

# CONSULTA PÚBLICA 94

## RELATÓRIO

Reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço

SETORES ELÉTRICO E GÁS

Este documento está preparado para impressão em frente e verso

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º

1400-113 Lisboa

Tel.: 21 303 32 00

Fax: 21 303 32 01

e-mail: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)

[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ZONAS DE QUALIDADE DE SERVIÇO (SETOR ELÉTRICO)</b> .....	<b>5</b>
2.1	Proposta da ERSE.....	5
2.2	Sentido geral dos comentários recebidos .....	5
2.2.1	Utilização de critérios administrativos e do conceito de lugar .....	5
2.2.2	Critérios para as definições das zonas .....	5
2.2.3	Entrada em vigor .....	6
2.3	Decisão da ERSE.....	7
<b>3</b>	<b>PADRÕES GERAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO (SETOR ELÉTRICO)</b> .....	<b>8</b>
3.1	Proposta da ERSE.....	8
3.2	Sentido geral dos comentários recebidos .....	8
3.3	Decisão da ERSE.....	10
<b>4</b>	<b>PADRÕES INDIVIDUAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO (SETOR ELÉTRICO)</b> .....	<b>15</b>
4.1	Proposta da ERSE.....	15
4.2	Sentido geral dos comentários recebidos .....	16
4.3	Decisão da ERSE.....	16
<b>5</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DO GÁS</b> .....	<b>19</b>
5.1	Proposta da ERSE.....	19
5.2	Sentido geral dos comentários recebidos .....	19
5.3	Decisão da ERSE.....	20
<b>6</b>	<b>INTERRUPÇÃO DE PRODUTORES DE GÁS</b> .....	<b>21</b>
6.1	Proposta da ERSE.....	21
6.2	Sentido geral dos comentários recebidos .....	21
6.3	Decisão da ERSE.....	21
<b>7</b>	<b>QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL</b> .....	<b>22</b>
7.1	Proposta da ERSE.....	22
7.2	Sentido geral dos comentários recebidos .....	23
7.3	Decisão da ERSE.....	25
<b>8</b>	<b>OUTROS TEMAS</b> .....	<b>28</b>
8.1	Qualidade de serviços comercial .....	28



## 1 INTRODUÇÃO

### A ERSE LANÇOU UMA CONSULTA SOBRE A REFORMULAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Em 4 de dezembro de 2020, a ERSE lançou a [Consulta Pública n.º 94](#) com a proposta de reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setores Elétrico e Gás Natural (RQS) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço (MPQS).

Os principais temas em consulta foram:

- Zonas de qualidade de serviço no setor elétrico;
- Padrões gerais e individuais no setor elétrico;
- Classificação como evento excepcional;
- Avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamentos de medição no setor elétrico;
- Adaptação resultante do Decreto-lei n.º Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto, que teve como principal objetivo incluir no enquadramento legal do setor os gases renováveis e os gases de baixo teor em carbono;
- Conjunto de alterações de menor dimensão resultantes da experiência de aplicação.

A consulta terminou no passado dia 25 de janeiro.

### FORAM RECEBIDOS 25 CONTRIBUTOS

O Conselho Consultivo e o Conselho Tarifário emitiram os respetivos pareceres. Foram ainda recebidos contributos de 23<sup>1</sup> participantes. Os conteúdos não assinalados como confidenciais são publicados na íntegra na página da consulta pública no sítio da ERSE na Internet. Foram recebidos contributos em nome individual que são apresentados apenas pelo nome do autor.

As entidades participantes foram as seguintes:

- AdC - Autoridade da Concorrência

---

<sup>1</sup> Uma entidade solicitou a não publicitação do seu comentário.

- AGN - Associação Portuguesa de Empresas de Gás Natural
- APIGCEE - Associação Portuguesa dos Industriais Grandes Consumidores de Energia Eléctrica
- CEVE - Cooperativa Eléctrica de Vale D'Este, C.R.L.
- CNPD - Comissão Nacional de Proteção de Dados
- Coopérnico
- DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
- EDA – Electricidade dos Açores, S.A.
- EDP Comercial Comercialização Energia, S.A.
- EDP – Energias de Portugal, S.A.
- EDP Gás Serviço Universal, S.A.
- Endesa, S.A.
- E-Redes – Distribuição de Eletricidade, S.A.
- Galp Gás Natural Distribuição, S.A. (GGND)
- Galp SGPS, S.A.
- Iberdrola
- Ius Omnibus
- José Gomes Pereira
- Luís Bernardo
- REN Portgás Distribuição, S.A.
- REN – Redes Energéticas Nacionais, S.A.
- SU Eletricidade, S.A.

O presente Relatório da Consulta apresenta e pondera os contributos recebidos sobre as propostas iniciais da ERSE, justificando a opção tomada na decisão final que aprovou a reformulação do RQS e MPQS.

## 2 ZONAS DE QUALIDADE DE SERVIÇO (SETOR ELÉTRICO)

### 2.1 PROPOSTA DA ERSE

A proposta de RQS sujeita a consulta para a definição de zonas de qualidade de serviço tinha os seguintes pressupostos:

- Manutenção de critérios administrativos na Região Autónoma dos Açores e em Portugal continental e início de aplicação do mesmo tipo de critérios na Região Autónoma da Madeira;
- Os critérios administrativos têm por base a classificação administrativa, tendo em consideração as capitais de distrito e algumas cidades, bem como a densidade de clientes.
- Para o cálculo da densidade de clientes passa a ter-se por base as regiões definidas pelo INE como lugares.

Foi ainda necessário prever alguns critérios adicionais para que a transição entre as atuais zonas de qualidade de serviço e as futuras se faça de modo suave, ou seja, garantindo que a maioria dos clientes vê a qualidade que lhe é assegurada mantida ou mesmo melhorada, sem aumentos de custos significativos a suportar por todos.

### 2.2 SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS

#### 2.2.1 UTILIZAÇÃO DE CRITÉRIOS ADMINISTRATIVOS E DO CONCEITO DE LUGAR

As entidades que apresentaram contributos sobre este tema concordaram com a utilização de critérios administrativos e, em especial, do conceito de lugar conforme definido pelo Instituto Nacional de Estatística (INE). Foi também referido como positivo, pelo Conselho Consultivo, a uniformização dos critérios e sua concretização num único artigo, facilitando assim a consulta do regulamento.

#### 2.2.2 CRITÉRIOS PARA AS DEFINIÇÕES DAS ZONAS

Dando continuidade ao trabalho em curso com a ERSE, a EDA – Eletricidade dos Açores e a EEM – Empresa de Electricidade da Madeira apresentaram à ERSE, em reuniões de trabalho, propostas de alteração aos limites estabelecidos para classificação das zonas que permita uma alteração entre regimes mais suave.

Propõem ainda que, nalguns locais, o conceito de lugar seja adaptado, com recurso ao conceito de seção e subsecção estatística, conseguindo-se assim uma maior aderência com a situação vigente, procurando um equilíbrio entre a manutenção da qualidade ao cliente e o investimento em redes.

No caso específico da RAM, a definição de zona proposta pela EEM - Empresa de Electricidade da Madeira permite garantir o seguinte:

- Maior aproximação da proporção de clientes em cada zona de qualidade de serviço ao que se verifica em Portugal continental, em especial aumentando os clientes em zona B, como contraponto a uma diminuição na zona C<sup>2</sup>. Este movimento é coerente com a decisão referente aos padrões individuais que igualou o valor dos padrões nas duas regiões.
- Evita que um conjunto de clientes nas sedes de concelho passem de zona B para zona C, mantendo assim o nível de qualidade garantido aos clientes.
- Evita que os clientes no lugar Funchal situados a norte da via rápida à cota 200 sejam considerados zona A, opção que obrigaria a investimentos adicionais, uma vez que a rede atual está planeada para zona B.

Relativamente à RAA, verificou-se que a EDA – Eletricidade dos Açores não possui nos seus sistemas informação que permita avaliar o impacto da utilização da definição de “lugar”, nomeadamente por não ser possível saber quantos clientes estão em cada lugar, uma vez que essa informação se encontra agregada por freguesias e não está georreferenciada. Assim, apesar dos esforços feitos, designadamente pela empresa, no sentido de se procurar uma aproximação à informação necessária para cálculo de impactes, considera-se mais prudente não prosseguir com a evolução proposta na consulta, mantendo-se assim a solução atual. A EDA – Eletricidade dos Açores irá fazer alterações nos seus sistemas informáticos que permitirão ter a informação necessária, tema a incluir numa próxima revisão do regulamento.

### 2.2.3 ENTRADA EM VIGOR

A E-Redes concorda com o período de adaptação previsto na proposta da ERSE mas sugere que seja possível iniciar, para os operadores de redes que o desejem, a aplicação do novo regime para as zonas de qualidade de serviço já em 2021.

---

<sup>2</sup> Zona A – 30% dos clientes; zona B – 26% dos clientes; zona C – 44% dos clientes.

### 2.3 DECISÃO DA ERSE

Tendo em conta o exposto, a ERSE manteve a base da sua proposta, tendo sido feitas as seguintes alterações motivadas pelos contributos recebidos:

- Para além do conceito de lugar, foi necessário recorrer a alguns conceitos adicionais nas regiões autónomas para a definição das zonas de qualidade de serviço, designadamente a sede de concelho e as seções estatísticas. Importa recordar que na RAM as zonas de qualidade de serviço eram definidas de modo geográfico, “sobre o mapa”, ao passo que na RAA o conceito de localidade foi associado à freguesia. Estas diferenças face a Portugal continental aconselham a que, para uma transição de regimes com menores descontinuidades, o conceito de lugar seja complementado com algumas condições que variam por região.
- No caso específico da RAA, a falta de informação que permita uma avaliação de impacte, conduz a que se opte por manter o regime vigente. Este tema será incluído numa próxima revisão do regulamento com nova informação que resultará dos sistemas informáticos em reformulação na EDA – Eletricidade dos Açores.
- A aplicação do novo regime é feita de forma faseada, permitindo a adaptação dos sistemas dos operadores de redes.

### **3 PADRÕES GERAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO (SETOR ELÉTRICO)**

#### **3.1 PROPOSTA DA ERSE**

Os padrões dos indicadores gerais de continuidade de serviço foram revistos pela última vez em 2013, tendo à data sido feito um esforço de convergência entre zonas de qualidade de serviço.

Durante os últimos anos, a evolução anual dos indicadores de continuidade de serviço por zona de qualidade de serviço e por nível de tensão, no que respeita a interrupções acidentais excluindo os eventos excepcionais, mostrou níveis de qualidade de serviço que permitem aumentar a exigência dos padrões gerais de continuidade de serviço face aos atuais padrões gerais estabelecidos regulamentarmente, sem que isso represente um desafio significativo ao nível do investimento.

A proposta de RQS sujeita a consulta pública para a alteração dos padrões gerais de continuidade de serviço, que teve por base a avaliação histórica dos valores de continuidade de serviço registados ao longo dos anos, prevê um aumento da exigência aos operadores de redes e conseqüente aumento da qualidade prestada aos clientes, em especial nas zonas de qualidade de serviço B e C. São exceção algumas ilhas da Região Autónoma dos Açores.

São definidos padrões para cada região. Todavia, na Região Autónoma da Madeira, tendo por base a diferente realidade entre a ilha da Madeira e a ilha de Porto Santo, foram propostos padrões distintos para as duas ilhas.

#### **3.2 SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS**

##### **A GENERALIDADE DOS CONTRIBUTOS CONCORDA COM OS PADRÕES GERAIS PROPOSTOS**

As entidades que apresentaram contributos sobre este tema concordaram com a revisão dos atuais padrões gerais de continuidade de serviço tendo como objetivo não só garantir uma melhoria da qualidade do serviço prestado aos clientes do setor elétrico, mas também diminuir as assimetrias entre regiões.

Foi também referido, pela EDP – Energias de Portugal e pela E-Redes, que para se atingir os objetivos referidos anteriormente são necessários adequados níveis de investimento nas redes de distribuição que

permitam não só a reposição dos ativos à medida que estes se vão degradando e chegando ao final da sua vida útil, mas também o investimento proactivo na melhoria da rede.

A DECO identifica a necessidade de uma melhor fundamentação sobre a fixação dos novos padrões gerais de continuidade de serviço, referindo, todavia, que face aos dados históricos disponibilizados haveria alguma margem para uma maior exigência dos padrões gerais de continuidade de serviço.

#### **DISCUTIDA AS VANTAGENS DE DIFERENCIAR OS PADRÕES POR ILHA**

O Conselho Tarifário e a DECO referem o facto de existir uma diferença de tratamento para as Regiões Autónomas no que diz respeito à aplicação dos padrões gerais, ou seja, enquanto para a Região Autónoma dos Açores são aplicados os padrões gerais idênticos para cada uma das ilhas, para a Região Autónoma da Madeira são propostos padrões gerais distintos para cada ilha.

Ainda no âmbito do comentário anterior, a DECO entende que a proposta de aplicação de padrões gerais iguais para cada ilha da Região Autónoma do Açores é uma proposta que, não obstante poder alicerçar-se no princípio da uniformidade tarifaria, sofre da inevitável consequência de permitir a perpetuação das assimetrias dos seus sistemas isolados.

Por sua vez, o Conselho Consultivo sugere que a ERSE pondere a aplicação, à Região Autónoma da Madeira, do princípio proposto para a Região Autónoma dos Açores, de se aplicar os mesmos padrões gerais por ilha à Madeira e ao Porto Santo, uma vez que a heterogeneidade entre ilhas na Região Autónoma da Madeira será, à partida, menos expressiva que a verificada entre as ilhas da Região Autónoma dos Açores.

A EDA – Electricidade dos Açores refere que a Região Autónoma dos Açores é constituída por nove pequenos sistemas elétricos isolados, bastante distintos e tipicamente radiais, onde se verificam baixos níveis de redundâncias, realçando que a construção de redes em anel, em vários contextos é economicamente desproporcionada.

#### **INTERRUPÇÕES COM ORIGEM NA PRODUÇÃO**

A EDA – Electricidade dos Açores propõe que se estabeleça a diferenciação dos padrões gerais entre interrupções com origem em centros produtores e com origem nas redes, argumentado com a existência de uma dualidade de origens dos indicadores de continuidade de serviço nas Regiões Autónomas face a Portugal continental.

### 3.3 DECISÃO DA ERSE

#### **PADRÕES GERAIS PROPOSTOS**

Os argumentos invocados pelos participantes na consulta pública inerentes à necessidade de garantir adequados níveis de investimento nas redes de distribuição são baseados na atualização dos padrões gerais de continuidade de serviço.

A ERSE, não podendo deixar de ser sensível a este argumento, reitera que as alterações aos padrões gerais de continuidade de serviço são conseguidas com o ajustamento dos mesmos ao desempenho que efetivamente já é registado pelas redes de distribuição nos últimos anos. Por esta razão, não são expectáveis aumentos de custos operacionais ou de investimentos significativos nas redes de distribuição, associados às alterações agora estabelecidas. Ainda assim, a ERSE mantém-se vigilante no que respeita à evolução anual dos indicadores de continuidade de serviço, fazendo notar que uma inversão na tendência de melhoria ou manutenção da qualidade de serviço deverá ser corrigida através do plano de desenvolvimento e investimento da rede de distribuição apresentado bianualmente pelo operador da rede de distribuição.

#### **DIFERENCIAÇÃO POR ILHAS**

Sobre o facto de se verificar uma diferença de tratamento para as Regiões Autónomas no que diz respeito à aplicação dos padrões gerais de continuidade de serviço, entende a ERSE que deve ser dado o sinal de uma evolução gradual para a aplicação de padrões gerais distintos por ilha. Esta diferenciação de padrões gerais é justificada pela diversidade das características de cada sistema elétrico, contribuindo para a redução das assimetrias, sem, no entanto, ter em conta o esforço exigido aos operadores de redes. Se numa determinada região foram feitos investimentos que permitem garantir um melhor nível de qualidade aos clientes, faz sentido que os padrões expressem isso. Todavia, é preciso cautela para que essa exigência não seja excessiva em sistemas onde, por motivos diversos, não é possível atingir determinado nível de qualidade. É esta diversidade que se considerou ser adequado ter em consideração, evitando seguir escolher o denominador comum que representa uma menor qualidade para todos.

A ERSE decidiu propor, nesta consulta pública, padrões distintos para as ilhas da Região Autónoma da Madeira, visto que os sistemas elétricos desta Região alcançaram comprovados níveis de qualidade de

serviço que permitem acomodar as exigências colocadas pelos novos padrões gerais, embora com níveis distintos no Porto Santo da Madeira.

Relativamente à Região Autónoma dos Açores, a ERSE decidiu manter, para já, padrões idênticos por ilha, por não ter sido possível encontrar grupos distintos, mas com alguma homogeneidade dentro do grupo, onde fosse possível estabelecer padrões para cada grupo. Procurou-se agrupar as ilhas por dimensão, mas sem resultados sólidos. Os nove sistemas elétricos caracterizam-se por possuírem redes elétricas tipicamente radiais, onde em alguns casos se verificam baixos níveis de redundâncias. A ERSE irá rever este tema na próxima revisão regulamentar.

### **INTERRUPÇÕES COM ORIGEM NA PRODUÇÃO**

Os indicadores gerais de continuidade de serviço têm padrões associados que não deverão ser ultrapassados. Para efeitos de comparação com os padrões, apenas são consideradas as interrupções acidentais longas com origem nas redes ou na produção, excluindo-se para este efeito as interrupções que tenham ocorrido durante eventos classificados pela ERSE como eventos excecionais. Esta norma aplica-se a todas as regiões.

O RQS avalia a continuidade de serviço das redes elétricas de acordo com o que é percebido pelos clientes. Neste sentido, a avaliação da continuidade de serviço disponibilizada aos clientes considera todas as interrupções que os afetem, independentemente da origem das mesmas, desde que a responsabilidade pela interrupção não seja imputável ao próprio cliente.

É certo que nas ilhas dos Açores o contributo da produção para a continuidade de serviço sentida é superior do que nas restantes regiões, resultado das características intrínsecas do próprio sistema. Todavia, a fixação de padrões diferenciados por origem acabaria por retirar liberdade ao operador de rede (importa referir que a EDA – Eletricidade dos Açores é verticalmente integrada) para atuar na vertente que considerar mais eficiente. Este facto deve ser tido em consideração no planeamento do sistema elétrico nas ilhas.

Tendo em conta o exposto, a ERSE mantém os padrões gerais de continuidade de serviço sujeitos a consulta, que se apresentam nos quadros seguintes.

Quadro 3-1 – Padrões gerais nas redes de distribuição em MT e BT em Portugal continental

Indicador	Nível Tensão	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Aprovado	Var. (%)
SAIFI (interrupções/PdE ou /cliente)	MT	A	3	2	- 33
		B	5	3	- 40
		C	7	4	- 43
	BT	A	3	2	- 33
		B	5	3	- 40
		C	7	4	- 43
SAIDI (horas/PdE ou /cliente)	MT	A	3	2	- 33
		B	4	3	- 25
		C	7	4	- 43
	BT	A	3	2	- 33
		B	5	3	- 40
		C	8	5	- 33

Quadro 3-2 – Padrões gerais nas redes de distribuição em MT e BT no conjunto das ilhas da RAA

Indicador	Nível Tensão	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Aprovado	Var. (%)
SAIFI (interrupções/PdE ou /cliente)	MT	A	4	4	0
		B	7	6	- 14
		C	10	10	0
	BT	A	4	4	0
		B	7	6	- 14
		C	10	10	0
SAIDI (horas/PdE ou /cliente)	MT	A	3	3	0
		B	5	4	- 20
		C	9	6	- 33
	BT	A	4	3	- 25
		B	6	5	- 17
		C	10	8	- 20

Quadro 3-3 – Padrões gerais nas redes de distribuição em MT e BT em cada uma das ilhas da RAA

Indicador	Nível Tensão	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Aprovado	Var. (%)
SAIFI (interrupções/PdE ou /cliente)	MT	A	4	4	0
		B	8	8	0
		C	12	12	0
	BT	A	4	4	0
		B	9	9	0
		C	13	13	0
SAIDI (horas/PdE ou /cliente)	MT	A	3	3	0
		B	5	5	0
		C	12	9	-25
	BT	A	4	4	0
		B	6	6	0
		C	12	10	-17

Quadro 3-4 – Padrões gerais nas redes de distribuição em MT e BT no conjunto das ilhas da RAM

Indicador	Nível Tensão	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Aprovado	Var. (%)
SAIFI (interrupções/PdE ou /cliente)	MT	A	3	2	-33
		B	5	3	-40
		C	7	4	-43
	BT	A	3	2	-33
		B	5	3	-40
		C	7	4	-43
SAIDI (horas/PdE ou /cliente)	MT	A	3	2	-33
		B	4	3	-25
		C	7	4	-43
	BT	A	3	2	-33
		B	5	3	-40
		C	8	5	-33

Quadro 3-5 – Proposta de padrões gerais nas redes de distribuição em MT e BT na ilha da Madeira

Indicador	Nível Tensão	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Aprovado	Var. (%)
SAIFI (interrupções/PdE ou /cliente)	MT	A	3	2	- 33
		B	5	3	- 40
		C	7	4	- 43
	BT	A	4	2	- 50
		B	6	3	- 50
		C	8	4	- 50
SAIDI (horas/PdE ou /cliente)	MT	A	3	2	- 33
		B	4	3	- 25
		C	8	4	- 50
	BT	A	4	2	- 50
		B	6	3	- 50
		C	10	5	- 50

Quadro 3-6 – Padrões gerais nas redes de distribuição em MT e BT na ilha do Porto Santo

Indicador	Nível Tensão	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Aprovado	Var. (%)
SAIFI (interrupções/PdE ou /cliente)	MT	A	3	2	- 33
		B	5	5	0
		C	7	6	- 14
	BT	A	4	2	- 50
		B	6	5	- 17
		C	8	7	- 13
SAIDI (horas/PdE ou /cliente)	MT	A	3	2	- 33
		B	4	3	- 25
		C	8	5	- 38
	BT	A	4	2	- 50
		B	6	3	- 50
		C	10	5	- 50

## 4 PADRÕES INDIVIDUAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO (SETOR ELÉTRICO)

### 4.1 PROPOSTA DA ERSE

O estabelecimento de padrões individuais deve ter em consideração não só a qualidade que se considera necessária para os diferentes utilizadores das redes, sejam produtores ou consumidores, mas também os custos associados ao cumprimento dos níveis de qualidade impostos pelos padrões.

Para o estabelecimento da proposta de padrões individuais a ERSE teve ao dispor duas ferramentas:

- Os estudos realizados pelo INESC ID/IST permitem calcular para um determinado grau de confiança o nível de incumprimentos associado a um padrão determinado. Os resultados probabilísticos são obtidos por simulação do comportamento de rede tendo por base um modelo de rede e taxas de fiabilidade dos vários elementos que compõe a rede. Com o nível de incumprimentos são também calculadas as compensações monetárias associadas.
- Valores históricos para os indicadores individuais (número e duração de interrupções) para cada posto de transformação.

A proposta da ERSE para os novos padrões partiu de dados históricos (reais), sendo complementado com uma análise de sensibilidade dada pelo modelo de simulação dos estudos do INESC ID/IST, ou seja, verificando o impacto estimado pelo modelo dos novos padrões.

A proposta apresentada contribui para reduzir as assimetrias verificadas no território, pelo que é mais exigente na zona B e C, em especial na última, aproveitando a margem de melhoria existente conforme se verifica da análise dos dados históricos ou nas simulações efetuadas nos estudos do INESC ID/IST.

A definição dos padrões individuais baixa tensão (BT) resulta dos valores estabelecidos para a média tensão (MT), adicionando um determinado número de interrupções e duração de interrupções que reflita os contributos das redes de BT e dos tempos adicionais de reposição associados a estes indicadores individuais de continuidade de serviço (número e duração de interrupções).

## 4.2 SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS

### **METODOLOGIA ADOTADA PARA ESTABELECIMENTO DE PADRÕES INDIVIDUAIS**

O Conselho Tarifário, a EDP – Energias de Portugal e a SU Eletricidade concordam com a metodologia adotada pela ERSE, suportada pelos estudos desenvolvidos pelo INESC ID/IST, sendo adequada para alcançar o equilíbrio entre o nível de investimento realizado e a melhoria da qualidade de serviço. Isto é, por um lado, a metodologia permite a convergência dos padrões individuais das zonas pior servidas (zonas B e C) com a zona com melhores padrões (zona A) e, por outro lado, garante a sustentabilidade do sistema elétrico, através de uma análise de sensibilidade que verifica o impacto estimado.

### **A GENERALIDADE DOS CONTRIBUTOS CONCORDA COM OS PADRÕES INDIVIDUAIS PROPOSTOS**

As entidades que apresentaram contributos sobre este tema concordaram com a revisão dos atuais padrões individuais de continuidade de serviço tendo como objetivo garantir uma melhoria da qualidade do serviço prestado aos clientes do setor elétrico.

Em relação à Região Autónoma dos Açores, o Conselho Tarifário refere que a implementação de redundâncias através de sistemas em anel é economicamente insustentável para a maioria das ilhas, pelo que recomenda que nas zonas B e C, onde seja necessário garantir uma qualidade de serviço superior, em virtude dos equipamentos e serviços envolvidos, a mesma seja obtida com a criação de ilhas de qualidade de serviço.

## 4.3 DECISÃO DA ERSE

Tendo em conta o exposto, a ERSE mantém os padrões individuais de continuidade de serviço sujeitos a consulta, que se apresentam nos quadros seguintes.

Quadro 4-1 – Padrões individuais nas redes de distribuição em MT, para Portugal continental

Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Aprovado	Variação (%)
Número interrupções	A	8	8	0
	B	12	9	- 25
	C	18	12	- 33
Duração total interrupções (horas)	A	4	4	0
	B	8	7	- 13
	C	12	10	- 17

Quadro 4-2 – Padrões individuais nas redes de distribuição em BT, para Portugal continental

Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Aprovado	Variação (%)
Número interrupções	A	10	10	0
	B	15	11	- 27
	C	20	15	- 25
Duração total interrupções (horas)	A	6	6	0
	B	10	9	- 10
	C	17	14	- 18

Quadro 4-3 – Padrões individuais nas redes de distribuição em MT, para a RAA

Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Aprovado	Variação (%)
Número interrupções	A	8	8	0
	B	15	13	- 13
	C	30	25	- 17
Duração total interrupções (horas)	A	4	4	0
	B	8	7	- 13
	C	16	13	- 19

Quadro 4-4 – Padrões individuais nas redes de distribuição em BT, para a RAA

Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Aprovado	Variação (%)
-----------	------------------------	--------------	-----------------	--------------

Número interrupções	A	10	10	0
	B	20	16	- 20
	C	40	30	- 25
Duração total interrupções (horas)	A	6	6	0
	B	10	9	- 10
	C	22	18	- 18

Quadro 4-5 – Padrões individuais nas redes de distribuição em MT, para a RAM

Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Aprovado	Variação (%)
Número interrupções	A	8	8	0
	B	12	9	- 25
	C	18	12	- 33
Duração total interrupções (horas)	A	4	4	0
	B	8	7	- 13
	C	12	10	-17

Quadro 4-6 – Padrões individuais nas redes de distribuição em BT, para a RAM

Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Aprovado	Variação (%)
Número interrupções	A	10	10	0
	B	15	11	-27
	C	25	15	-40
Duração total interrupções (horas)	A	6	6	0
	B	10	9	-10
	C	17	14	-18

## 5 CARACTERÍSTICAS DO GÁS

### 5.1 PROPOSTA DA ERSE

A ERSE propôs que o RQS passasse a estabelecer as características do gás entregue aos clientes, conforme previsto na legislação, e a vigência, em regime transitório, das atuais características até à publicação de novas características. De facto, a injeção de gases renováveis ou de baixo teor de carbono, com diferentes características, nas redes de distribuição obriga à redefinição e harmonização dessas características a nível europeu de modo a garantir interoperabilidade.

A proposta de RQS considera ainda que os operadores das infraestruturas apresentem à ERSE as metodologias de monitorização a realizar, incluindo os métodos e procedimentos adotados na monitorização das características do gás, identificação dos pontos de monitorização, especificação de equipamentos, e restantes especificações necessárias, de modo a garantir o correto funcionamento das infraestruturas e dos equipamentos, bem como a segurança na sua utilização.

### 5.2 SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS

Em geral, os comentários recebidos enquadram-se na proposta da ERSE, relevando a necessidade de harmonização das características dos gases e a interoperabilidade a nível europeu. O Conselho Consultivo reconhece a necessidade de alargamento do espectro da especificação do gás, como indicado pela ERSE na consulta pública, de modo a potenciar a utilização de gases de diferentes origens, relevando o trabalho em realização a nível europeu de forma a garantir a interoperabilidade e de harmonização do índice de *Wobbe*. O Conselho Consultivo recomenda, ainda, que a definição das características dos gases e metodologia de monitorização sejam aprovadas após um processo de consulta alargado com os *stakeholders* mais relevantes, nomeadamente, operadores de infraestruturas, consumidores e fabricantes de equipamentos.

A AGN e o GGND sugerem que deve ser considerado separadamente os gases intermutáveis e não intermutáveis com o gás natural, uma vez que obrigam a controlos distintos e à instalação de equipamentos diferenciados, devendo ser distintas as normas de referência a utilizar, tais como: a ISO 16726 e ISO 16723-1, para definição das características do biometano e aplicação dos respetivos métodos analíticos; a ISO 6976 e OIML R140, para a determinação das mesmas a partir da composição da mistura. O GGND salienta que no que respeita à injeção de hidrogénio nas infraestruturas de gás, é feita a distinção

entre a qualidade do mesmo e a qualidade da mistura resultante, que não é intermutável com o gás natural, para percentagens superiores a 20% em volume de hidrogénio, e propõe que a primeira seja avaliada à luz da norma ISO 14687 e que se admita nas redes hidrogénio do tipo I, Grau A, B, ou E Categoria 3.

A REN refere que, sendo este um processo evolutivo, é fundamental que as características de gás aceites no sistema não permaneçam imutáveis e sejam ajustadas às evoluções verificadas no setor.

Alguns comentários (AGN, GGND e REN) salientam a necessidade de criação de um regulamento próprio para os gases descarbonizados e para as suas infraestruturas dedicadas, sendo também ponderado a necessidade de criação de um novo regulamento dedicado às instalações de injeção.

### **5.3 DECISÃO DA ERSE**

A ERSE reconhece a necessidade de regular tanto as características, como as metodologias de monitorização e locais de medição relevantes dos diferentes gases. Estas questões integram da metodologia que os operadores das infraestruturas devem apresentar à ERSE e que será divulgada publicamente. A ERSE irá publicar, no futuro, as características do gás a fornecer aos clientes.

## **6 INTERRUPTÃO DE PRODUTORES DE GÁS**

### **6.1 PROPOSTA DA ERSE**

A ERSE propôs que no caso das instalações de produção de gases renováveis ou de gases de baixo teor de carbono que injetem gás na rede que causem perturbações na rede, em incumprimento de normas aplicáveis, o respetivo operador de rede deve acordar com o responsável pela perturbação um prazo para a correção da anomalia. Em último caso, e sempre que a gravidade da situação o justifique, o operador de rede pode proceder de imediato à desligação das instalações que provocam a anomalia.

### **6.2 SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS**

Em geral, os contributos recebidos estão em linha com a proposta da ERSE, tratando-se de recomendações, como o parecer do Conselho Consultivo que alerta para que o incentivo à utilização de novos tipos de gases não coloque em causa a segurança e sustentabilidade da operação das redes, nem os utilizadores finais.

Reconhece a REN, como uma medida prudente, o direito de o operador de rede poder proceder à interrupção da injeção de gás de uma instalação de produção para garantir a segurança do sistema.

A Portgás refere que o artigo que estabelece a possibilidade de interrupção das instalações de produção de gases renováveis ou de baixo teor de carbono carece de clarificação no que diz respeito às condições de interrupção.

### **6.3 DECISÃO DA ERSE**

A ERSE reconhece a valia de especificar as condições de interrupção, no entanto, sendo nesta altura desconhecidas as características dos gases e havendo ainda a necessidade de estabelecer as condições de injeção, a mesma será tida em consideração quando da adaptação da regulamentação. O operador de rede deve ter meios de avaliação das condições em que é feita a injeção de gás garantindo a possibilidade de interrupção sempre que se verificarem perturbações causadas por incumprimento das normas.

## 7 QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

### 7.1 PROPOSTA DA ERSE

#### **Frequência de leituras**

A ERSE propôs que a avaliação do desempenho na frequência de leituras incidisse exclusivamente nas leituras locais, realizadas pelo operador de rede ou comunicadas pelo cliente. Pretende-se assegurar que a existência de equipamentos cuja leitura é obtida por via remota, ainda que não integrados em redes inteligentes, não prejudica a adequada frequência de leitura local dos restantes equipamentos de medição.

Acresce que, na regulamentação em vigor, as leituras remotas em BTN devem ser realizadas, pelo menos, mensalmente<sup>3</sup>, o que vem reforçar a necessidade de retirar as leituras remotas do cálculo deste indicador de frequência de leituras, que foi originalmente desenhado para incentivar o cumprimento da frequência trimestral (no setor elétrico) e bimestral (no setor do gás) de leituras reais obtidas localmente, num contexto em que as leituras remotas representavam uma parcela muito reduzida do total de leituras. Atualmente, cerca de 30% dos equipamentos de medição em BTN são já remotamente acedidos para efeitos de recolha de leitura, ainda que nem todos estejam integrados em redes inteligentes.

#### **Clientes prioritários e clientes com necessidades especiais**

A ERSE propôs uma clarificação da definição de cliente prioritário, autonomizando a categoria dos «Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico» que constava da lista de categorias de clientes prioritários, mas que não se enquadrava completamente na anterior definição dada pelo artigo.

Por outro lado, incluiu-se uma nova categoria de «Outros clientes» que abarcasse aqueles clientes que, não constando da lista de categorias apresentada, se pudesse enquadrar no conceito de cliente prioritário, isto é, um cliente que preste serviços de segurança ou de saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás cause graves alterações à sua atividade.

---

<sup>3</sup> Ponto 29.2 da Diretiva n.º 5/2016 - Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de energia elétrica em Portugal continental.

Complementarmente, adicionou-se um novo número, no artigo relativo ao registo de clientes prioritários, que explicita a proibição de registo como prioritários dos clientes que não se enquadrem nas categorias definidas no artigo que define o conceito de cliente prioritário.

Finalmente, foi introduzida uma disposição no sentido de os ORD solicitarem informação que permita a inscrição e a atualização do registo do ponto de entrega relativamente aos clientes prioritários às entidades administrativas que dela disponham.

### **Pagamento de compensações no âmbito de serviços de ligação às redes**

Na proposta submetida a consulta definiu-se um prazo de 30 dias para o pagamento de compensações relativas a incumprimentos no âmbito de serviços de ligação às redes.

### **Recolha e registo de informação**

O artigo 106.º do RQS atualmente em vigor estabelece a obrigação de manutenção, durante um período mínimo de cinco anos, da informação sobre qualidade de serviço, necessária à verificação do cumprimento do RQS.

Na proposta de alteração submetida a consulta, especificou-se que a informação a manter no âmbito deste artigo incluía a gravação de chamadas.

## **7.2 SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS**

### **Frequência de leituras**

O Conselho Consultivo, o Conselho Tarifário e a DECO apresentaram comentários favoráveis à proposta da ERSE.

A EDP – Energias de Portugal a E-Redes defendem que as leituras remotas de equipamentos não integrados em redes inteligentes não devem ser excluídas do cálculo deste indicador. Argumentam que a implementação de leitura remota é uma melhoria na prestação do serviço, realizada por iniciativa do ORD para melhorar o seu desempenho no indicador, e que beneficia os clientes. Assim, concordam com a retirada das leituras remotas de equipamentos integrados em redes inteligentes, referindo que estas já têm um tratamento autónomo previsto no Regulamento dos Serviços das Redes Inteligentes (RSRI), mas não com a retirada das restantes leituras remotas.

A ERSE recebeu ainda comentários do Conselho Consultivo, da REN e da REN Portgás, sugerindo a alteração do intervalo entre leituras definido no indicador da frequência de leituras utilizado no setor do gás, de 64 dias para 65 dias. Argumentam que a variação do número de dias úteis de cada mês tem impacto significativo no número de leituras a realizar em cada dia, causando dificuldades operacionais que, por vezes, colocam em causa o objetivo de realização de leituras bimestrais.

Por fim, a GGND apela a que o padrão aplicável ao valor do indicador no setor do gás seja alterado de 98% para 95%, referindo o reiterado incumprimento na zona da LisboaGás, face às características da zona.

### **Clientes prioritários e clientes com necessidades especiais**

Os comentários recebidos não se opõem à proposta de alteração da definição de cliente prioritário. No entanto, o Conselho Consultivo e a DECO fazem notar que pode existir alguma contradição entre a inclusão de outras categorias de clientes prioritários e a regra que explicita a proibição de registo como prioritários de clientes que não se enquadrem nas categorias definidas. A EDP – Energias de Portugal, a EDP GAS SU e a SU Eletricidade fazem comentários no mesmo sentido, invocando a necessidade de se clarificar o pretendido.

Sobre a consulta às entidades administrativas para atualização do registo dos clientes prioritários, a CEVE, a E-Redes e a REN Portgás manifestaram dúvidas quanto às entidades a consultar e ao processo de articulação com as mesmas, pelo que solicitam clarificação.

A AGN e a GGND propõem que o RQS preveja a possibilidade de os ORD identificarem, no âmbito de visitas técnicas, clientes com necessidades especiais

### **Pagamento de compensações no âmbito de serviços de ligação às redes**

O Conselho Consultivo entende que existe uma dissonância entre o prazo de pagamento proposto e o prazo estabelecido no RRC, que prevê que a compensação deva ser paga na primeira fatura emitida 45 dias após a ocorrência do facto que deu origem à compensação. O Conselho Consultivo sugere que se faça uma remissão para o artigo 66.º do RRC. A EDA – Eletricidade dos Açores entende que a proposta implica uma redução dos atuais prazos, o que se traduz em custos para o ORD.

### **Recolha e registo de informação**

Os comentários recebidos expressam a opinião, de forma quase unânime, de que o período mínimo de cinco anos, previsto para a manutenção da informação, não é adequado para o caso específico das

chamadas telefônicas. É defendida uma harmonização com o prazo de três anos estabelecido no RRC para a gravação de chamadas telefônicas. A CNPD refere que a manutenção das gravações de chamadas pelo prazo agora proposto torna indispensável a introdução de um inciso que expressamente consagre que as mesmas só são acessíveis pela ERSE, e não pelo responsável pelo tratamento.

### 7.3 DECISÃO DA ERSE

#### Frequência de leituras

A ERSE concorda que as leituras remotas trazem benefícios para os clientes, nomeadamente com a redução do número de estimativas utilizadas na faturação, mas recorda que também existem benefícios para o ORD em variadas áreas da sua atividade, pelo que a alteração proposta não eliminará as vantagens para o ORD na continuação da sua implementação de equipamentos de leitura remota, ainda que não imediatamente integrados em redes inteligentes.

A sugestão de excluir apenas as leituras remotas de equipamentos integrados em redes inteligentes, não resolve a questão principal que motiva a proposta de alteração apresentada pela ERSE: assegurar que a existência de equipamentos cuja leitura é obtida por via remota não prejudica a adequada frequência de leitura local dos restantes equipamentos de medição.

Adicionalmente, para as leituras remotas de equipamentos em BTN não integrados em redes inteligentes já está prevista regulamentarmente uma periodicidade própria (pelo menos mensal), diferente da periodicidade prevista para as leituras locais, pelo que o atual indicador de frequência de leituras não é adequado para avaliar o desempenho dos ORD relativamente a essas leituras.

Face ao exposto, a ERSE mantém a alteração inicialmente proposta.

Relativamente aos outros comentários relacionados com a frequência de leituras a ERSE reconhece a importância das questões levantadas. No entanto, a proposta ora apresentada a consulta pública não referia alterações ao intervalo entre leituras ou ao padrão aplicável ao setor do gás, cujos atuais valores resultaram de anteriores processos de consulta bastante discutidos e participados. Assim, as sugestões apresentadas, a serem analisadas em futuras propostas de revisão do RQS, devem sê-lo, preferencialmente, sustentadas em análises estruturadas sobre os seus impactos, custos e benefícios.

## **Cientes prioritários e clientes com necessidades especiais**

A ERSE entende que não existe contradição entre as alterações à definição de cliente prioritário e a disposição que explicita a proibição de registo como prioritários dos clientes que não se enquadrem nas categorias definidas.

Efetivamente, a inclusão de uma categoria de “Outros clientes” visou apenas clarificar a possibilidade de existirem clientes que, não se enquadrando em nenhuma das categorias explicitadas na alínea b) do artigo em questão, possam ser classificados como prioritários pelo facto de prestarem serviços de segurança ou de saúde e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás cause graves alterações à sua atividade.

A disposição relativa à proibição de registo como prioritários de clientes que não se enquadrem nas categorias definidas e, como tal, não cumpram os princípios estabelecidos na definição de cliente prioritário, não contradiz a existência da nova categoria proposta.

Assim, optou-se por manter a inclusão da categoria “Outros clientes”, promovendo, no entanto, uma ligeira alteração no articulado, para que esta categoria surja como uma subalínea dos clientes que prestem serviços de segurança ou de saúde e para os quais a interrupção de fornecimento de energia elétrica ou de gás cause graves alterações à sua atividade, e não como uma alínea autónoma.

Relativamente aos comentários sobre o processo de consulta às entidades administrativas para efeitos do registo de clientes prioritários, a ERSE concorda que pode ser melhor estruturada a articulação a desenvolver com estas entidades. No entanto, entende-se que são os ORD as entidades mais bem colocadas, dada a sua experiência no terreno, para proceder à identificação das entidades administrativas a consultar, que podem ser, inclusivamente, entidades de âmbito regional ou local. Nesse sentido, opta-se por se inscrever no articulado que os ORD devem desenvolver uma proposta conjunta de procedimento para a identificação das entidades administrativas passíveis de consulta e para a articulação com as mesmas no âmbito da atualização do registo de clientes prioritários.

Sobre a proposta da AGN e da GGND para que os ORD possam identificar, no âmbito de visitas técnicas, clientes com necessidades especiais, entende-se como desnecessária a inclusão no RQS da norma proposta, dado que a atual redação não impede que os ORD possam, voluntariamente, adotar essa prática, informando os comercializadores de potenciais clientes com necessidades especiais, para que estes possam utilizar essa informação no âmbito do relacionamento comercial com os seus clientes.

### **Pagamento de compensações no âmbito de serviços de ligação às redes**

A ERSE adotará a sugestão do Conselho Consultivo de remeter os prazos em questão para o RRC.

### **Recolha e registo de informação**

Face aos comentários recebidos introduziram-se alterações no articulado no sentido de, no caso específico das chamadas telefónicas, e para efeitos da verificação do cumprimento do RQS por parte da ERSE, se adotar um período de manutenção da informação idêntico ao previsto no RRC.

## 8 OUTROS TEMAS

### 8.1 QUALIDADE DE SERVIÇOS COMERCIAL

Existe um conjunto alargado de temas relativos à qualidade de serviço comercial para os quais, ou não se introduziram quaisquer alterações ao articulado, ou se introduziram modificações que não pretendiam promover alterações de ordem prática, visando apenas melhorar aspetos de harmonização do texto ou de clarificação da sua interpretação, alguns deles sinalizados pelos agentes nas interações com a ERSE.

Efetivamente, entendeu-se que este não ser o momento adequado introduzir alterações significativas nos procedimentos atualmente em vigor, cuja aprovação resultou de um processo aprofundado de consulta relativamente recente.

Apesar disto, registou-se um conjunto alargado de comentários sobre matérias muito diversas como sejam o tratamento de reclamações relativas ao equipamento de medição, o restabelecimento do fornecimento na sequência de interrupção por facto imputável a cliente, o atendimento telefónico ou as reclamações de não clientes.

É de referir que a maior parte dos comentários vêm sugerir algumas alterações sobre procedimentos que não foram objeto de consulta, pelo que a ERSE toma nota dos mesmos para poderem ser eventualmente considerados em consultas futuras. Excetuam-se três propostas de alteração, que foram aceites, tendo em conta que visam essencialmente clarificar a redação do texto. A análise a este conjunto de comentários é apresentada em seguida.

#### **Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição**

Sobre a obrigação de agendamento de visita combinada na sequência de reclamação sobre o funcionamento do equipamento de medição, a AGN, a EDA – Eletricidade dos Açores, a GGND e a REN Portgás sugerem que possam ser adotados, antes do agendamento da visita combinada, alguns procedimentos que despistem situações para as quais não se justifique a realização da visita.

A ERSE entende que a redação proposta, que prevê que a reclamação deva cumprir os requisitos relativos à descrição de factos que evidenciem a possibilidade de inadequado funcionamento do equipamento de medição, dá suficiente margem de manobra aos ORD para estabelecerem um contacto com o reclamante e para acordarem com este uma eventual dispensa da visita combinada nas situações que o justifiquem.

A EDP – Energias de Portugal, a EDP GAS SU e a SU Eletricidade sugerem alterações no tratamento, pelos comercializadores, de reclamações relativas a temas exclusivamente da responsabilidade do ORD, de forma a que estes não sejam indevidamente prejudicados nos seus indicadores de resposta a reclamações. A Endesa e a CEVE sugerem a definição de prazos concretos para a resposta por parte de outras entidades, a pedidos de informação que lhes sejam dirigidos.

A ERSE toma nota destes comentários, mas relembra a possibilidade, inscrita no artigo 59.º do RQS vigente, de os comercializadores realizarem uma comunicação intercalar informando o reclamante das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitam a resposta no prazo definido. Por outro lado, o mesmo artigo dispõe que as respostas a reclamações que impliquem a intervenção conjunta ou a necessidade de coordenação entre os comercializadores e os operadores de redes, devem respeitar os meios de comunicação e procedimentos estabelecidos nos contratos de uso das redes ou contratos de uso das infraestruturas de forma a assegurar o cumprimento dos prazos estabelecidos.

A ERSE regista a proposta da EDP – Energias de Portugal de limitar o prazo para o agendamento de visita combinada no âmbito de reclamação relativa ao funcionamento do equipamento de medição com o objetivo de evitar reagendamentos abusivos. Faz-se notar, no entanto, que o agendamento da visita combinada está sujeito à apresentação de uma reclamação fundamentada, o que pode dificultar a adoção de comportamentos abusivos. Por outro lado, importaria ponderar o impacto para os consumidores da introdução da limitação proposta, face ao número concreto de reagendamentos abusivos que a norma pretendia evitar.

A E-Redes sugere algumas melhorias no articulado, entre as quais a de se determinarem prazos para as verificações remotas de equipamentos de medição, e a de se concretizarem prazos específicos a cumprir pelo ORD e pelo comercializador no âmbito da informação a prestar ao reclamante em 5 dias úteis.

A ERSE regista estas sugestões optando, no entanto, por não introduzir alterações ao articulado proposto, com exceção de uma clarificação proposta para o n.º 3 do artigo 66.º, corrigindo a redação deste número, a qual não previa a verificação remota, o que omitia a alteração pretendida pela ERSE no n.º 2 deste artigo. Sobre os prazos para as verificações remotas, devem ser seguidas as disposições atualmente em vigor, nomeadamente no ponto 21.1 do Guia de Medição Leitura e Disponibilização de Dados do setor elétrico. Quanto à definição de prazos para ORD e comercializador, entende-se que deve existir uma coordenação entre ORD e comercializador tendo em vista o cumprimento do prazo.

A E-Redes sugere ainda que se especifique que, quando a visita combinada prevista no âmbito destas reclamações se realize, por conveniência do cliente, em prazo posterior aos 15 dias úteis previstos, a contagem do prazo de resposta à reclamação seja suspensa entre a data de agendamento da visita e a data da sua realização. A ERSE acolhe esta sugestão e irá alterar o articulado em conformidade.

#### **Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável a cliente**

A Endesa descreve, no âmbito do processo de restabelecimento, práticas realizadas por alguns ORD do setor do gás que, no seu entender, podem não ser consentâneas com as regras do RQS. Em causa está o facto de alguns ORD entenderem que as ações de restabelecimento não se enquadram no conceito de ação simples, aplicando as regras relativas às visitas combinadas. A Endesa refere ainda a necessidade de ter de comunicar o pedido de religação e a solicitação de agendamento de visita combinada em Portais distintos, o que dificulta o processo, facto que é também identificado no comentário da Iberdrola.

A AGN e a GGND referem que, no setor do gás, as ações de restabelecimento nunca são ações simples pelo que propõem que essa circunstância seja explicitada no RQS, dispensando os ORD do cumprimento dos prazos de restabelecimento previstos.

Sem prejuízo de se poder discutir em maior detalhe esta matéria, constata-se que o n.º 12 do artigo 85.º do RQS atualmente em vigor, relativo às obrigações no âmbito de restabelecimento, refere que os prazos relativos ao restabelecimento só se aplicam nas situações em que o restabelecimento do fornecimento envolva ações simples por parte do operador de rede, devendo, nas restantes situações, o restabelecimento do fornecimento passar a ser tratado como visita combinada.

#### **Atendimento telefónico**

A EDP – Energias de Portugal sugere que o registo do atendimento telefónico dos comercializadores não obrigue a distinguir se o atendimento se refere ao setor da eletricidade, do gás ou dual. A ERSE regista a sugestão de alteração.

#### **Reclamações de não clientes**

A Coopérnico sugere que a obrigação de registo de reclamações de não clientes seja alargada também aos ORD. A ERSE faz notar que, nos termos do RQS, os ORD estão também sujeitos à obrigação de resposta a reclamações de não clientes.

A E-Redes faz algumas sugestões de melhoria no artigo 95.º submetido a consulta, alterando ligeiramente o seu n.º 5 e inscrevendo, neste artigo, um número que estabeleça que, no caso de impossibilidade de pagamento da compensação por parte do comercializador ao cliente, deve assegurar-se a repercussão tarifária desse valor, seguindo os procedimentos previstos para o efeito.

No caso da proposta de alteração do n.º 5, a ERSE confirma que o ORD deve seguir o procedimento previsto no número anterior. Opta-se, contudo, por manter a redação proposta, idêntica à adotada no RRC. Em relação à sugestão de inclusão de uma disposição sobre a repercussão tarifária das compensações não pagas, entende-se que esta repetiria a disposição que consta do n.º 3 do artigo 99.º do RQS vigente (artigo 101.º do RQS submetido a consulta) pelo que se opta pela sua não inclusão.

Finalmente, a REN Portgás vem sugerir que o RQS possa explicitar a obrigação de pagamento de compensações por parte de requisitantes de ligação sem relação de clientela, que não estejam presentes no âmbito de visita combinada para efeito de ligação às redes. A ERSE assinala que o RQS atualmente em vigor já prevê o direito a compensação nessa situação, sem especificar a situação contratual do requisitante de ligação.

### **Autoconsumo**

Existem comentários da EDP – Energias de Portugal e da SU Eletricidade que sugerem a inclusão de definições relativas ao regime do autoconsumo, nomeadamente as definições de unidade de produção para autoconsumo (UPAC), entidade gestora do autoconsumo (EGAC) e comunidades de energia renovável (CER), sem, no entanto, referirem em que contexto estas definições seriam utilizadas.

A ERSE não vê, de momento, necessidade de incluir as referidas definições no âmbito do RQS.

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1- 3.º  
1400-113 Lisboa  
Tel.: 21 303 32 00  
Fax: 21 303 32 01  
e-mail: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)

[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

