



ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

CONSELHO CONSULTIVO

PARECER CC PL EXT Nº 1/2017

Sobre a

Proposta de Revisão dos Regulamentos da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás Natural

ENQUADRAMENTO

O Conselho de Administração da ERSE solicitou o Parecer do Conselho Consultivo (CC) sobre a proposta de revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço, aplicável ao Sistema Elétrico Nacional (SEN) e Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN), em simultâneo com o processo da 61ª Consulta Pública da ERSE, que decorre até ao dia 3 de julho de 2017.

O presente Parecer enquadra-se nas competências do CC estabelecidas nos Estatutos da ERSE aprovados pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, alterados pelo Decreto-Lei n.º 212/2012, de 25 de setembro, na redação do Decreto-Lei n.º 84/2013, de 25 de junho.

O CC considera especialmente de relevar que esta proposta representa uma alteração profunda ao avançar com a unificação num único Regulamento das questões ligadas à Qualidade de Serviço no SEN e no SNGN, no lugar de regulamentos separados por setor como até agora se verificava.

Esta alteração de paradigma parece justificar-se desde logo com a evolução e consolidação do regime de mercado, patente na continuada diminuição do número de clientes em tarifa transitória, que aproximou as práticas comerciais dos dois setores, de que é exemplo a crescente presença de ofertas duais.



Acresce que, na sequência da revisão legislativa do setor energético ocorrida em 2012, nomeadamente com a entrada em vigor do Decreto-Lei nº212/2012, de 25 de setembro, a aprovação e supervisão da aplicação do Regulamento da Qualidade de Serviço do SEN passou para a esfera de competências da ERSE (anteriormente na DGEG), como ocorria já com o SNGN, o que mais aproximou o enquadramento em que os dois setores operam.

Deste modo, a opção proposta pela ERSE parece ser justificada, sem prejuízo do CC considerar que os desenvolvimentos regulamentares deverão atender à especificidade de cada um dos setores, bem como da respetiva maturidade, notando-se a título de exemplo a universalidade do serviço elétrico que não tem – nem deve ter – paralelo no gás natural, sem prejuízo de se reconhecer o estado ainda de desenvolvimento do SNGN, em que cabe nomeadamente aos operadores de rede de distribuição a promoção da sua utilização e expansão das zonas cobertas por este serviço.

O CC assume assim a sua concordância com a proposta apresentada pela ERSE, que considera adequadamente instruída, sem prejuízo dos comentários a seguir apresentados que, uma vez incorporados na versão do RQS aprovada, poderão melhorar o âmbito e alcance desta proposta de regulamento.



A. COMENTÁRIOS NA GENERALIDADE

A ERSE propõe a fusão num único regulamento da atual regulamentação da qualidade de serviço de energia elétrica e de gás natural, com a finalidade de facilitar o tratamento harmonizado de matérias que têm um tratamento próximo, designadamente as disposições regulamentares sobre qualidade de serviço comercial.

O CC valoriza positivamente este desenvolvimento regulatório, no que o mesmo reconhece da progressiva aproximação dos dois setores, em especial na vertente comercial de venda de energia ao cliente final, com a progressiva implementação de ofertas dual no segmento doméstico.

- Nesta questão, considera em qualquer caso, que para estes contratos se deve manter o entendimento de que se tratará de *“1 contrato de fornecimento, acoplado a 2 contratos de acesso”*, com as suas particularidades próprias em cada caso; não se deve criar uma expectativa de serviço único, que naturalmente não existirá.

Neste sentido, aliás, o CC expressa o seu acordo à opção metodológica seguida pela ERSE nesta proposta, ao incorporar igualmente num único documento – Manual de Procedimentos de Qualidade de Serviço – as questões de índole mais técnica, respeitando-se contudo as diferentes especificidades dos dois setores. Deste modo, em momentos futuros de revisão, será possível a análise apenas pelos *stakeholders* de cada setor, das alterações propostas aos procedimentos, com a correspondente simplificação de processos.

Sem prejuízo do anterior, o CC considera que na aprovação final, a ERSE atenda às especificidades dos setores sob sua regulação, de modo a que a emissão de um regulamento único, se conduzindo a uma aproximação das melhores práticas observadas em cada uma dos setores, não prejudique alguns desenvolvimentos diferenciados já hoje observados. Sem limitação, nota-se:

- A Proposta de Tarifário do SEN incorpora usualmente os resultados do Relatório da Qualidade de Serviço do ano anterior; seria desejável que o mesmo sucedesse no SNGN;



- São propostas revisões dos objetivos de alguns indicadores, que parecem não atender às especificidades de cada setor: por ex. no SNGN os Pedidos de Informação passariam de um limiar de cumprimento do prazo de 15 dias de resposta de 98% para 90%. Os objetivos de aproximação da qualidade dos dois setores devem atender à realidade histórica de ambos, nem sendo reduzidos desnecessariamente padrões hoje consolidados, nem impondo melhorias *instantâneas* inalcançáveis. Nesta questão, o CC considera a proposta menos adequada, devendo a aprovação atender à prática e resultados verificados em cada setor;
- O CC considera necessário e desejável que sejam estabelecidos requisitos mínimos de qualidade de serviço para os vários intervenientes no sistema energético, em particular para os que exercem a sua atividade em regime de mercado (comercializadores). No entanto, recomenda-se que, no enquadramento atual de consolidação da abertura de mercado e migração dos clientes desde o mercado CUR, sejam ponderadas as exigências em termos de custo-benefício, de modo a que a busca de uma superior qualidade de serviço não resulte antes, em limitações à entrada de novos operadores;
- O sucesso comercial na introdução de ofertas dual não deverá prejudicar a atenção e supervisão a conceder à modalidade de contratação monoproduto.
- O CC nota ainda a recente publicação do Decreto-Lei nº 74/2017, de 21 de junho, que introduziu alterações ao Decreto-Lei nº156/2005, de 15 de setembro, uniformizando o processo de receção, tratamento e seguimento das reclamações registada nos Livros de Reclamações, tanto no formato físico como no eletrónico (criação do Portal Único de Reclamações), recomendando assim a sua consideração na fixação do texto aprovado do RQS, o que na versão da proposta não se observa.

Reconhecendo os pontos positivos da proposta, o CC não deixa de recomendar que na aprovação final a ERSE estabeleça também um calendário ambicioso mas credível, preferencialmente discutido previamente com as empresas, que permita a implementação das alterações de um modo continuado e não disruptivo para o setor energético.

Numa nota final, o CC sugere que em futuros desenvolvimentos dos regulamentos, a ERSE avalie também a possibilidade de aprovação de Regulamento de Relações Comerciais único, reconhecendo, também aqui, a desejável aproximação dos processos seguidos em ambos os setores, e a possível uniformização de metodologias.



B. COMENTÁRIOS NA ESPECIALIDADE

Nos pontos seguintes são analisados de forma mais detalhada algumas das propostas de alteração da regulamentação da qualidade de serviço.

1 - Definições

a) “Ponto de Entrega”

O CC nota que no “DOCUMENTO JUSTIFICATIVO DA PROPOSTA DE ALTERAÇÃO AO RQS” no ponto 21 “OUTROS TEMAS”, a ERSE coloca a questão: “(..) *devem as interrupções a instalações de produção ser consideradas no cálculo dos indicadores de continuidade de serviço?*” e acrescenta de seguida: “*A opção a tomar tem consequência no número e duração de interrupções consideradas, mas também o número de pontos de entrega utilizados no cálculo dos indicadores. Importa ainda ter em consideração que a interrupção de uma instalação de consumo tem consequências distintas de uma instalação de produção. Muito provavelmente o “value of lost load” (VOLL) é distinto nas duas situações. A ERSE não considerou dispor de informação suficiente para propor uma opção, solicitando-se aos interessados que, no âmbito desta consulta, apresentem os seus contributos sobre o tema.*”

A definição de “ponto de entrega” não está harmonizada com a que é proposta na alínea bb) do nº 2 do Artigo 3.º no RRC que refere: “Ponto de entrega - ponto da rede onde se faz a entrega ou a receção de energia elétrica à instalação do cliente, produtor ou outra rede”. A definição constante da proposta de RQS indica: “ponto da rede onde se faz a entrega de energia elétrica à instalação do cliente, produtor ou outra rede”.

O CC entende que deve manter-se a atual definição de ponto de entrega “ponto da rede onde se faz a entrega de energia elétrica à instalação do cliente ou a outra rede” evitando a redefinição dos indicadores de continuidade de serviço, mantendo a consistência histórica dos mesmos e assegurando a sua comparabilidade internacional.

O CC entende a motivação da ERSE em monitorizar também a qualidade de serviço prestada às instalações de produção mas entende que será adequado fazê-lo com recurso a indicadores distintos evitando distorções nos conceitos e valores de “energia não fornecida” (ENF) e “value of lost load” (VOLL).



Assim, o CC sugere que se avalie a oportunidade de introduzir no RQS um novo conceito de ponto de receção ou a criação de um indicador para taxa de disponibilidade das ligações a produtores que poderia considerar as indisponibilidades resultantes de incidentes e, também, as resultantes de trabalhos programados de manutenção ou desenvolvimento das redes.

b) “Eventos Excepcionais”

O CC nota que nesta proposta o conceito de “evento excepcional” é exclusivo do setor elétrico no entanto este conceito também existe no setor do gás natural no âmbito do *Network Code Interoperability* (NC INT), com definição própria e obrigações para o ORT relativamente à informação a disponibilizar aos utilizadores da rede relativamente a eventos excepcionais que afetem interligações (art.º 10.º do NC INT), pelo que se propõe o desdobramento do art.º 9.º da proposta de RQS para inclusão da respetiva definição.

c) “Interrupção”

O CC entende que deverá ser clarificado o entendimento do artigo 12º do RQS “definição de interrupção”, nomeadamente no ponto 2b), relativo à definição de fim de interrupção ficando expresso que quando o fornecimento é repostado, mesmo por via de alimentação por outro nível de tensão, cessa a contagem do tempo de interrupção para o operador de rede (que esteve na origem da interrupção).

2 - Conceito de “ilha de qualidade de serviço”

O artigo 15.º da proposta de RQS estabelece que o promotor de um parque industrial ou empresarial pode optar, suportando os custos, por uma tipologia de ligação e eventual reforço de rede que garanta uma qualidade de serviço superior à da envolvente geográfica onde o parque se insere. O operador de rede deve aconselhar na especificação das condições técnicas de ligação e reforço de rede que garantam o nível de qualidade pretendido.

O CC concorda com a proposta da ERSE na medida em que permitirá dar resposta às solicitações de promotores de parques industriais e empresariais que pretendam assegurar um nível de qualidade superior ao da Zona de Qualidade de Serviço onde se inserem sem aumentar os custos para os restantes consumidores do SEN.



Esta medida é essencial ao crescimento e à competitividade da económica nacional, ao promover zonas empresariais preparadas para os níveis de exigência que a digitalização da economia e os desenvolvimentos tecnológicos tornarão obrigatórios. Por esta razão, será de encarar, pelo recurso a programas de apoio, a redução significativa dos custos envolvidos como forma de estímulo a este tipo de investimento.

O CC salienta que a qualidade de serviço é um direito de todos os consumidores. Assim, a implementação destes desenvolvimentos em “ilhas de qualidade”, não poderá em caso algum prejudicar a realização dos programas de investimento de melhoria de qualidade de serviço aprovados regulamentarmente.

3 - Incidentes de grande impacto

A ERSE refere a necessidade de obter informação sobre incidentes de grande impacto nas redes elétricas antes de decorrido o prazo de 20 dias atualmente estabelecido na regulamentação, designadamente para responder a questões da comunicação social, consumidores e responsáveis políticos. Assim, a ERSE propõe na revisão do MPQS, que sempre que ocorra um incidente de grande impacto, lhe seja enviado um relatório preliminar no prazo de 2 dias.

O CC compreende as razões apresentadas pela ERSE, considerando no entanto que a expressão “relatório preliminar” deverá ser substituída por “informação preliminar”, considerando que no prazo de 48h, alguma da informação considerada relevante, designadamente as causas do incidente, o número de clientes e a região afetados, poderão não ser ainda conhecidas.

O CC considera, sem prejuízo do envio daquela informação preliminar, que os operadores de redes poderão disponibilizar nas suas páginas internet informação sintética sobre os incidentes de grande impacto. Esta informação disponibilizada na internet pelos operadores de rede poderia ser efetuada num formato aprovado pela ERSE.

Em qualquer caso, o CC considera que para clarificação a redação final a adotar nas diferentes peças regulamentares (por ex. no MPQS) deverá permitir uma interpretação clara da contagem dos prazos a respeitar, nomeadamente se em dias úteis ou corridos, entendendo o CC que a necessidade de aquisição de informações pelo regulador não deverá prejudicar a concessão de um prazo mínimo para elaboração de um primeiro relatório que, mesmo preliminar, será usualmente decisivo no esclarecimento destas situações.



4 - Indicadores de qualidade de serviço comercial

A proposta de RQS altera os indicadores de qualidade de serviço, verificando-se uma redução do número de indicadores gerais e um aumento dos indicadores individuais, a cujo incumprimento está associado o pagamento de uma compensação ao cliente.

Os indicadores gerais incidirão sobre as seguintes dimensões da qualidade de serviço comercial:

- Tempo de espera no atendimento presencial;
- Tempo de resposta a pedidos de informação apresentados por escrito;
- Tempo de espera no atendimento telefónico para comunicação de avarias;
- Tempo de espera no atendimento telefónico comercial (novo indicador com padrão);
- Frequência de leitura dos equipamentos de medição.

Os indicadores individuais incidirão sobre a prestação dos seguintes serviços:

- Resposta a reclamações;
- Ativação do fornecimento após celebração de contrato de fornecimento;
- Visita combinada para prestação de serviço na instalação do cliente;
- Assistência técnica em caso de avaria na alimentação individual do cliente;
- Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente;
- Informação sobre serviços de ligação à rede (novo indicador);
- Desativação do fornecimento (novo indicador).

Neste ponto, o CC considera que a proposta deveria justificar mais detalhadamente os critérios que levam ao estabelecimento de indicadores individuais para a prestação de informação sobre serviços de ligação à rede e desativação do fornecimento. Do conhecimento do CC, estes temas não parecem justificar uma atenção tão particular assim, nomeadamente pelo registo pouco significativo de reclamações.



5 - Atendimento Presencial, Telefónico e Escrito

O CC nota que a qualidade de serviço comercial tem como foco o serviço prestado ao cliente ou potencial cliente, pelo que resultam algumas dúvidas sobre a coerência de se pretender em simultâneo a separação dos indicadores nas categorias gás natural, eletricidade, ambos e outros atendimentos não enquadráveis nas categorias tipificadas.

Considerando o esforço de uniformização dos indicadores gerais e individuais associados ao atendimento presencial, telefónico e escrito, mais se reforça que a avaliação do desempenho dos comercializadores deveria ser na ótica do serviço prestado ao cliente/potencial cliente, independentemente da categoria do contacto e/ou produto.

6 - Ativação do fornecimento

A prestação do serviço de ativação do fornecimento passa a ser considerada um indicador individual nos setores elétrico e do gás natural, devendo os ORD garantir que a visita combinada para ativação de fornecimento é agendada para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a solicitação lhe é comunicada pelo comercializador.

O CC regista positivamente a consagração de um prazo único para ativação do fornecimento dos dois serviços no caso dos contratos dual, e tratando-se de serviços públicos essenciais, considera-se que o prazo proposto de 3 dias úteis é adequado. Sem prejuízo do anterior, o CC reconhece a necessidade de intervenção de dois operadores distintos e a especificidade de cada uma das operações, nomeadamente a necessidade de ligação da eletricidade em primeiro lugar e presença física do cliente no gás natural.

No entanto, o CC assinala que a proposta de RQS alarga a aplicação deste indicador a todos os tipos de fornecimento, incluindo as instalações de grandes clientes. Contudo, pela especificidade das questões associadas a este tipo de consumidores, em que estas operações estão frequentemente ligadas ao início de atividade, ou arranques das instalações em datas estabelecidas pelo próprio titular, considera-se que será talvez desnecessário o alargamento da aplicação deste indicador individual a instalações de grandes clientes, notando-se que tipicamente se procura com o mesmo a garantia de satisfação de consumidores com menor poder contratual. Acresce que, estatisticamente, serão estes os casos relevantes para o cálculo, pelo universo muito superior de locais de consumo domésticos.



Do mesmo modo, o CC alerta para a dificuldade de aplicação deste indicador no setor elétrico para instalações em MT, AT e MAT. Com efeito, as especificidades e complexidades destas ligações (exigência de licença e protocolo de exploração, realização de ensaios de proteções, etc...) podem inviabilizar o cumprimento do prazo estabelecido na maior parte das situações, sem que tal represente necessariamente a frustração das expectativas destes clientes.

O CC recomenda assim a reavaliação deste ponto específico da proposta.

7 - Assistência técnica

A proposta de alteração do RQS estabelece um conjunto de novas obrigações para os operadores de redes na prestação do serviço de assistência técnica, designadamente no que se refere à assistência técnica aos clientes prioritários e à suspensão da contagem dos prazos para prestação do serviço.

O prazo para chegada à instalação de clientes prioritários é reduzido de 3h para 2h, notando o CC que não são fornecidos dados quantitativos que justifiquem esta proposta, nomeadamente em termos de uma análise de custo-benefício, bem como do efetivo número de situações associadas a este tipo de clientes que obrigaram a intervenções dos operadores.

A suspensão do prazo (de 4h) para chegada à instalação dos restantes clientes que atualmente se verificava entre as 0h e as 8h passa a suspender-se somente entre as 2h e as 6h e é aplicável exclusivamente aos clientes domésticos que não sejam clientes prioritários.

A exemplo do caso dos clientes prioritários acima discutido, o CC nota que estas propostas representarão uma exigência acrescida na capacidade de resposta das equipas de assistência técnica dos operadores de redes, em particular durante o período da noite. A alteração proposta conduzirá ao aumento do número de equipas de assistência técnica que terão de se manter disponíveis (3 turnos em vez dos atuais 2), de modo a cobrir os períodos noturnos em que se verifica um número muito reduzido de solicitações.

O CC considera que estas propostas de alteração devem ser sujeitas a uma análise prévia dos benefícios e dos custos para cumprir os novos níveis de qualidade de serviço. Considera-se igualmente relevante que seja analisada o número de solicitações de assistência durante a noite e o número de reclamações associadas à prestação do serviço de assistência técnica.



8 - Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

A proposta de RQS mantém os prazos para prestação do serviço de restabelecimento do fornecimento, mas propõe a alteração da suspensão da contagem dos prazos de forma idêntica ao proposto para o serviço de assistência técnica.

Tal como referido para as assistências técnicas, as alterações propostas representam um aumento de custos para os operadores de redes. O CC considera que a adoção deste tipo de medidas deve ser precedida de análises rigorosas dos benefícios e dos custos, que não constam da proposta, sem as quais uma decisão apressada pode conduzir a aumento de custos a recuperar em tarifas não inteiramente justificado.

O CC nota também que é estabelecido um prazo de 30 minutos para comunicação pelo Comercializador ao Operador de Rede do levantamento da situação que originou a suspensão de fornecimento.

Existem diversos meios de pagamento à disposição do consumidor para que este proceda à liquidação dos montantes em dívida que originaram a interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente.

Em função do meio de pagamento selecionado pelo consumidor, o reconhecimento do pagamento poderá ser imediato como no caso de pagamento por referência multibanco, se este serviço for contratualizado pelos comercializadores em *Real Time*, com custos acrescidos para este último, ou diferido no tempo, como é nos casos de pagamento por cheque ou transferência bancária.

Acresce que, nos casos de reconhecimento de pagamento diferido no tempo, o ingresso do montante na conta do comercializador poderá não permitir a identificação automática da solução da situação, havendo necessidade de se efetuar uma reconciliação bancária por forma a identificar a que situação corresponde o respetivo montante.

Tal determina que, para cumprimento do previsto no artigo 85.º, alínea 4., o CC considera necessário a ERSE clarificar o conceito “momento em que o comercializador toma conhecimento” para efeitos de início de contagem dos 30 minutos disponíveis para comunicação ao ORD que a situação se encontra sanada em função do meio de pagamento utilizado pelo Cliente.



9 – Clientes prioritários

A proposta de alteração do RQS prevê que o prazo para chegada às instalações de clientes prioritários seja reduzido de 3h para 2h. É igualmente proposto que para os clientes prioritários a contagem dos prazos não tenha qualquer período de suspensão.

O CC entende a necessidade de assegurar uma qualidade de serviço superior aos clientes prioritários, considerando contudo que a adoção destas medidas deve ser precedida de análises rigorosas dos custos e benefícios.

O CC recomenda que esta medida seja reponderada pela ERSE, podendo justificar-se que a regulamentação vigente seja simplesmente reforçada com a introdução de um novo indicador que permita monitorizar o tempo médio de chegada às instalações de clientes prioritários.

10 - Pagamento de compensações relativas a indicadores de qualidade de serviço comercial

A redação do artigo 99.º passou a prever que quando não seja possível ao comercializador efetuar o pagamento da compensação ao cliente, o valor da compensação deve ser transferido para o fundo de incentivo à melhoria da qualidade de serviço. É igualmente referido que quando a compensação respeita a incumprimentos do ORD, o montante que não foi devolvido deve reverter para o fundo de reforço dos investimentos para melhoria da qualidade de serviço nas zonas com pior qualidade de serviço.

O CC considera que a redação do n.º 3 do artigo 99.º da proposta de RQS carece de clarificação e desenvolvimento, uma vez que parece apontar para a necessidade de cada comercializador constituir um fundo de incentivo à melhoria da qualidade de serviço, mas sem concretizar ou tipificar as ações que podem ser desenvolvidas para melhorar a qualidade de serviço.

Sem prejuízo dos comentários anteriores, o CC coloca à consideração da ERSE que estes valores não devolvidos revertam simplesmente para as tarifas, para simplificação e transferência d processos.



11 – Centros de Atendimento Presencial

O CC anota que a proposta mantém a possibilidade dos grupos integrados manterem centros de atendimento partilhados, o que, entre outros inconvenientes, poderá levar a que os indicadores associados a esses centros sejam únicos, no caso das entidades que estejam isentas da separação de atividades, não permitindo uma correta identificação da qualidade de serviço por atividade, nomeadamente distribuição e comercialização.

Atendendo a que o processo de liberalização e *unbundling* tem já alguns anos e se tem vindo a consolidar progressivamente, o CC recomenda que este assunto seja especialmente analisado no âmbito da aprovação das medidas de diferenciação de imagem previstas no Regulamento de Relações Comerciais, de modo a garantir a transparência para o cliente do serviço/empresa a que se estão a dirigir, devendo o RQS incorporar as disposições que permitam a rastreabilidade do cumprimento destas exigências de separação.

12- Eliminação do tema da mudança de comercializador do RQS

A presente proposta defende a remoção da monitorização da mudança de comercializador no RQS, justificando a ERSE “*que o desempenho da entidade que gere os processos de mudança é monitorizado e balizado em termos de prazos, nos procedimentos de mudança de comercializador*”.

No entanto, o CC nota:

- esta temática está relacionada com um grande número de reclamações dos consumidores;
- foi publicado o diploma que cria a figura do OLMC, sendo que esta entidade está sujeita à regulamentação da ERSE conforme esta legislação;
- e a proposta de introdução de um novo prazo no RRC respeitante à inserção dos pedidos na plataforma de mudança de comercializador.

Assim, o CC considera que este tema deverá manter-se no RQS, devendo ainda ser reforçados os termos da sua monitorização.

13- Relatórios da Qualidade de Serviço

Propõe a ERSE alterações respeitantes à apresentação anual do relatório da qualidade de serviço, que se traduzem na possibilidade de publicação de relatórios em momentos diferentes e versando sobre temáticas diferentes.

Entende o CC que, não obstante se possa consagrar a possibilidade de a ERSE abordar com maior profundidade diferentes temáticas, em documentos separados, a obrigação de publicação de um relatório anual global deverá manter-se, devendo a mesma ocorrer em momento compatível com a análise das propostas de tarifário.

O CC salienta que este instrumento é essencial para a monitorização e acompanhamento da evolução e funcionamento do SEN e SNGN, nas suas vertentes de qualidade de serviço técnica e comercial.

PARECER

O Conselho Consultivo, reunido em Plenário extraordinário, em 29 de junho de 2017, vota favoravelmente e, por unanimidade, com declaração de voto dos conselheiros assinalados na Ficha de Votação em anexo, o Parecer sobre a “Proposta de Revisão dos Regulamentos da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás Natural”.

Nesta conformidade o Conselho Consultivo recomenda que sejam ponderadas as sugestões apresentadas neste Parecer.

Este Parecer, aprovado em reunião do Conselho Consultivo de 29.06.2017, vai assinado pelo Presidente do Conselho Consultivo.

(Eng.º Mário Ribeiro Paulo)

CONSELHO CONSULTIVO DA ERSE – LISTA DE VOTAÇÃO

PRESENCAS

Plenário

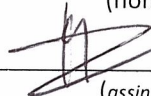
Reunião n.º P-CC /EXT nº 3/2017

Data: 27/06/2017

	<i>Manhã</i>	<i>Tarde</i>
Hora de início dos trabalhos:	<u>10 00 H</u>	<u>00 h 00 m</u>
Hora de fim dos trabalhos:	<u>12.00 H</u>	<u>00 h 00 m</u>


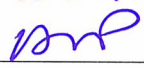


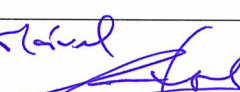

Reunião presidida por:

Eng.º Mário Ribeiro Paulo
(nome)



(assinatura)

MEMBROS EFETIVOS

NOME ¹		ENTIDADE REPRESENTADA	NOTAS
Eng.º	Mário Ribeiro Paulo	Personalidade de reconhecido mérito e independência a designar pelo membro do Governo responsável pela área da energia, que preside.	Voto favorável. 
Dr.ª	Maria Paula Mota	Representante do membro do Governo responsável pela área das finanças	ou-line * ₁
Eng.ª	Ana Teresa Perez	Representante do membro do Governo responsável pela área do ambiente	voto favorável 
Eng.º	Mário Guedes	Representante do membro do Governo responsável pela área da energia	com declaração 
Dr.	Carlos Pinto Sá	Associação Nacional dos Municípios Portugueses	
Dr.ª	^{P1} Maria João Melícias Ricardo Loureiro	Representante da Autoridade da Concorrência	voto favorável. 
Dr.ª	Ana Catarina Fonseca	Representante da Direção-Geral do Consumidor	voto favorável Patricia Anolino
Eng.º	Eduardo Santos	Representante da Agência Portuguesa do Ambiente, I.P.	voto favorável 
Eng.ª	Andreia Melo Carreiro	Representante do Governo Regional dos Açores	voto favorável 

¹ Em caso de substituição de algum membro efetivo, deverá identificar os seus dados no campo correspondente ao membro que substituiu.

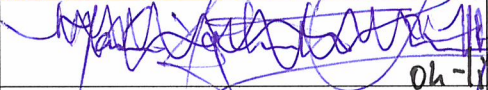
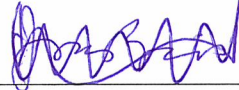
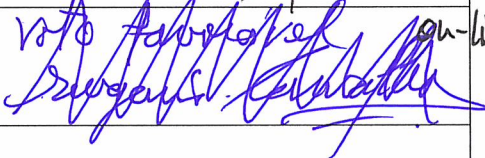
*₁ VOTO FAVORÁVEL

*₂ VOTO FAVORÁVEL/COM DECLARAÇÃO DE VOTO

CONSELHO CONSULTIVO

Eng.º	Rui Alberto de Faria Rebelo	Representante do Governo Regional da Madeira	—	
Dr.ª	Ana Tapadinhas JORGE MORGADO	Representantes de associações de defesa do consumidor de carácter genérico - DECO	Handwritten signature on-line	*1
Dr.	Luís Pisco	Representantes de associações de defesa do consumidor de carácter genérico - DECO	Handwritten signature on-line	*1
Dr.	Vítor Machado	Representantes de associações de defesa do consumidor de carácter genérico - DECO	Handwritten signature on-line	*1
Dr.ª	Carolina Gouveia	Representantes de associações de defesa do consumidor de carácter genérico - DECO	on-line	*1
Dr.	António Mesquita de Sousa	Representante de associações que tenham como associados consumidores de eletricidade em média tensão (MT), alta tensão (AT) e muito alta tensão (MAT) - CUF	—	
Eng.º	João Peres Guimarães	Representante de associações que tenham como associados consumidores de eletricidade em média tensão (MT), alta tensão (AT) e muito alta tensão (MAT) - ATP	—	
Eng.º	Jaime Carlos Ferreira Braga	Representante das associações que tenham como associados consumidores de gás natural com consumos superiores a 10.000 m3 - CIP	Jaime Braga	
Eng.º	Jaime Manuel Machado de Carvalho	Representante das associações que tenham como associados consumidores de gás natural com consumos superiores a 10.000 m3 - APEQ	Jaime Braga	
Eng.º	Thomas Kleingrothe	Representante das associações que tenham como associados consumidores de gás natural com consumos superiores a 10.000 m3 - ANEME	—	
Dr.	pelos Carlos Alberto Chagas	Representantes de associações de defesa do consumidor de carácter genérico - UGC	Celia Moraes	voto favorável mente na generalidade e na especialidade
Dr.	Eduardo Quinta Nova	Representantes de associações de defesa do consumidor de carácter genérico - UGC		Voto FAVORÁVELMENTE NA GENERALIDADE E ESPECIALIDADE
Dr.	José António Vinagre	Representantes de associações de defesa do consumidor de carácter genérico - UGC		Voto favorável na generalidade
Dr.	Carlos Bispo	Representantes de associações de defesa do consumidor de carácter genérico - UGC	—	

CONSELHO CONSULTIVO

Dr.	Mário Agostinho Reis	Representante dos consumidores da Região Autónoma dos Açores - ACRA		on-line *
Sr.	Jaime Lima Araújo Pacheco	Representante dos consumidores da Região Autónoma dos Açores - ACRA		on-line *
Dr.	João Alcobia	Representante dos consumidores da Região Autónoma da Madeira - DECO	on-line	*
Eng.ª	Isabel Fernandes	Representante da entidade concessionária da Rede Nacional de Transporte de Eletricidade - REN	on-line	*1
Dr.	Dr. Carlos Alves Pereira	Representante da entidade concessionária da Rede Nacional de Distribuição de eletricidade (RND) - EDP-Distribuição	Voto Favorável Faci Afonso	on-line *2
Eng.º	Eugénio de Carvalho	Representante do comercializador de último recurso de eletricidade que, nestas funções, atue em todo o território do Continente - EDP Serviço Universal	Voto Favorável 	on-line *2
Eng.º	João do Nascimento Baptista	Representante de entidades titulares de licença de produção em regime ordinário - ELECPOR		
Prof.	António Augusto Sá da Costa	Representante de associações portuguesas de produtores de energia elétrica a partir de fontes de energia renováveis - APREN		
Eng.º	António Guedes Mesquita	Representante de entidades concessionárias de distribuição de eletricidade em baixa tensão (BT) - Cooperativa São Simão de Novais	—	
Eng.º.	Ricardo Pacheco	Representante de comercializadores de eletricidade em regime livre – IBERDROLA	on-line	*1
Dr.ª	Maria do Carmo Marques Martins	Representante das empresas do sistema elétrico da Região dos Açores - EDA	on-line	*1
Eng.º	Mário Eugénio Jardim Fernandes	Representante das empresas do sistema elétrico da Região da Madeira - EEM	on-line	*1
Eng.ª	Isabel Fernandes	Representante da concessionária da Rede Nacional de Transporte de Gás Natural (RNTGN) - REN	on-line	*1
Eng.º	Pedro Furtado	Representante das entidades concessionárias das atividades de receção, armazenagem e regaseificação de gás natural liquefeito (GNL) – REN ATLÂNTICO	on-line	*1
Eng.º	Jorge Lucio	Representante das entidades concessionárias das redes de distribuição regional de gás natural – GALP ENERGIA	on-line	*1
Dr.ª	Susana Toscano	Representante das entidades titulares de licenças de distribuição de gás natural em regime de serviço público - AGN	on-line	*1
Eng.º	João de Matos Fernandes	Representante dos comercializadores de último recurso de gás natural - EDP Gás SU	—	

Eng.º	Miguel Campos	Representante dos comercializadores de gás natural em regime livre – ENDESA	on-line
-------	---------------	---	---------

*1

De: Maria Paula Mota
Enviado: sexta-feira, 30 de junho de 2017 11:16
Para: José Barros Monteiro
Cc: Mário Paulo
Assunto: Proposta de revisão do RQS do setor elétrico e do gás natural - Parecer PL EXT N° 1/2017, 29-06-2017

Categorias: Categoria Azul

Caro Dr. Barros Monteiro

Conforme solicitado comunico por esta via o meu voto favorável sobre o parecer enviado em anexo.
Com os melhores cumprimentos e votos de bom fim de semana

Paula Mota


Diretora de Serviços

Direção de Serviços de Regulação Aduaneira

✉ Rua da Alfândega, n° 5 – r/c, 1149-006 Lisboa – Portugal

☎ (Geral) + 351 21 881 38 90

📞 + 351 21 881 39 84

 **AT**
autoridade
tributária e aduaneira



VOTO

Ana Cristina Tapadinhas, na qualidade de representante da DECO no Conselho Consultivo da ERSE, vota favoravelmente a generalidade do parecer do Conselho Consultivo – Plenário, relativo à “Proposta de revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico e do gás natural”.

Lisboa, 30 de junho de 2017

O representante da DECO

(Ana Cristina Tapadinhas)

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

Pessoa Colectiva de Utilidade Pública / Contribuinte e Registado na C.R.C. Lisboa com o n.º 500 927 693

decolx@deco.pt - www.deco.proteste.pt

Rua Artilharia 1, 79 - 4º — 1269-160 Lisboa - Tel.: 21 371 02 00 - Fax 21 371 02 99

De: Luís Pisco
Enviado: sexta-feira, 30 de junho de 2017 15:41
Para: Presidente Conselho Consultivo; <Dados pessoais>
Cc: José Barros Monteiro
Assunto: FW: Proposta de revisão do RQS do setor elétrico e do gás natural - Parecer PL EXT N° 1/2017, 29-06-2017
Anexos: RQS SEN+SNGN 2017 - Parecer CC - Final.docx
Categorias: Categoria Azul

Exmo. Presidente e Vice-Presidente do Conselho Consultivo,

Na qualidade de representante da DECO no Conselho Consultivo da ERSE, venho por este meio votar favoravelmente a globalidade do Parecer do Conselho Consultivo referente à Proposta de revisão do RQS do setor elétrico e do gás natural - Parecer PL EXT N° 1/2017.

Com os melhores cumprimentos,

Luís Salvador Pisco

Jurista – Legal Adviser

Departamento Jurídico e Económico – Legal and Economic



Sempre consigo na defesa dos seus direitos

Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor - DECO

Rua da Artilharia Um, 79 - 4º

1269-160 LISBOA

Fax 21 371 02 99

De: Machado Vitor
Enviado: segunda-feira, 3 de julho de 2017 10:02
Para: José Barros Monteiro
Cc: <Dados pessoais>
Assunto: RE: Proposta de revisão do RQS do setor elétrico e do gás natural - Parecer PL EXT Nº 1/2017, 29-06-2017

Categorias: Categoria Azul

Exm^o senhores,

Voto favoravelmente o Parecer relativo à Revisão do RQS - SEN + SNGN.

Com os melhores cumprimentos,

Vítor Machado

Representante da DECO – Associação Portuguesa para Defesa do Consumidor



VOTO

Carolina Moura Gouveia, na qualidade de representante da DECO no Conselho Consultivo da ERSE, vota favoravelmente a generalidade do parecer do Conselho Consultivo – Plenário, relativo à “Proposta de revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico e do gás natural”.

Lisboa, 30 de junho de 2017

O representante da DECO

(Carolina Gouveia)

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

Pessoa Colectiva de Utilidade Pública / Contribuinte e Registado na C.R.C. Lisboa com o n.º 500 927 693
decolx@deco.pt - www.deco.profeste.pt
Rua Artilharia 1, 79 - 4º — 1269-160 Lisboa - Tel.: 21 371 02 00 - Fax 21 371 02 99



Associação de Consumidores da Região dos Açores

Pessoa Coletiva de Utilidade Pública

(Despacho n.º 1950-2013, publicado na II Série
do Jornal Oficial n.º 216 de 2013-11-07)

NIF: 512025657

CONSELHO CONSULTIVO DA ERSE
PARECER SOBRE
PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO
REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR ELÉCTRICO

61ª Consulta pública

Sentido de Voto

Na qualidade de representantes dos Consumidores da Região Autónoma dos Açores indigitado pela Associação de Consumidores da Região dos Açores (ACRA), votamos favoravelmente o Parecer da Secção do Sector Elétrico do Conselho Consultivo sobre as:
"Proposta de Alteração do Regulamento Tarifário do Sector Elétrico"

Ponta Delgada, 3 de julho de 2017

Jorge José Tavares dos Reis

Mário Agostinho dos Reis

De: Paulo Rosa
Enviado: sexta-feira, 30 de junho de 2017 15:40
Para: José Barros Monteiro
Cc: <Dados pessoais>
Assunto: RE: Proposta de revisão do RQS do setor elétrico e do gás natural - Parecer PL EXT Nº 1/2017, 29-06-2017

Categorias: Categoria Azul

Caro Dr. José Barros Monteiro,
Informo que voto favoravelmente, na globalidade, o Parecer consensualizado na reunião de 29/06/2017.

Cumprimentos,

Jaime Braga/Jaime Carvalho

Representante das associações que tenham como

Associados consumidores de gás natural com consumos superiores a 10.000 m³



VOTO

João Alcobia, na qualidade de representante da DECO no Conselho Consultivo da ERSE, vota favoravelmente a generalidade do parecer do Conselho Consultivo – Plenário, relativo à “Proposta de revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico e do gás natural”.

Lisboa, 30 de junho de 2017

O representante da DECO

(João Alcobia)

De: Isabel Fernandes
Enviado: segunda-feira, 3 de julho de 2017 11:00
Para: <Dados pessoais>

Cc: <Dados pessoais>

Assunto: RE: Proposta de revisão do RQS do setor elétrico e do gás natural - Parecer PL EXT Nº 1/2017, 29-06-2017

Categorias: Categoria Azul

Caro Sr. Presidente, Engº Mário Paulo
Caro Sr. Secretário, Dr. José Barros
Caros Conselheiros

Confirmamos os **votos favoráveis ao PL EXT Nº 1/2017, 29-06-2017**, relativo à revisão do RQS do SEN e do SNGN.

Melhores cumprimentos,

Isabel Fernandes
Representante da Concessionária da Rede Nacional de Transporte de Eletricidade

Pedro Furtado
Representante da Concessionária das atividades de receção, armazenagem e regaseificação de gás natural (GNL)

Voto e esclarecimentos da EDP Distribuição acerca do Parecer do Conselho Consultivo relativo à Proposta de Revisão dos Regulamentos da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás Natural

A EDP Distribuição vota favoravelmente o Parecer CC EXT N.º 1/2017 elaborado pelo Conselho Consultivo, com os esclarecimentos a seguir apresentados relativamente ao ponto 11 do Parecer sobre centros de atendimento presencial:

- a) A existência de centros de atendimento partilhados por várias empresas não impede que os indicadores de qualidade de serviço sejam calculados de forma individualizada para cada empresa como sempre tem acontecido com a EDP Distribuição;
- b) A EDP Distribuição considera que as medidas de diferenciação de imagem devem ser tratadas de forma integrada nos termos estabelecidos no Regulamento de Relações Comerciais, pelo que discorda que este assunto seja referido de forma parcelar relativamente às medidas de diferenciação de imagem a aprovar pela ERSE.

Lisboa, 3 de julho de 2017

Voto e esclarecimentos da EDP Serviço Universal acerca do Parecer do Conselho Consultivo relativo à Proposta de Revisão dos Regulamentos da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás Natural

A EDP Serviço Universal vota favoravelmente o Parecer CC EXT N.º 1/2017 elaborado pelo Conselho Consultivo, com os esclarecimentos a seguir apresentados relativamente ao ponto 11 do Parecer sobre centros de atendimento presencial:

- a) A existência de centros de atendimento partilhados por várias empresas não impede que os indicadores de qualidade de serviço sejam calculados de forma individualizada para cada empresa como sempre tem acontecido com a EDP Serviço Universal;
- b) A EDP Serviço Universal considera que as medidas de diferenciação de imagem devem ser tratadas de forma integrada nos termos estabelecidos no Regulamento de Relações Comerciais, pelo que discorda que este assunto seja referido de forma parcelar relativamente às medidas de diferenciação de imagem a aprovar pela ERSE.

Lisboa, 3 de julho de 2017

Declaração de voto do representante dos comercializadores de eletricidade em regime livre

Conselho Consultivo da ERSE – secção do setor elétrico

Parecer sobre

Proposta de Revisão dos Regulamentos da Qualidade de Serviço dos Setores
Elétrico e do Gás Natural

O representante dos comercializadores de eletricidade em regime livre vota favoravelmente na globalidade o Parecer do Conselho Consultivo da ERSE relativo à Proposta de Revisão dos Regulamentos da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás Natural.

Porto, 30 de junho de 2017,

O representante dos comercializadores de eletricidade em regime livre

(Ricardo Pacheco)

De: Maria do Carmo Cabrita M Marques Martins
Enviado: sexta-feira, 30 de junho de 2017 17:55
Para: José Barros Monteiro
Cc: Mário Paulo; <Dados pessoais>

Assunto: RE: Proposta de revisão do RQS do setor elétrico e do gás natural - Parecer PL EXT Nº 1/2017, 29-06-2017

Categorias: Categoria Azul

Caro Dr. José Barros

Voto favoravelmente.

Com os melhores cumprimentos,

Maria do Carmo Martins



**Conselho de Administração
Administradora**

Electricidade dos Açores, S.A.

Rua Dr. Francisco Pereira Ataíde, nº 1
9504-535 Ponta Delgada

www.eda.pt

De: Agostinho Figueira
Enviado: sábado, 1 de julho de 2017 19:01
Para: José Barros Monteiro
Assunto: RE: Proposta de revisão do RQS do setor elétrico e do gás natural - Parecer PL EXT N° 1/2017, 29-06-2017

Categorias: Categoria Azul

Caro Dr. José Barros,

Não sei se posso votar uma vez que não consegui ir à reunião.
Em caso afirmativo o voto é favorável.

Com os melhores cumprimentos.

Agostinho Figueira,
DEP - Direção de Estudos e Planeamento,
Empresa de Electricidade da Madeira, SA,
Avenida do Mar e das Comunidades Madeirenses, 32
9064 - 501 FUNCHAL

Fax: +351 291 233 324

Esta mensagem (incluindo anexos) contém informação confidencial, protegida por lei e dirigida a um indivíduo e/ou propósito específico. Se não é o recipiente intencionado da mensagem, por favor note que a sua divulgação, cópia ou distribuição, assim como a realização de qualquer iniciativa baseada nessas acções, é estritamente proibida.

De: Jorge Manuel Lúcio
Enviado: segunda-feira, 3 de julho de 2017 09:57
Para: José Barros Monteiro; <Dados pessoais>

Cc: Mário Paulo; <Dados pessoais>

Assunto: RE: Proposta de revisão do RQS do setor elétrico e do gás natural - Parecer PL EXT Nº 1/2017, 29-06-2017

Categorias: Categoria Azul

Caros Conselheiros,
Voto favoravelmente o Parecer relativo à Revisão do RQS - SEN + SNGN.
Com os melhores cumprimentos,
Jorge Lúcio
Representante das Empresas Concessionárias da Distribuição de Gás Natural

De: Moreira Campos, Jose Miguel Monjardim
Enviado: sexta-feira, 30 de junho de 2017 23:32
Para: José Barros Monteiro; Mário Paulo
Cc: <Dados pessoais>

Assunto: RE: Proposta de revisão do RQS do setor elétrico e do gás natural - Parecer PL EXT N° 1/2017, 29-06-2017

Categorias: Categoria Azul

Exmos senhores,
Como representante dos comercializadores de gás natural em mercado livre, venho pelo presente mail votar favoravelmente o parecer do CC à proposta de revisão do RQS do setor elétrico e do gás natural.
Melhores cumprimentos,
Miguel Campos

De: Suzana Toscano
Enviado: sexta-feira, 30 de junho de 2017 13:16
Para: José Barros Monteiro; <Dados pessoais>

Cc: Mário Paulo; <Dados pessoais>

Assunto: RE: Proposta de revisão do RQS do setor elétrico e do gás natural - Parecer PL EXT Nº 1/2017, 29-06-2017

Categorias: Categoria Azul

Exmo. Senhor
Dr. José Barros Monteiro
Caros conselheiros,

Voto favoravelmente.

Com os melhores cumprimentos

Suzana Toscano
Diretora Executiva



AGN – Associação Portuguesa de Empresas de Gás Natural
Empreendimento Amoreiras | Av. Eng.º Duarte Pacheco, Torre 2 – 17.º F
1070-102 Lisboa - Portugal

| Fax + 351 216 003 703 | www.agnatural.pt