
| A | 4 | 4 | 6 |
| B | 4 | 8 | 10 |
| Rural disperso | 4 | 16 | 20 |

| Proposta ERSE - Padrões individuais para duração de interrupções (horas) | | | |
|--|----|----|----|
| | AT | MT | BT |
| A | 3 | 4 | 6 |
| B | 3 | 8 | 10 |
| C | 3 | 12 | 17 |

| Padrões individuais em Espanha para Nº de interrupções | | | |
|--|----|----|----|
| | AT | MT | BT |
| A | 8 | 8 | 12 |
| B | 8 | 12 | 15 |
| Rural disperso | 8 | 20 | 24 |

| Proposta ERSE - Padrões individuais para Nº de interrupções | | | |
|---|----|----|----|
| | AT | MT | BT |
| A | 6 | 8 | 10 |
| B | 6 | 12 | 15 |
| C | 6 | 18 | 20 |

4.4 Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço

A proposta de RQS prevê que o mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço seja constituído por duas componentes:

- A Componente 1 destinada a promover o desempenho geral das redes em termos de continuidade de serviço;
- A Componente 2 destinada a incentivar a melhoria da continuidade de serviço dos clientes pior servidos.

A Componente 1 do mecanismo de incentivo é apresentada no n.º 3 do Procedimento n.º 7 do MPQS com uma formulação idêntica à do mecanismo atualmente em vigor.

Relativamente a esta componente do mecanismo de incentivo à continuidade de serviço importa clarificar que o cálculo deste incentivo em 2014 será efetuado de acordo com as regras que foram estabelecidas aquando da sua fixação em 2011, para vigorar no período de regulação 2012-2014. Neste sentido, para além da manutenção para 2014 dos parâmetros de regulação fixados em 2011, importa clarificar que o desempenho da rede de MT é medido de acordo com o estabelecido no RQS atualmente em vigor, designadamente no que se refere às interrupções a excluir para efeitos de cálculo do TIEPI que serve de base ao cálculo deste incentivo regulatório.

A Componente 2 do mecanismo de incentivo é referida no n.º 4 do Procedimento n.º 7 do MPQS com a indicação que o seu cálculo será definido futuramente.

Embora compreendendo o racional subjacente à proposta de introdução desta componente do incentivo, considera-se que os objetivos pretendidos são atingidos com outras alterações regulamentares propostas, designadamente a proposta de significativo aumento da exigência dos padrões individuais de continuidade de serviço, em particular nas Zonas C. Acresce que a evolução registada nos últimos anos em termos de redução de assimetrias mitigou significativamente a dimensão deste problema.

A introdução da Componente 2 do incentivo aumentaria a complexidade da regulação da qualidade de serviço, em simultâneo com o aumento da exigência dos padrões individuais e o conseqüente aumento dos montantes a pagar pelo ORD a título de compensações individuais.

Pelas razões expostas, propõe-se que seja reponderada a oportunidade de introdução da Componente 2 do mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço.

5 Qualidade da energia

Os comentários da EDP Distribuição, na vertente da qualidade de energia, visam reforçar a perspetiva, já patente na atual proposta de RQS, de adoção da normalização europeia e internacional como base da regulamentação das características de tensão e dos respetivos métodos de medição. Com efeito, são apresentadas várias propostas no sentido de garantir a compatibilidade dos requisitos do RQS com as prescrições das normas NP EN 50160 e CEI 61000-4-30.

Por outro lado, são apresentadas propostas no sentido da uniformização dos métodos de medição e cálculo dos indicadores de qualidade de energia nas redes de transporte e de distribuição, nomeadamente através da introdução de um procedimento adicional, denominado “Métodos de medição e métodos de cálculo dos indicadores de qualidade de energia”, aplicável a todos os níveis de tensão.

5.1 Características da tensão

Artigo 3.º - Siglas e Definições

De acordo com a norma NP EN 50160, a definição de interrupção de alimentação corresponde à “Condição em que a tensão no ponto de entrega é inferior a 5% da tensão de referência”, sendo que “NOTA 6: Para os sistemas polifásicos, uma interrupção ocorre quando a tensão cai abaixo de 5% da tensão de referência em todas as fases (de outro modo, é considerada como uma cava)”.

Para garantir coerência entre o RQS e a norma NP EN 50160, no Artigo 3.º, n.º 2, alínea b), propõe-se que o limiar entre cava de tensão e interrupção de alimentação seja revisto de 1% da tensão declarada para 5% da tensão de referência.

Artigo 26.º (Características da tensão) e Artigo 28.º (Planos de melhoria da qualidade de serviço)

A norma NP EN 50160 já “define, descreve e especifica, no ponto de entrega, do utilizador da rede, as características principais da tensão fornecida por uma rede de distribuição pública em baixa tensão, média tensão e alta tensão C.A. em condições de exploração normais”. Por outro lado, a atual versão do MPQS não inclui qualquer procedimento específico para as características de tensão de alimentação nos pontos de entrega das redes AT, MT e BT.

Propõe-se a eliminação da expressão “e em procedimento específico do MPQS” na alínea b) do nº 3 do Artigo 26.º.

Refira-se adicionalmente que os pontos de monitorização, barramentos MT das subestações AT/MT e barramentos BT dos PTD, não são necessariamente pontos de entrega a utilizadores das

redes.

Procedimento N.º 11 – Características da onda de tensão de alimentação nos pontos de entrega da rede MAT

No ponto 2 deste Procedimento é referida a 1.ª edição da norma CEI 61000-4-30, a qual já foi substituída, em 2008, pela 2.ª edição.

Propõe-se que seja referida a 2.ª edição da norma CEI 61000-4-30 neste procedimento.

5.2 Metodologia de verificação da qualidade de energia

Artigo 26.º - Características da tensão

Tendo em consideração o disposto no n.º 4 do artigo 26.º, aquando da divulgação dos resultados relativos à QEE (atuais Quadros ERSE), deverão ser retiradas as não conformidades relativas às características de tensão ocorridas nos períodos classificados como “eventos excecionais”, por não se aplicarem as exigências da NP EN 50160, uma vez que as condições de exploração em rede perturbada, nesses períodos, não se consideram condições normais de exploração.

Artigo 27.º (Metodologia de verificação da qualidade de energia) e proposta de novo Procedimento no MPQS

O n.º 2 do artigo 27.º estabelece que sempre que haja reclamações dos clientes, os operadores das respetivas redes efetuam as medições complementares que se revelem necessárias.

Importa assegurar que a realização de medições complementares é efetuada somente em situações devidamente justificadas. Nesse sentido, propõe-se a seguinte redação para o n.º 2 do artigo 27.º: “2 – Na sequência da apresentação de reclamações dos clientes, os operadores das redes de distribuição efetuam medições complementares quando se verificarem as condições estabelecidas no artigo 43.º”.

Com vista a regulamentar e uniformizar a verificação da qualidade de energia nas redes de transporte e de distribuição:

Propõe-se a introdução de um número adicional no artigo 27.º, com a seguinte redação: “A verificação da qualidade de energia nas redes de transporte e de distribuição deverá ser efetuada observando os métodos de medição e os métodos de cálculo dos indicadores de qualidade de energia previstos em procedimento específico do MPQS”.

Propõe-se a introdução de um procedimento adicional no MPQS, denominado “MÉTODOS DE MEDIÇÃO E MÉTODOS DE CÁLCULO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE ENERGIA”, incluindo disposições relativas às seguintes matérias:

1. Métodos de medição das características da tensão (fenómenos contínuos e eventos de tensão) nas redes de transporte e de distribuição:
 - a) A medição das características da tensão deve ser realizada de acordo com os métodos previstos na norma CEI 61000-4-30, obedecendo às prescrições da norma NP EN 50160.
 - b) Os equipamentos de medição da qualidade de tensão devem cumprir os requisitos da Classe A ou da Classe S, conforme norma CEI 61000-4-30 (Classe A *“is used where precise measurements are necessary, for example, for contractual applications that may require resolving disputes, verifying compliance with standards, etc.”* Classe S *“is used for statistical applications such as surveys or power quality assessment, possibly with a limited subset of parameters. Although it uses equivalent intervals of measurement as class A, the class S processing requirements are lower”*). No entanto, conforme previsto na mesma norma, de modo a evitar que um grande universo de equipamentos de medição se torne imediatamente obsoleto, poderão ser utilizados os equipamentos de medição, atualmente detidos pelos operadores das redes de transporte e de distribuição, que cumpram os requisitos da Classe B, conforme norma CEI 61000-4-30 (Classe B *“is defined in order to avoid making many existing instruments designs obsolete”*), até final das respetivas vidas úteis.
2. Métodos de cálculo dos indicadores de qualidade de energia nas redes de transporte e de distribuição:
 - a) Avaliação da conformidade de cada um dos fenómenos contínuos contemplados no nº 1 do Artigo 26.º (frequência, valor eficaz da tensão, tremulação (“flicker”), desequilíbrio do sistema trifásico de tensões e distorção harmónica), com os respetivos limites previstos na norma NP EN 50160, para AT, MT e BT, e em procedimento específico do MPQS, para MAT, para cada uma das semanas de monitorização.
 - b) A avaliação das cavas de tensão e das sobretensões deve ser realizada de acordo com os métodos previstos na norma CEI 61000-4-30, obedecendo às prescrições da norma NP EN 50160.
 - c) Conforme indicação da norma NP EN 50160, deverá ser aplicada agregação polifásica às cavas de tensão e às sobretensões de acordo com as respetivas definições para sistemas polifásicos, apresentadas na norma CEI 61000-4-30.

Conforme indicação da norma NP EN 50160, deverá ser aplicada agregação temporal às cavas de tensão e às sobretensões de acordo com a sugestão do CEI/RT 61000-2-8. Neste sentido, propõe-se a indicação de um intervalo de agregação temporal de 3 minutos, para contemplar o conjunto de manobras inerentes ao processo de religação automática seguido de uma tentativa manual, em que apenas são contabilizadas a cava de tensão e a sobretensão mais severas (determinadas pelo maior produto de $\Delta U \times \Delta t$) nesse intervalo de tempo.

Ficando os requisitos do Procedimento N.º 11, pontos 3.6, 3.7 e 4, cobertos por este procedimento adicional, propõe-se eliminação dos tópicos “*Caracterização de uma cava de tensão*”, “*Caracterização de uma sobretensão*”, “*Agregação de medidas*” e “*Agregação de eventos*” dos pontos 3.6 e 3.7 e a eliminação total do ponto 4 do Procedimento N.º 11.

Procedimento N.º 9 – Planos de Monitorização da Qualidade de Energia

Ponto 3

A proposta da ERSE refere o envio dos planos de monitorização da qualidade de energia para aprovação até 15 de setembro do ano anterior à sua entrada em vigor. É referido ainda que a ERSE enviará os mesmos à DGEG para parecer.

Com vista a garantir maior objetividade e a permitir os necessários períodos de elaboração e operacionalização dos planos de monitorização:

Sugere-se que o prazo de entrega de Planos de Monitorização da QEE para aprovação à ERSE seja alterado para “até 15 de Outubro do ano anterior à sua entrada em vigor”.

Propõe-se a indicação de prazos e critérios de aprovação pela ERSE dos planos de monitorização da qualidade de energia propostos pelos operadores de rede.

Ponto 5.1.2

Para prever os necessários períodos de instalação, calibração e manutenção dos equipamentos de monitorização:

Propõe-se substituição dos limites mínimos de “com períodos mínimos de medição de um ano” por “totalizando no mínimo 40 semanas de monitorização no período de 1 ano”.

Ponto 5.1.4

Com vista a garantir maior objetividade, propõe-se a clarificação do formato de dados e detalhe da informação a disponibilizar a todos os operadores das redes de distribuição em BT.

Ponto 5.2

Para prever os necessários períodos de instalação, calibração e manutenção dos equipamentos de monitorização:

Propõe-se substituição dos limites mínimos de “com uma duração mínima de três meses” por “totalizando no mínimo 8 semanas de monitorização no período de 1 trimestre”.

Pontos 8.1 e 8.2

Propõe-se clarificação do formato de dados e detalhe da informação a disponibilizar para cada uma das características de tensão indicadas (fenómenos contínuos e eventos de tensão).

5.3 Planos de melhoria da qualidade de serviço

Com vista a garantir a objetividade do RQS:

Propõe-se clarificação do nº 6 do Artigo 26.º e do nº 2 do Artigo 28.º, identificando os critérios de análise benefício-custo, nomeadamente para suportar as decisões de investimento nas situações de não cumprimento dos limiares de qualidade, que inclusivamente podem não ter dado origem a reclamações de utilizadores das redes.

6 Qualidade comercial

A proposta de QRS inclui diversas alterações destinadas a adequar o regulamento à liberalização do mercado.

Entre outros aspetos, os comentários da EDP Distribuição identificam a necessidade de clarificação de responsabilidades entre comercializadores e ORD na prestação de serviços aos clientes e de serem estabelecidas regras mais detalhadas sobre algumas matérias no MPQS.

É proposta a eliminação do indicador relativo à ativação do fornecimento e a utilização de um indicador geral para a monitorização da frequência de leitura dos contadores.

6.1 Meios de atendimento

6.1.1 Avaliação do atendimento presencial - Artigo 33.º do RQS

Os centros de atendimento presencial da EDP Distribuição estão dimensionados e projetados para uma quantidade média diária de atendimentos, por forma a serem eficientes e não incorrerem em custos excessivos associados à subutilização da capacidade. Esta média é obtida com base no histórico de operações registado.

Considera-se que o RQS deve prever que nos dias em que se verifique uma afluência anormal aos serviços de atendimento, os tempos de espera verificados nesses dias não sejam considerados para efeitos de cálculo do indicador.

Propõe-se a inclusão no artigo 33.º do RQS de um novo ponto, com a seguinte redação:

“Excluem-se do indicador os dias em que o volume de atendimentos seja superior em 20% à média diária do mês anterior.”

Considera-se que deveria ser excecionado do apuramento dos indicadores relativos ao atendimento presencial as situações em que os centros de atendimento estão situados em locais em que se verifica partilha de serviços (por exemplo, Lojas do Cidadão) com gestão de atendimento autónoma.

6.1.2 Atendimento telefónico - Artigo 34.º do RQS

A EDP Distribuição passará a ter que reportar o desempenho relativo ao atendimento telefónico referente a “leituras”, “avarias” e “atendimento comercial”. Considera-se que haveria vantagem em detalhar regras de cálculo dos indicadores relativos ao atendimento telefónico, num Procedimento sobre qualidade de serviço comercial a incluir no MPQS.

6.1.2.1 Atendimento telefónico para comunicações de leituras - Artigo 35.º do RQS

Relativamente ao atendimento telefónico para comunicações de leituras, é proposto um indicador geral, que é apurado considerando o quociente entre o número de leituras registadas de forma automática e o número total de chamadas recebidas para comunicação de leituras.

No entanto, considera-se que, neste apuramento, deveriam ser eliminados os casos em que, por razão imputável ao cliente, a chamada ou registo de leitura não é concluído. Dentro destas causas enquadrar-se-iam os casos em que o cliente não digita os algarismos corretos do seu código de identificação do local de consumo ou qualquer outro identificador, não digita o valor da leitura, ou não conclui nenhuma ação nos tempos pré-definidos para a sua realização. Sugere-se, por esse motivo, a inclusão de um novo número (4), propondo-se a seguinte redação:

“4 - Para efeitos de cálculo do indicador referido no ponto anterior não serão tidos em conta as chamadas em que o registo de leitura não é concluído por motivo imputável ao cliente, nomeadamente nas seguintes situações:

- a) O cliente não digita corretamente os algarismos corretos do seu código de identificação do local de consumo ou de qualquer outro identificador;
- b) O cliente não digita o valor da leitura;
- c) O cliente não conclui a ação em causa nos tempos pré-definidos para a sua realização.”

6.1.2.2 Atendimento telefónico para a comunicação de avarias - Artigo 36.º do RQS

No caso da linha para a comunicação de avarias, torna-se necessária a revisão da redação do n.º 2 do artigo 36.º para que fique expresso que são excluídas as situações resultantes de eventos excecionais ou de casos fortuitos ou de força maior, tal como referido no *Documento Justificativo* (pág. 60), mas que não está refletido na proposta de RQS em discussão.

Propõe-se que o n.º 2 do artigo 36.º da proposta de regulamento passe a ter a seguinte redação:

“2 - O tempo de espera a considerar corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o cliente não está a ser atendido pessoalmente ou por um menu eletrónico, sendo excluídas as situações resultantes de eventos excecionais ou de casos fortuitos ou de força maior.”

6.2 Pedidos de informação e reclamações

6.2.1 Pedidos de informação apresentados por escrito – Artigo 39.º do RQS

Na proposta de RQS está previsto que o indicador seja apurado apenas para a resposta aos pedidos de informação apresentados por escrito.

Considera-se que no cálculo deste indicador geral deveriam ser excluídos os pedidos de informação que não cumpram os requisitos mínimos necessários para uma resposta adequada, nomeadamente nos casos em que o cliente não fornece os dados necessários que possibilitem a sua clara identificação e/ou a identificação do local de consumo.

Assim, propõe-se a inclusão de um novo número neste artigo com a seguinte redação:

“São excluídos do cálculo deste indicador os pedidos de informação em que o cliente não fornece os dados necessários que possibilitem o envio de uma resposta, nomeadamente nos casos em que o cliente não apresenta a sua identificação, morada, ou endereço do local de consumo em causa.”

6.2.2 Reclamações relativas à qualidade de energia – Artigo 43.º do RQS e Procedimento n.º 10

Importa clarificar o conteúdo do disposto no n.º 2 do artigo 43.º, relativo às “*Reclamações relativas à qualidade de energia*”, quanto ao âmbito e aos prazos de visita às instalações do cliente. Nesse sentido, propõe-se a seguinte redação alternativa para a mencionada disposição regulamentar:

“2 – O operador da rede de distribuição deve adotar um dos seguintes procedimentos:

- a) Dar conhecimento ao cliente, por escrito, no prazo que lhe seja aplicável nos termos do número 4 do Artigo 41.º, das razões justificativas da falta de qualidade de energia, caso sejam conhecidas, e das ações corretivas a adotar e respetivo prazo de implementação.
- b) Efetuar visita às instalações do cliente, no prazo de 20 dias úteis, com vista à identificação das causas da eventual falta de qualidade de energia, podendo proceder ao registo, no local, de algumas características de tensão durante um curto intervalo de tempo (até uma semana).”

No que se refere ao n.º 9 do Artigo 43.º propõe-se a seguinte redação alternativa:

“9 – Os clientes têm direito a instalar, por sua conta, sistemas de registo da qualidade de tensão. Estes sistemas deverão ter certificação CEI 61000-4-30, Classe A, para os métodos de medição de todos os parâmetros de qualidade de tensão previstos na norma NP EN 50160, ser instalados e calibrados por entidade acreditada para o efeito e devidamente selados pelo respetivo operador de rede.”

Em termos do MPQS propõem-se algumas alterações ao nível do ponto 4 do Procedimento N.º 10, relativo às “*Medições da Qualidade de Energia na Sequência de Reclamações dos Clientes*”, uma vez que existem recomendações processuais e/ou informação que se podem considerar redundantes.

Com os objetivos de clarificação e garantia de coerência do RQS com a norma NP EN 50160,

propõe-se a substituição da expressão “energia” por “tensão” (parágrafos 6.º, 8.º e 10.º) e estabelecer que a monitorização da qualidade de tensão no ponto de entrega ao cliente seja efetuada com equipamento Classe A, de acordo com a norma CEI 61000-4-30, em alternativa a “Classe A ou S”. Assim, propõe-se a seguinte redação para o ponto 4 do Procedimento 10:

“4- PROCEDIMENTOS

Sempre que surjam reclamações dos clientes, relativas à qualidade da energia, e caso se julgue necessário, deverão efetuar-se medições de acordo com os procedimentos descritos em seguida. Ao apresentar uma reclamação, o cliente deverá fornecer toda a informação considerada relevante, de acordo com o número 1 do artigo 43.º RQS, incluindo, designadamente, a caracterização das perturbações sentidas e a indicação da data, da hora e duração das ocorrências e dos equipamentos mais sensíveis às perturbações.

Uma vez recebida a reclamação, os operadores das redes procederão à sua análise preliminar e solicitarão os dados complementares, se necessário. Sempre que o operador da rede entenda necessário proceder à monitorização da qualidade da energia no respetivo ponto de entrega deve comunicar ao cliente essa intenção, por escrito, indicando-lhe as condições técnicas requeridas para instalação dos equipamentos de monitorização e os custos em que o cliente poderá incorrer no caso de os resultados obtidos evidenciarem que os requisitos mínimos de qualidade técnica da energia são observados, ou não o são por razões não imputáveis aos operadores das redes.

As condições para a instalação dos equipamentos de monitorização devem ser adequadas quer do ponto de vista técnico quer no que respeita à segurança de pessoas e equipamentos, competindo ao cliente a garantia de tais condições. Aos equipamentos de monitorização da qualidade da energia deverão ser ligados os sinais de tensão disponíveis no sistema de contagem dos operadores das redes de distribuição, designadamente nas caixas de terminais seccionáveis dos circuitos secundários dos respetivos transformadores de tensão. A este respeito, merecem especial referência os requisitos seguintes:

(...)

O cliente deverá informar, por escrito, da data a partir da qual considera estarem reunidas as condições técnicas mínimas exigíveis para a instalação dos equipamentos de monitorização.

O operador da rede deverá apresentar um plano de ação, no prazo de dez dias úteis contados a partir da receção por escrito da garantia das condições técnicas, com informação sobre os prazos previstos para a realização do plano de monitorização, subsequente análise dos dados e elaboração e envio do respetivo relatório.

Excluindo eventuais situações excecionais, a monitorização, a efetuar pelo operador da rede para análise de conformidade da tensão com os requisitos do RQS, deverá ter a duração mínima de uma semana.

Se, após a monitorização vier a concluir-se que os requisitos mínimos da qualidade de tensão são observados, ou não o são por razões imputáveis ao reclamante, a entidade reclamada poderá

exigir ao reclamante o reembolso dos custos da referida monitorização, conforme mencionado no número 8 do artigo 43.º do RQS.

Após o período de monitorização, os dados deverão ser analisados pelo operador da rede e apresentado o respetivo relatório ao reclamante, em que se inclui informação sobre:

(...)

d) Resultados da análise de conformidade da tensão com os requisitos do MPQS e do RQS

(...)

A monitorização da tensão fornecida ao cliente deverá ser efetuada por equipamento da Classe A de acordo com a norma CEI 61000-4-30.”

6.3 Serviços

6.3.1 Serviços de ligação à rede – Artigo 45.º do RQS

Tal como consta do Documento Justificativo de revisão do RQS este indicador pretende avaliar o desempenho dos ORD em termos de prazo para apresentação aos requisitantes das informações previstas no RRC. O n.º 1 do artigo 118.º deste regulamento estabelece um conjunto de ações que poderão ter que ser desenvolvidas pelos ORD na prestação deste serviço.

Por estas razões, a EDP Distribuição considera vantajosa a inclusão no MPQS de regras de detalhe sobre o cálculo dos indicadores de qualidade de serviço, nomeadamente o que se refere aos serviços de ligação à rede.

6.3.2 Ativação de fornecimento - Artigo 46.º do RQS

Nos termos estabelecidos no RQS em vigor, este indicador geral destina-se a avaliar o desempenho do ORD em resposta à solicitação de ativação do fornecimento de energia para instalações BT, na sequência da celebração de um contrato, em que “o ramal/entrada já se encontre estabelecido e que envolva somente a colocação ou operação de órgãos de corte ao nível da portinhola (...) ou montagem do contador de energia elétrica e do disjuntor”, e “o contador já estava montado”.

Conforme referido no Documento Justificativo da ERSE, o tempo de ativação depende do comercializador e do ORD.

Atendendo ao facto de, no âmbito da gestão de procedimentos de mudança de comercializador já ser recolhida informação que permite a monitorização dos tempos de ativação do fornecimento nas situações de Contratação Inicial, considera-se que seria de ponderar a simplificação da regulamentação aplicável à prestação deste serviço.

Pelas razões expostas, propõe-se a eliminação deste indicador geral do RQS.

A manter-se o cálculo de um indicador geral relativo à ativação do fornecimento, será necessário estabelecer regras de detalhe do cálculo deste indicador num procedimento aplicável à qualidade de serviço comercial a incluir no MPQS. Caso se venha a manter o indicador, considera-se que deveria ser aplicado apenas a clientes BTN, visto que a intervenção por parte do ORD é significativamente mais complexa no caso dos clientes BTE, que atualmente dispõem de telecontagem.

Mantendo-se este indicador, propõe-se que as regras de cálculo do indicador relativo à ativação sejam integradas no MPQS, e que o mesmo seja apenas apurado para a baixa tensão normal.

6.3.3 Frequência da Leitura de Equipamentos de Medição - Artigo 49.º do RQS

O RQS em vigor estabelece que o ORD é obrigado a assegurar aos clientes em BTN que o intervalo entre duas leituras não seja superior a seis meses.

A proposta de alteração do RQS estabelece que os ORD devem garantir que o número de dias entre duas leituras é igual ou inferior a 184 dias, passando a incluir no conceito de contadores acessíveis os que estejam instalados em espaços de utilização coletiva de edifícios que tenham mais do que uma fração autónoma.

Tendo em conta que 86% dos contadores não têm acesso a partir de locais públicos e que os ORD já estão obrigados, nos termos do RRC, a realizar leituras trimestrais aos clientes em BTN, não se considera adequado que a prestação deste serviço seja avaliada através de um indicador individual, cujo incumprimento obriga ao pagamento de uma compensação ao cliente. Acresce que os ORD têm todo o interesse em recolher o máximo número de leituras, designadamente para assegurar o rigor da faturação e prevenir a ocorrência de fraudes.

Considerando que a grande maioria dos contadores não estão acessíveis e que o ORD está obrigado a efetuar leituras com periodicidade trimestral, propõe-se que a prestação deste serviço passe a ser avaliada através de um indicador geral, à semelhança do que acontece no setor do gás natural.

Caso se venha a manter a proposta da ERSE, importa ter em consideração que atualmente os sistemas medem a ausência de leituras em meses. A medição de ausência de leituras em dias terá grande impacto ao nível dos sistemas com custos de desenvolvimento e tempos de implementação significativos.

Caso se venha a manter a proposta da ERSE de apuramento do cálculo deste indicador em dias propõe-se que esta disposição regulamentar entre em vigor somente em 1 de janeiro de 2015.

Cumpra igualmente referir que a parte final do n.º 6 deste artigo 49.º nos suscita sérias reservas, ao referir que se consideram os contadores cuja leitura pode ser realizada a partir de locais públicos, “bem como aqueles situados em espaços de utilização coletiva de edifícios que tenham mais do que uma fração autónoma.”

De facto, considera-se desaconselhável a inclusão no conceito de contadores acessíveis daqueles que estão localizados em espaços de utilização coletiva em edifícios privados que, com frequência, não são de facto, acessíveis e, no limite, pode criar incentivos a comportamentos abusivos. Em particular, em prédios de dimensão reduzida poderão verificar-se comportamentos que despoletem o pagamento de eventuais compensações por ausência de leitura.

De facto, considera-se que o RQS deveria prever que apenas existe acessibilidade se se verificarem 2 condições: (i) existir acesso ao equipamento de medição pela via pública (não pode estar em propriedade privada); e, (ii) haver condições para recolha da leitura.

Caso se venha a manter a proposta da ERSE, considera-se que o disposto no artigo 61.º relativamente à situação de exclusão do pagamento de compensação individual por incumprimento deste padrão é de difícil operacionalização, não sendo atualmente possível registar evidências quanto à presença do ORD no local para recolha de leitura.

Mantendo-se a avaliação deste serviço através de um indicador individual, sugere-se a manutenção das regras atualmente em vigor referidas no ponto 3.2 do anexo VI do RQS em vigor, ou seja: “O indicador relativo à obrigação do operador da rede de distribuição assegurar, para o caso dos clientes em BTN, que o intervalo entre duas leituras não é superior a seis meses só se aplica nos casos em que os equipamentos de medição estejam «acessíveis» ao operador da rede. Entende-se por «acessível» a situação em que a leitura do equipamento de medição pode ser feita por acesso a partir de locais públicos”.

6.3.4 Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente – Artigo 50.º do RQS

A proposta de RQS vem aumentar o nível de exigência relativamente aos prazos máximos de restabelecimento. Enquanto o RQS em vigor estabelece que o restabelecimento para os clientes BTN ocorra até às 17 horas do dia seguinte, a proposta de RQS estabelece um prazo máximo de 12 horas cuja contagem se suspende entre as 24 horas e as 8 horas.

Importa ter presente que este nível de serviço corresponde a um aumento de custos que terá reflexos no preço deste serviço regulado.

6.4 Clientes prioritários – Artigo 65.º do RQS

O artigo 65.º da proposta de RQS prevê, no seu n.º 2, que “Sem prejuízo de solicitações dos clientes junto dos comercializadores ou dos comercializadores de último recurso, cabe aos

operadores de redes de distribuição a identificação dos clientes prioritários”.

Esta abordagem não está alinhada com a seguida para os clientes com necessidades especiais no artigo 64.º do RQS nem com o estabelecido nos procedimentos de mudança de comercializador (ponto 8.2.1.2) e no contrato de uso das redes (ponto 9), onde se prevê que os clientes solicitam o estatuto de clientes prioritários junto dos seus comercializadores que posteriormente solicitam o registo junto do ORD.

Propõe-se que seja mantida a redação do RQS em vigor que assegura um tratamento coerente desta matéria em termos regulamentares.

Caso a ERSE mantenha a redação proposta alerta-se para a necessidade de serem alteradas as peças regulamentares anteriormente referidas e de serem previstos mecanismos de informação entre o ORD e os comercializadores sempre que ocorra o registo de um cliente prioritário efetuado pelo ORD, de modo a assegurar que os comercializadores possam cumprir o disposto no artigo 67.º.

Na proposta de redação do artigo 65.º, não está previsto que o comercializador possa solicitar aos clientes prioritários documentos comprovativos da sua condição. De modo a assegurar uma rigorosa utilização do estatuto de cliente prioritário considera-se que deve ser mantida a obrigatoriedade de demonstração, por parte destes clientes, que a interrupção do fornecimento de energia elétrica causa graves alterações à sua atividade.

Propõe-se que seja mantida a redação constante do n.º 6 do artigo 30.º do regulamento em vigor.

Atendendo às obrigações do ORD relativamente aos clientes prioritários, designadamente aquando das interrupções programadas e do restabelecimento do fornecimento de energia, considera-se que o ORD poderá solicitar ao comercializador a documentação comprovativa necessária para efeitos de validação do registo solicitado pelo comercializador.

Propõe-se que seja criado um novo número no artigo 65.º que estabeleça que o registo dos clientes prioritários pode ser sujeito a validação por parte do ORD.

6.5 Clarificação de responsabilidades entre comercializadores e ORD na qualidade de serviço comercial

6.5.1 Pedidos de Informação e Reclamações - Artigos 38.º; 43.º e 44.º do RQS

No artigo 38.º da proposta de RQS é privilegiado o diálogo entre o cliente e o comercializador na apresentação de pedidos de informação e reclamações, respondendo o ORD ao comercializador e este último ao cliente, no caso em que seja necessário o envolvimento do ORD. Por sua vez, no tratamento das reclamações relativas à qualidade da energia (artigo 43.º) e ao funcionamento do

equipamento de medição (artigo 44.º) é previsto um diálogo direto do ORD com cliente.

Tendo presente o enquadramento estabelecido no RRC sobre esta matéria, o RQS deverá contribuir para a clarificação das situações em que o ORD estabelece uma relação direta com o cliente, propondo-se que a redação dos artigos referidos anteriormente seja revista em conformidade.

6.5.2 Serviços - Artigos 46º (Ativação do fornecimento), 47º (Visita combinada), 50º (Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente)

A proposta de regulamento não estabelece de forma clara como é medido o desempenho de cada um dos intervenientes - ORD e comercializador - na resposta às solicitações dos clientes, designadamente na prestação de serviços de ativação do fornecimento, visita combinada e restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.

No caso do indicador individual relativo ao restabelecimento após facto imputável ao cliente (artigo 50.º), depois do cliente proceder ao pagamento dos valores em dívida que motivaram essa interrupção, importa recordar que existe intervenção não apenas dos comercializadores mas também do ORD que executa o serviço de restabelecimento do fornecimento.

No n.º 4 deste artigo são estabelecidos os prazos máximos para restabelecimento do fornecimento, sendo referido que o cumprimento dos mesmos deve ser garantido pelos operadores das redes de transporte, operadores das redes de distribuição, comercializadores de último recurso e comercializadores. Contudo, não pode deixar de ser referido que o incumprimento destes prazos pode ser por motivo imputável - em exclusivo - a algum dos intervenientes, como também pode resultar de responsabilidade partilhada (por exemplo, devido a atrasos na comunicação entre intervenientes no processo).

Considera-se que, por razões de segurança jurídica, seria conveniente que no MPQS, fossem estabelecidas as regras e os prazos que cada um dos intervenientes deve cumprir, designadamente para efeitos de cálculo dos indicadores de qualidade de serviço comercial e repartição dos custos, em caso de incumprimento.

Para além das situações referidas em 6.5.1, considera-se que deveria ser melhor explicitada a metodologia de cálculo dos indicadores previstos nos artigos 46.º, 47.º e 50.º, nomeadamente através de regras a incluir no MPQS, tal como referido no Capítulo 2 do presente documento.

Propõe-se a inclusão no MPQS de um Procedimento onde constem as regras de cálculo dos indicadores de qualidade de serviço comercial.

7 Auditorias

A proposta de alteração regulamentar estabelece com maior detalhe as regras a adotar na realização de auditorias relativas à qualidade de serviço.

A EDP Distribuição atribui grande importância à realização de auditorias de qualidade de serviço tendo em vista o permanente aperfeiçoamento dos procedimentos e sistemas que suportam a recolha e registo da informação sobre qualidade de serviço.

Tendo em conta a importância deste mecanismo e a experiência existente no setor elétrico sobre a sua utilização, considera-se que seria adequado prever que a aprovação pela ERSE dos procedimentos previstos no n.º 5 do artigo 68.º e no n.º 2 do artigo 87.º ocorra na sequência de consulta/audição às empresas, designadamente aos operadores das redes.

8 Grupo de acompanhamento do RQS

A proposta de RQS prevê no seu artigo 69.º a constituição de um Grupo de Acompanhamento do RQS com o objetivo de contribuir para o aprofundamento da regulação e regulamentação de matérias de qualidade de serviço técnica.

Nos termos da proposta regulamentar, o Grupo de Acompanhamento do RQS será coordenado pela ERSE e constituído por representantes da DGEG, da DRE (RAA), da DRCIE (RAM), dos operadores de redes, das associações de consumidores, especialistas nos domínios da qualidade de serviço e outros interessados convidados pela ERSE.

Caso venha a ser decidida a constituição do Grupo de Acompanhamento, questiona-se se o seu âmbito de atuação não deve incluir a qualidade de serviço comercial, matéria que tem merecido um crescente interesse por parte de consumidores e comercializadores na atual fase do processo de liberalização do mercado de eletricidade.

9 Informação a enviar à ERSE

A operação da rede elétrica obriga à recolha e tratamento de grandes quantidades de informação, assente em sistemas informáticos de grande complexidade.

As alterações a estes sistemas implicam investimentos e tempos de implementação elevados. As fases de consolidação e teste após os desenvolvimentos aos sistemas informáticos exigem tempos significativos de modo a assegurar a disponibilização da informação com o rigor exigido.

As exigências adicionais no que se refere ao envio de informação à ERSE devem ter em conta os custos envolvidos nas alterações dos sistemas e o tempo necessário para proceder à sua preparação.

Considera-se que o nível de exigência no envio à ERSE de informação sobre qualidade de serviço técnica deve ser objeto de reponderação, considerando a análise da utilidade da informação a enviar à ERSE e da existência de eventuais alternativas mais eficientes que se considerem satisfatórias para a supervisão da qualidade de serviço.

Continuidade de serviço

Seguidamente apresentam-se alguns exemplos de informação a enviar à ERSE previstas no Procedimento n.º 13 que, na opinião da EDP Distribuição, devem ser objeto de reponderação pelos investimentos e tempos de preparação que implicam:

- Periodicidade trimestral, n.º 1, b) – “Indicadores gerais de qualidade de serviço a nível global, por origem, tipo e causa da interrupção e por nível de tensão (no caso dos operadores das redes de distribuição devem ser ainda discriminados por zona de qualidade de serviço, por concelho, por NUTS III e, no caso da RAA e da RAM, por ilha).”
- Periodicidade anual, n.º 2 – “c) Indicadores de continuidade de serviço individual – número e duração das interrupções –, com discriminação por origem, tipo e causa da interrupção, por nível de tensão, por zona de qualidade de serviço. A informação deverá permitir uma caracterização em termos de histogramas, em classes de dez minutos de duração de interrupção e de uma interrupção.”
- Periodicidade anual, n.º 2 – “e) Para cada um dos PTD: i) localização em termos de concelho, saída de subestação a que está ligado, potência instalada do PTD, número de clientes e respetiva potência contratada; ii) valores anuais relativos à duração e número das interrupções com discriminação por origem, tipo e causa da interrupção e por zona de qualidade de serviço.”
- Periodicidade anual, n.º 2 – “f) Para cada um dos PTC: i) localização em termos de concelho, saída de subestação a que está ligado e potência instalada do PTC; ii) valores anuais relativos à duração e ao número das interrupções.”

Considera-se que o detalhe, desdobramento e quantidade de informação exigida nestes pontos são excessivos, conduzindo, em alguns casos, à recolha de informação redundante e de duvidosa utilidade. A sua disponibilização implica um acréscimo muito significativo de trabalho e investimento em sistemas de informação.

Nesta fase não é possível avaliar a capacidade de resposta dos atuais sistemas para vir a disponibilizar a informação pretendida. Refira-se que o disposto na alínea c) do n.º 2 do Procedimento n.º 13 implica, na prática, fornecer a base de dados dos 6 milhões de clientes discriminada.

O Procedimento n.º 13 estabelece que toda a informação identificada no ponto 2 seja enviada à ERSE até 30 de março de cada ano, impondo ainda o envio até 30 de março de 2014 da informação prevista nas alíneas c) a f) referente aos anos 2009, 2010, 2011 e 2013.

A disponibilização dos dados históricos anteriormente referidos reveste-se de grande dificuldade, não sendo possível disponibilizá-la de acordo com os critérios do novo RQS. A confirmar-se a exigência de disponibilização destes dados, estes serão fornecidos de acordo com os critérios que serviram de base ao seu apuramento, ou seja, os decorrentes do RQS em vigor.

Qualidade da energia

No Procedimento N.º 13, pontos 1 c) e 2 b), com vista a garantir maior objetividade, no que se refere ao envio à ERSE do resultado das monitorizações efetuadas de acordo com o plano de monitorização da qualidade de energia:

Propõe-se clarificação do formato de dados e detalhe da informação a disponibilizar para cada uma das características de tensão (fenómenos contínuos e eventos de tensão).

10 Relatórios da Qualidade de Serviço

O n.º 2 do artigo 73.º da proposta de RQS estabelece o conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço dos operadores das redes de distribuição. A EDP Distribuição considera que as alterações propostas são clarificadoras do conteúdo dos relatórios.

O n.º 3 do artigo mencionado estabelece a obrigatoriedade de publicar a informação discriminada por concelho, zona de qualidade de serviço e por nível de tensão.

Sem prejuízo da informação sobre qualidade de serviço ser comunicada à ERSE com a discriminação indicada, considera-se que a obrigatoriedade de publicar a informação com o detalhe referido, designadamente no que se refere à sua discriminação por concelho, pode vir a tornar estas publicações excessivamente extensas e de difícil leitura.

Propõe-se que a discriminação da informação por concelho no relatório da qualidade de serviço não tenha carácter obrigatório, passando a ser uma opção do operador da rede de distribuição.

No n.º 5 do mesmo artigo é estabelecido que os relatórios da qualidade de serviço devem ser adaptados ao público a que se destina a informação, admitindo-se que possa haver mais do um formato de relatório. A EDP Distribuição compreende o interesse desta proposta tendo em vista tornar a informação sobre qualidade de serviço mais acessível aos diferentes tipos de clientes, designadamente aos clientes domésticos.

Propõe-se a clarificação da redação do artigo 73.º no seguinte sentido:

- A versão base do relatório seria a enviada à ERSE e à DGEG, disponibilizada na página da internet do operador de rede nos termos previstos no artigo 74.º;
- A elaboração de publicações adaptadas a determinados públicos específicos constituiria uma opção do operador de rede, podendo assumir o formato de folhetos ou apresentações a disponibilizar aos clientes nos termos previstos na Secção I do Capítulo IV da proposta de RQS;
- O conteúdo das publicações referidas no n.º 5 do artigo 73.º pode incidir sobre temas específicos da qualidade de serviço, não sendo obrigatório que tenham a abrangência e profundidade da versão base do relatório.

11 Outros assuntos

Artigo 9.º (Direito de regresso) e Artigo 57.º (Pagamento das compensações de continuidade de serviço ao cliente)

Considera-se que o artigo 9.º está parcialmente repetido no artigo 59.º de uma forma precisa e mais adequada, pelo que se propõe a sua eliminação.

Por outro lado, não deve ser assumido que as compensações de continuidade de serviço sejam pagas pelo comercializador (por sua iniciativa e podendo exercer direito de regresso...) sem a intervenção do operador de rede, porque é este que dispõe de todos os dados relevantes.

Deve, pois, ficar expresso que a responsabilidade pelo pagamento das compensações da continuidade de serviço (artigo 57.º) é do operador de rede sendo o comercializador o veículo desse pagamento.

Sugere-se, por conseguinte, para o n.º 2 do artigo 57.º a redação seguinte:

"2 - Para efeitos do número anterior, o operador de rede deve proceder ao pagamento ao comercializador das compensações que sejam devidas aos respetivos clientes no 1.º trimestre seguinte ao do ano civil a que a compensação se reporta e o comercializador deve prestar a informação ao cliente e o pagamento da compensação na primeira faturação seguinte àquele pagamento".

Artigo 61.º - Situações de exclusão do pagamento de compensações

A referência a "impossibilidade comprovada", na alínea b) do n.º 1 é, desde logo, redundante, uma vez que já consta do corpo da disposição, pelo que se sugere a sua eliminação.

A redação do n.º 2 carece de clarificação, designadamente quando se refere "(...) após tentativa de contacto com o cliente (...)", pois fica a dúvida sobre quando e como deve ser efetuada essa tentativa. Esta clarificação assume particular relevância no caso das leituras de contadores, na sua grande maioria inacessíveis a partir de locais públicos".

Artigos 36.º, 39.º e 46.º (obrigação do cumprimento de padrões gerais)

O n.º 6 do artigo 36.º, o n.º 5 do artigo 39.º e o n.º 5 do artigo 46.º estipulam a obrigação do operador de rede garantir que os valores anuais dos indicadores em causa (tempo de espera para

comunicação de avarias, tempo de resposta a pedidos de informação e ativação do fornecimento) são iguais ou superiores ao valor publicado pela ERSE.

Afigura-se que aquelas disposições carecem de clarificação, uma vez que os indicadores gerais, na sua essência e conforme é repetidamente explicitado por diversas vezes na proposta de RQS, são dados que permitem a monitorização da atividade e, em caso de incumprimento, injustificado ou sistemático, poderão dar origem a recomendações ou outras atuações da ERSE. Contudo, com a formulação agora utilizada, aqueles indicadores foram transformados em obrigações de “serviços mínimos” cujo incumprimento se traduz numa violação do RQS.

Artigo 87.º - Fiscalização da aplicação do regulamento

Relativamente à aprovação de normas e procedimentos aplicáveis às ações de fiscalização, realizadas diretamente ou por uma terceira entidade previstas no n.º 2 do artigo 87.º, importa ter em conta que esta regulamentação terá de se conter, estritamente, nos parâmetros de desenvolvimento da Lei n.º 9/2013.

Sublinha-se, como matéria muito delicada, a possibilidade de as ações de fiscalização serem efetuadas por uma terceira entidade, hipótese não prevista no referido diploma.

Artigo 88.º Regime Sancionatório

Não se compreende o alcance da redação do n.º 1 do artigo 88.º da proposta de alterações ao RQS. Com efeito, esta disposição refere que a inobservância das disposições estabelecidas no regulamento está sujeita ao regime sancionatório da ERSE, "considerando, designadamente, o disposto no artigo 29.º (admite-se que se pretende remeter para o artigo 28.º) da Lei n.º 9/2013, de 28 de Janeiro".

Importa ter claro que várias disposições do RQS não possuem sequer um conteúdo prescritivo de condutas a adotar, pelo que não são relevantes, do ponto de vista do cumprimento de obrigações legais e de aplicação de sanções.

Por outro lado, não se compreendem os termos da remissão para o regime sancionatório, designadamente se apenas se prevê a possibilidade de as condutas serem investigadas no âmbito dos poderes concedidos à ERSE pela Lei n.º 9/2013, caso em que o n.º 2 do artigo 88.º é redundante, ou se está em causa a qualificação como contraordenação qualquer incumprimento do RQS.

Examinando o elenco de normas tipificadoras de contraordenações, constantes do artigo 28.º da Lei n.º 9/2013, constata-se, de forma evidente, que nenhuma prevê a violação dos padrões de qualidade de serviço (de natureza técnica ou comercial) como constituindo conduta suscetível de ser qualificada como contraordenação, seja esta muito grave, grave ou leve.

Não pode agora pretender-se que um regulamento administrativo (o RQS) modifique o conteúdo

da Lei nº 9/2013, aumentando o elenco de contraordenações.

12 Notas finais

Seguidamente recordam-se de forma sumária algumas das principais preocupações da EDP Distribuição relativamente à proposta da ERSE de alteração do RQS.

Casos fortuitos ou de força maior

Embora se admita que a tipificação de casos fortuitos ou de força maior que consta do Anexo I do RQS em vigor possa ser aperfeiçoada, considera-se que a sua existência é indispensável para uma adequada aplicação do RQS.

As interrupções não imputáveis aos operadores de rede, designadamente as originadas por razões de segurança e casos fortuitos ou de força maior, devem ser excluídas dos indicadores para efeitos de comparação com os padrões gerais e individuais.

Eventos excecionais

Identifica-se a necessidade de alterar o Procedimento n.º 6 do MPQS no sentido de permitir clarificar/objetivar o cumprimento dos critérios gerais estabelecidos no n.º 1 do artigo 8.º (“baixa probabilidade de ocorrência”, “significativa diminuição da qualidade de serviço prestada” e “não seja razoável, em termos económicos, que os operadores de redes (...) evitem a totalidade das suas consequências.”

Outros aspetos que merecem preocupação estão relacionados com os prazos e os comprovativos a incluir no relatório a enviar à ERSE com o pedido de classificação de um evento excecional.

Exigência dos padrões individuais de continuidade de serviço nas Zonas C

Os padrões individuais de continuidade de serviço propostos para a Zona C ultrapassam em nível de exigência os estabelecidos em Espanha para as regiões com a classificação “rural disperso”. Tendo em conta as características das redes de distribuição em Portugal, considera-se que os padrões a estabelecer para a Zona C devem ter como limite os valores em vigor em Espanha para as regiões “rural disperso”.

Ativação de fornecimento

A avaliação da prestação deste serviço é atualmente monitorizada no âmbito dos processos de mudança de comercializador, no regime de mercado, pelo que se propõe a eliminação deste indicador geral. A manter-se este indicador, propõe-se que o mesmo seja apenas aplicado na baixa tensão normal.

Indicador sobre frequência de leitura de equipamentos de medição

Tendo em conta que 86% dos contadores não têm acesso a partir de locais públicos e que os ORD já estão obrigados, nos termos do RRC, a realizar leituras trimestrais aos clientes em BTN, não se considera adequado que a prestação deste serviço seja avaliada através de um indicador individual, cujo incumprimento obriga ao pagamento de uma compensação ao cliente.

Pelas razões expostas, propõe-se que a avaliação deste serviço passe a ser efetuada através de um indicador geral, à semelhança do que acontece no setor do gás natural.

Informação a reportar à ERSE

Considera-se que o nível de exigência no envio à ERSE de informação sobre qualidade de serviço técnica deve ser objeto de reponderação, considerando a análise da utilidade da informação a enviar à ERSE e da existência de eventuais alternativas mais eficientes que se considerem satisfatórias para a supervisão da qualidade de serviço.

Necessidade de desenvolver trabalho técnico para melhorar o MPQS

Atendendo à complexidade técnica e importância do MPQS na aplicação do RQS, considera-se que o mesmo deve ser sujeito ainda a trabalho técnico adicional, designadamente no que se refere aos Procedimentos n.º 3, n.º 4, n.º 5, n.º 6, n.º 9, n.º 10, n.º 13 e n.º 14. Assinala-se igualmente a necessidade de estabelecer Procedimentos sobre a aplicação das regras estabelecidas no RQS para a qualidade de serviço comercial.

Prazos

Conforme assinalado nos capítulos anteriores, alguns prazos estabelecidos na proposta de regulamentação, designadamente no MPQS, suscitam dificuldades de cumprimento, em particular nas situações em que o cumprimento das obrigações do ORD está dependente da obtenção de informações ou comprovativos junto de entidades oficiais.

Um outro aspeto que importa precisar é que os prazos indicados se referem a “dias úteis”. Enquanto no RQS os prazos são estabelecidos em dias úteis, em alguns pontos do MPQS haveria vantagem em proceder à mesma clarificação.

Entrada em vigor do RQS

Tratando-se de uma alteração profunda do RQS, considera-se que as alterações regulamentares com maior impacto ao nível dos investimentos e da adaptação dos sistemas de informação (continuidade de serviço) devem entrar em vigor de forma coordenada com o novo período de regulação e com o novo PDIRD 2015-2019, em 1 de janeiro de 2015.