

**DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS À PROPOSTA DE REVISÃO DO
REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR DO
GÁS NATURAL**

Fevereiro 2010

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
www.erse.pt

ÍNDICE

| | |
|--|----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 1 |
| COMENTÁRIOS RECEBIDOS E OBSERVAÇÕES DA ERSE | 3 |

1 INTRODUÇÃO

A presente revisão do Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) foi justificada pelas seguintes razões principais:

- Adequar a redacção do RQS às alterações legislativas ocorridas desde a sua entrada em vigor, designadamente a Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, e o Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho;
- Introduzir melhorias em algumas disposições regulamentares que foram identificadas pela ERSE no âmbito das suas actividades de verificação da aplicação do actual RQS.

A proposta de alterações ao preceituado do RQS, acompanhada do correspondente documento justificativo, foi submetida a parecer do Conselho Consultivo da ERSE e a consulta pública.

No âmbito deste processo de consulta, para além do parecer do Conselho Consultivo, a ERSE recebeu comentários e sugestões de diversas entidades, designadamente de entidades públicas, empresas do sector, bem como associações de consumidores. Estas entidades são as seguintes:

- ACOP – Associação de Consumidores de Portugal
- DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
- DGC – Direcção Geral do Consumidor
- EDP Gás
- Endesa
- Fenacoop
- Galp Energia
- Iberdrola
- REN – Redes Energéticas Nacionais
- Sonorgás
- Tagusgás

O presente documento integra as observações da ERSE aos comentários que lhe foram remetidos, devidamente identificados, mencionando os que foram aceites e os que não puderam ser considerados no texto regulamentar. Os comentários aceites motivaram a alteração em conformidade dos artigos do RQS, também eles identificados.

Importa ainda referir que foram apresentados alguns comentários e sugestões de alteração do RQS relativamente a matérias que não tinham sido submetidas a consulta pública. Tratando-se de assuntos que não integravam o conteúdo da proposta de revisão regulamentar em apreço, não puderam ser considerados para efeitos de alteração do articulado do RQS. Sem embargo do exposto, estes

*DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS À PROPOSTA DE REVISÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE
SERVIÇO DO SECTOR DO GÁS NATURAL*

comentários foram incluídos no presente documento e objecto de observações e esclarecimentos da ERSE.

COMENTÁRIOS RECEBIDOS E OBSERVAÇÕES DA ERSE

| RQS - CONSELHO CONSULTIVO | | | |
|----------------------------------|--|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| 1. | Especificidades do sector de gás natural | <p>“O CC considera que a ERSE poderia ter avançado algo mais no reconhecimento da diferença do Sector do Gás Natural face à Electricidade, em particular no que respeita à necessidade da presença do consumidor no ponto de consumo quando de uma visita da operadora da rede de distribuição, nomeadamente na activação ou restabelecimento de serviço. Assim, alguns dos indicadores propostos continuam a não reconhecer esta especificidade, devendo ser clarificado que a contagem dos prazos se inicia no momento em que o consumidor anuncia a sua disponibilidade para a visita.”</p> | <p>As diferenças na regulamentação da qualidade de serviço dos dois sectores são significativas e justificadas pelas especificidades e condições de funcionamento de cada um dos sectores.</p> <p>No caso da activação e restabelecimento de serviço, o objectivo dos indicadores respectivos é principalmente o de avaliar a capacidade de resposta das empresas. As situações em que a activação ocorre para além dos 3 dias úteis por solicitação do cliente são consideradas como situações de cumprimento, conforme estabelecido no Anexo I do RQS.</p> <p>Sobre esta matéria, importa ainda esclarecer que na proposta apresentada a consulta pública, a redacção do artigo referente ao cálculo do tempo de resposta a avarias na alimentação individual do cliente clarifica que não são contabilizadas as situações em que, por pedido expresso do cliente, o tempo de</p> |

| RQS - CONSELHO CONSULTIVO | | | |
|---------------------------|-----------------------------|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | resposta a avarias é superior ao definido no regulamento. |
| 2. | Métodos de venda agressivos | <p>“No âmbito de aplicação estão previstas algumas obrigações específicas que impendem sobre os comercializadores de mercado, seguindo o princípio de uma regulação mais “leve” do que a existente para os comercializadores de último recurso. Estas obrigações parecem adequadas à prestação de um serviço público essencial, no entanto, o CC considera que “a publicação de um código de conduta caso recorra a métodos de venda agressivos” está pouco claro, porquanto os métodos de venda agressivos são proibidos após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março que regulamenta as práticas comerciais desleais.”</p> | <p>Os códigos de conduta voluntários que vierem a ser publicados não poderão, em circunstância alguma, conter regras que estejam em contradição com o disposto na lei.</p> <p>Por razões de simplicidade e adequação à letra do Decreto-Lei n.º 57/2008, foi retirada a referência a “práticas comerciais agressivas” do articulado (artigo 26.º).</p> <p>A opção da ERSE de consagrar a criação de códigos de conduta relativos a determinados métodos de venda, incluindo os comercializadores em mercado, tem por base a experiência recolhida noutros sectores de actividade, designadamente o das telecomunicações no qual se registaram, durante o período inicial de liberalização do mercado, alguns casos de abuso no recurso a técnicas de promoção de venda, bem como a violação de direitos de informação dos</p> |

| RQS - CONSELHO CONSULTIVO | | | |
|---------------------------|--|---|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | clientes. Importa ainda frisar que se considerou oportuno que as regras vinculativas sobre esta matéria, que se aplicam sempre que os fornecedores recorram a este tipo de contratos, sejam completadas por disposições voluntárias a estabelecer nos códigos de conduta, fomentando o compromisso e a confiança do consumidor. |
| 3. | Agendamento das visitas combinadas | “O CC considera os termos da proposta equilibrada, bem como oportuna a sugestão feita pela ERSE da utilização, pelas empresas, de outro tipo de comunicações que facilite o entendimento entre as partes. Sugere-se, a título de exemplo, para melhorar a evidenciação do horário a que se iniciam as visitas, que possa ser adoptado o procedimento de assinatura de um auto de presença.” | O exemplo apresentado pode ser uma das opções a adoptar pelas empresas, sendo que qualquer uma delas deve garantir a sua auditabilidade. |
| 4. | Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | “O CC recorda que estamos perante um serviço público essencial que deve ser prestado de forma contínua e que a partir do momento em que o consumidor resolve o incumprimento tem o direito de ter condições para um restabelecimento rápido. Sublinha-se ainda que estão propostos meios alternativos e rápidos de pagamento, alternativos ao atendimento presencial no balcão, que deverão ser levados em conta nos prazos agora estabelecidos. | A ERSE ponderou os diversos comentários recebidos com diferentes opiniões sobre este tema, tendo reformulado o articulado do RQS do seguinte modo (art.º 45.º): - As empresas só são obrigadas a efectuar o restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente entre |

| RQS - CONSELHO CONSULTIVO | | | |
|---------------------------|------------|---|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | <p>Sem prejuízo do referido, o CC recomenda que um alargamento do horário de restabelecimento do fornecimento não provoque aumento de custos a suportar pelos clientes cumpridores, devendo assim existir diferenciação do preço para o restabelecimento neste horário alargado. Sendo certo que se trata de situações da responsabilidade do consumidor, pareceria pouco curial que o sistema (ie. os consumidores respeitadores) suportasse custos induzidos pelos incumpridores, caso os custos de alargamento do horário se demonstrassem com impacto nas tarifas.”</p> | <p>as 08h00 e as 20h00 nos dias úteis;</p> <ul style="list-style-type: none"> - A contagem dos prazos máximos que as empresas dispõem para efectuar o restabelecimento suspende-se entre as 20h00 e as 8h00. A suspensão dos prazos afecta todos os tipos de clientes e o prazo de restabelecimento urgente; - Dada a suspensão do prazo anteriormente referida, e de modo a garantir que os clientes domésticos não fiquem visivelmente prejudicados relativamente ao regime vigente (restabelecimento até às 17h00 do dia seguinte), foi alterado o prazo máximo de restabelecimento de 24 horas (na proposta) para 12 horas. |
| 5. | Auditorias | <p>“O CC considera que a realização de auditorias independentes é positiva para o desenvolvimento do SNGN, recomendando que o âmbito dos trabalhos e a escolha dos auditores seja objecto de acordo entre a ERSE e as empresas.</p> <p>O CC nota ainda que se trata de um instrumento que deve ser utilizado</p> | <p>A realização de auditorias estava já consagrada no âmbito do RQS. As alterações propostas visam o aprofundamento e um maior envolvimento por parte da ERSE nas diferentes fases das auditorias, nos moldes estabelecidos no RRC. Nesse sentido, a</p> |

| RQS - CONSELHO CONSULTIVO | | | |
|----------------------------------|---|---|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | com parcimónia, sob pena de a realização sucessiva de auditorias finalmente provocar custos desnecessários sem uma efectiva mais valia em termos de conhecimento do mercado e melhoria da qualidade de serviço.” | ERSE passará a aprovar as propostas das empresas quanto ao âmbito das auditorias e aos critérios de selecção das entidades auditoras. A periodicidade de realização das auditorias prevista no RQS não sofre qualquer alteração. Deste modo, não é expectável que as alterações regulamentares sobre esta matéria venham a conduzir a um aumento de custos. |
| 6. | Utilização de novos meios de comunicação para contactar os clientes | “O CC reconhece que a utilização de novos meios de comunicação pode ser muito positiva, na medida em que facilita a comunicação entre as partes, desde que haja um pedido ou adesão expressa do consumidor. De outro modo, o excesso de informação veiculada por estes meios poderá ter resultados opostos ao que se pretende, o que poderá ser grave em situações relevantes como as interrupções de fornecimento e outras.” | A proposta da ERSE relativamente à utilização de meios alternativos de contacto com o cliente não tem por pressuposto a substituição dos meios de comunicação exigidos por lei, no que respeita à forma e ónus da prova. O objectivo da alteração regulamentar é permitir e incentivar a utilização de outros meios de comunicação com utilização crescente pelos consumidores, além dos exigidos por lei, de forma a assegurar que as informações relevantes no âmbito do relacionamento comercial chegam ao conhecimento dos |

| RQS - CONSELHO CONSULTIVO | | | |
|---------------------------|---|--|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | consumidores (e.g. confirmação de agendamentos, comunicação de interrupções de fornecimento, prestação de informação sobre existência de dívida) e, deste modo, reduzir a incidência de conflitos entre estes e os fornecedores de serviços. |
| 7. | Avaliação da entrega das comunicações postais enviadas aos clientes | <p>“O CC considera que a proposta da ERSE de auditar o sucesso do envio postal levanta questões que carecem da análise mais detalhada.</p> <p>Neste sentido, embora o CC considere adequado que as empresas promovam as necessárias auditorias sobre os respectivos processos de emissão de facturas até à respectiva entrega para envio postal, a partir deste ponto, parece ao CC que a responsabilidade da verificação da qualidade de serviço só pode caber à Anacom. Igualmente, sugere-se que estas auditorias sejam realizadas por período regulatório (cada 3 anos) no lugar do bianual proposto pela ERSE.”</p> | <p>Com o estudo de avaliação de eficácia de comunicação escrita com o cliente, a promover pelos comercializadores de último recurso, pretende-se que estes verifiquem e monitorizem o grau de eficiência do serviço que prestam ou contratualizam de entrega das comunicações escritas com os clientes.</p> <p>Aceita-se a alteração da periodicidade de realização do estudo, passando a ser efectuado um estudo em cada período de regulação (3 anos), estabelecendo-se como primeiro ano para a sua realização o ano gás 2011/2012. Os artigos 53.º e 72.º foram alterados em conformidade.</p> |

| ACOP – ASSOCIAÇÃO DE CONSUMIDORES DE PORTUGAL | | | |
|--|---|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| 8. | Padrões de qualidade de serviço comercial | “Os prazos estipulados nos artigo 30.º, 32.º, 33 e 46.º são, na nossa opinião, demasiado largos, uma vez que se trata de um serviço público essencial, devendo os prazos, na nossa opinião, serem mais curtos, nomeadamente no que toca aos prazos referentes às reclamações, as quais devem ser resolvidas com a maior celeridade possível, a fim de não onerarem os utentes do serviço.” | <p>A ERSE compreende o comentário e recorda que um dos principais objectivos da regulação é a protecção dos direitos dos consumidores, designadamente garantindo prazos adequados de resposta aos consumidores das empresas prestadoras do serviço público de fornecimento de gás natural. Será todavia necessário garantir que os níveis de exigência não sejam excessivos face às legítimas expectativas dos consumidores e aos custos que essas exigências implicam.</p> <p>Tendo em vista atingir um equilíbrio adequado aos interesses dos consumidores e assegurar ainda um período de transição que permita a adequação dos procedimentos da empresa ao preceituado no RQS, a ERSE altera o prazo de carência da norma de 1 de Julho de 2012 para 1 de Julho de 2011, procedendo assim à alteração do artigo 72.º.</p> |

| DECO – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR | | | |
|--|---------------------------------|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| 9. | Condições gerais de atendimento | <p>“Uma vez mais, não concordamos com o facto de apenas serem gratuitas as comunicações de leituras, de avarias e de emergências. Por se tratar, exactamente, da prestação de um serviço público essencial, não se vislumbra qualquer motivo válido para não serem gratuitas todas as comunicações realizadas pelos clientes.”</p> | <p>Os custos com as chamadas telefónicas que não são suportadas directamente pelos consumidores são consideradas no cálculo das tarifas, sendo pagos por todos os consumidores.</p> <p>Deste modo, a ERSE considera essencial manter a gratuidade em serviços fundamentais (avarias – em que o cliente se vê privado de um serviço essencial; emergência – em que existem pessoas e bens em risco). A recolha das leituras dos contadores comunicadas pelos clientes por via telefónica foi também incluída nas chamadas gratuitas pelos efeitos positivos na conflitualidade do sector.</p> <p>Para os restantes assuntos, está estabelecido que as empresas cobram, no máximo, o custo de uma chamada local (note-se que, por exemplo, se o telefone tiver como origem uma rede móvel o custo para a empresa é superior ao da chamada local). Esta opção assegura</p> |

| DECO – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR | | | |
|--|--|---|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | uma correspondência mais próxima entre quem provoca e quem suporta os custos. |
| 10. | Modalidades de atendimento e comunicação com os clientes | <p>“Uma das principais novidades introduzidas pela Lei 12/2008 (n.º 4 do art.º 1.º) foi exactamente a unicidade do conceito de prestador de serviços para efeitos de aplicação do diploma, considerando como tal "toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2, independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão".</p> <p>Assim e por maioria de razão, não faz sentido e vai mesmo contra o espírito do legislador qualquer diferenciação entre comercializadores de último recurso e comercializadores em regime de mercado.</p> <p>Por isso, deverão os comercializadores em regime de mercado disponibilizar as mesmas formas de atendimento que são estabelecidas para os comercializadores de último recurso.</p> <p>Aliás, a imposição de igualdade de modalidades de atendimento entre comercializadores poderá ser relevante em termos concorrenciais, uma vez que a sua ausência é susceptível de ocasionar uma deficiente avaliação global dos indicadores de qualidade comercial.”</p> | <p>Os comercializadores, quer de último recurso, quer de mercado, devem assegurar as modalidades de atendimento que garantam acesso célere aos serviços, conforme estabelecido no RQS. Não obstante, considera-se que os clientes e os comercializadores em regime de mercado podem estabelecer por comum acordo quais as modalidades mais adequadas de atendimento e comunicação. Desta forma evita-se condicionar o mercado ou obrigar a custos que os clientes possam não estar interessados em suportar.</p> <p>Por exemplo, um determinado cliente poderá considerar suficiente que os meios de atendimento e comunicação se cinjam a meios electrónicos e, portanto, optar por contratualizar esta opção com o seu comercializador.</p> |

| DECO – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR | | | |
|--|--|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| 11. | Divulgação de informação na internet | <p>“Numa interpretação literal da nova redacção proposta para este normativo, é possível retirar que <u>apenas</u> os operadores das redes de distribuição, comercializadores e comercializadores de último recurso <u>que possuam página de Internet</u> ficarão obrigados a disponibilizar o conjunto de informações ali elencado.</p> <p>Ora, o objectivo desta norma regulamentar era outro, designadamente, o de obrigar aquelas entidades a possuir forçosamente uma página de internet na qual tais informações são disponibilizadas aos clientes.</p> <p>Assim, sugere-se a manutenção da actual redacção dos n.ºs 1 e 2 deste artigo.”</p> | Para melhor clarificar o âmbito de aplicação do RRC e do RQS, como referido no documento justificativo, considerou-se mais adequado que a obrigação dos comercializadores disporem de página na Internet seja prevista no RRC. |
| 12. | Reclamações relativas às características do fornecimento | <p>“Da mesma forma consideramos positiva a redução de 20 para 15 dias do prazo máximo de resposta a reclamações apresentadas,</p> <p>No entanto, não podemos, de forma alguma, concordar com a moratória imposta pela remissão que feita destas normas para o art.º 72.º, uma vez que não se vislumbra qualquer constrangimento de natureza técnica ou comercial que justifique um período de adaptação às novas regras tão notoriamente excessivo (1 de Julho de 2012).</p> <p>No nosso entender, deverão as entidades obrigadas ao cumprimento das novas regras estarem devidamente preparadas para esse efeito no início do próximo ano gás, ou seja, em 1 de Julho de 2010.”</p> | A ERSE compreende o comentário e recorda que um dos principais objectivos da regulação é a protecção dos direitos dos consumidores, designadamente garantindo prazos adequados de resposta aos consumidores das empresas prestadoras do serviço público de fornecimento de gás natural. Será todavia necessário garantir que os níveis de exigência não sejam excessivos face às legítimas expectativas dos consumidores e aos custos |

| DECO – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR | | | |
|--|--------------------------------------|---|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | <p>que essas exigências implicam.</p> <p>Tendo em vista atingir um equilíbrio adequado aos interesses dos consumidores e assegurar ainda um período de transição que permita a adequação dos procedimentos da empresa ao preceituado no RQS, a ERSE altera o prazo de carência da norma de 1 de Julho de 2012 para 1 de Julho de 2011, procedendo assim à alteração do artigo 72.º.</p> |
| 13. | Frequência da leitura dos contadores | <p>“Muito embora concordemos com a necessidade de maior transparência e simplicidade da fórmula de cálculo da frequência das leituras dos contadores, alertamos para o facto da alteração proposta conduzir a um alargamento, de 60 para 64 dias, do intervalo entre leituras.</p> <p>E desta situação resultará um menor controlo do consumidor sobre os consumos que realizou entre leituras bem como efeitos mais graves das leituras por estimativa (caso a leitura real não venha a ser realizada).</p> <p>Além disso e a vingar a alteração proposta, certamente que os custos suportados pelos prestadores do serviço, inerentes à realização de</p> | <p>Com este indicador pretende-se avaliar o desempenho do operador da rede de distribuição para obter leituras dos contadores dos clientes, permanecendo a obrigação estabelecida no RRC relativamente à periodicidade de leituras.</p> <p>A alteração da fórmula de cálculo da frequência das leituras prende-se com o facto da ocorrência de feriados e fins-de-semana poder na prática alargar o período entre leituras até 64 dias. De referir ainda que as leituras efectuadas pelos clientes são</p> |

| DECO – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR | | | |
|--|--|---|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | leituras de contadores, <u>irão diminuir</u> , em proporção ao número de leituras que irão deixar de fazer, o que se deverá necessariamente reflectir em futura fixação de tarifas.” | consideradas para efeitos de facturação evitando que esta seja efectuada por estimativa de consumos. |
| 14. | Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | <p>“Não podemos, de forma alguma, concordar com o n.º 3 proposto para este artigo. O operador da rede de distribuição deve estar obrigado a disponibilizar o serviço de restabelecimento do fornecimento, pelo menos, num período mais alargado, como, por exemplo, entre as 8h e as 24h.</p> <p>Mas, nos casos de urgência, deve este serviço de restabelecimento ficar disponível durante as 24h dos dias úteis, fins-de-semana e feriado.</p> <p>Aliás, não nos podemos esquecer tratar-se de um serviço pago pelo consumidor, que até se pode encontrar, por motivos vários, num verdadeiro estado de necessidade de restabelecimento do serviço. Permitir-se agora que esse restabelecimento, urgente ou não, esteja disponível apenas entre as 20h e as 8h, abrindo portas à cobrança de uma "taxa de urgência", de valor acrescido a suportar por aqueles clientes que necessitem do serviço restabelecido entre as 20h e as 8h vai ser, na prática, transformar a excepção em regra, porquanto, a ser aprovada esta proposta, certamente que todos os restabelecimentos que até agora eram realizados em horário normal, vão passar a ser</p> | <p>A ERSE ponderou os diversos comentários recebidos com diferentes opiniões sobre este tema, tendo reformulado o articulado do RQS do seguinte modo (art.º 45.º):</p> <ul style="list-style-type: none"> - As empresas só são obrigadas a efectuar o restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente entre as 08h00 e as 20h00 nos dias úteis; - A contagem dos prazos máximos que as empresas dispõem para efectuar o restabelecimento suspende-se entre as 20h00 e as 8h00. A suspensão dos prazos afecta todos os tipos de clientes e o prazo de restabelecimento urgente; - Dada a suspensão do prazo anteriormente referida, e de modo a garantir que os clientes |

| DECO – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR | | | |
|--|--|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | unicamente possíveis fora desse horário e após o pagamento de valor adicional.” | domésticos não fiquem visivelmente prejudicados relativamente ao regime vigente (restabelecimento até às 17h00 do dia seguinte), foi alterado o prazo máximo de restabelecimento de 24 horas (na proposta) para 12 horas. Sobre esta matéria importa ainda ter presente que, nos termos estabelecidos no RRC, o fornecimento de gás natural não pode ser interrompido no último dia útil da semana ou em véspera de feriado. |
| 15. | Situações de exclusão do pagamento de compensações | <p>“A terminologia utilizada na redacção da nova alínea e) é, quanto a nós, manifestamente vaga e ambígua, dando azo a interpretações arbitrárias em prejuízo dos consumidores quanto a "<u>outras situações em que os clientes afectados não diligenciem no sentido de permitir (...)</u>".</p> <p>Ora, que outras situações são estas e em que circunstâncias se considera que os clientes não diligenciaram no sentido de permitir ao prestador do serviço cumprir com as suas obrigações? A quem cabe a prova?</p> | <p>A alteração ao artigo 51.º clarifica o texto regulamentar no que respeita à possibilidade de exclusão de pagamento de compensações por parte dos comercializadores de último recurso nas situações de caso fortuito ou de força maior.</p> <p>Acresce que a redacção anterior já considerava como enquadradas nas situações de exclusão de pagamento de eventuais compensações aquelas em que os clientes</p> |

| DECO – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR | | | |
|---|---|---|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | Da forma como se encontra redigida, serve esta alínea unicamente os interesses dos prestadores de serviços, uma vez ali caberem todas as situações em que não se apliquem as alíneas anteriores. Nesse sentido, solicita-se a alteração da redacção proposta para que fiquem devidamente salvaguardados os legítimos direitos dos clientes.” | afectados não diligenciem no sentido de permitir ao prestador de serviço o desenvolvimento das acções necessárias ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade de serviço. |
| 16. | Interrupções por facto imputável ao cliente | “Face às inúmeras situações de não recepção de correspondência pelos clientes, registamos com agrado a introdução desta obrigação dos comercializadores de último recurso apresentarem à ERSE estudo de avaliação do grau de eficácia das suas comunicações com os clientes.” | A ERSE considera importante a realização deste estudo, atendendo ao número de reclamações e à necessidade de recolher informação objectiva sobre este assunto. |
| 17. | Norma transitória | <p>“Estabelece o n.º 3 proposto que o prazo de resposta a reclamações de clientes (art.º 32.º; art.º 33.º; e art.º 46.º) apenas entre em vigor no dia 1 de Julho de 2012.</p> <p>Ora, como já supra referido, não vislumbramos qualquer motivo válido ou constrangimento de natureza técnica ou comercial que justifique um período de adaptação às novas regras tão excessivo.</p> <p>Assim sendo, deverão as entidades obrigadas ao cumprimento das novas regras estarem devidamente preparadas para esse efeito no início do próximo ano gás, ou seja, em 1 de Julho de 2010, como aliás estabelecido no restante corpo do artigo para outras alterações.”</p> | A ERSE compreende o comentário e recorda que um dos principais objectivos da regulação é a protecção dos direitos dos consumidores, designadamente garantindo prazos adequados de resposta aos consumidores das empresas prestadoras do serviço público de fornecimento de gás natural. Será todavia necessário garantir que os níveis de exigência não sejam excessivos face às legítimas expectativas dos consumidores e aos custos |

| DECO – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR | | | |
|---|----------------|-------------------|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | <p>que essas exigências implicam.</p> <p>Tendo em vista atingir um equilíbrio adequado aos interesses dos consumidores e assegurar ainda um período de transição que permita a adequação dos procedimentos da empresa ao preceituado no RQS, a ERSE altera o prazo de carência da norma de 1 de Julho de 2012 para 1 de Julho de 2011, procedendo assim à alteração do artigo 72.º.</p> |

| DGC – DIRECÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR | | | |
|---|---|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| 18. | Obrigações dos comercializadores em regime de mercado | <p>“No âmbito de aplicação estão previstas algumas obrigações específicas que impendem sobre os comercializadores de mercado, seguindo o princípio de uma regulação mais “leve” do que a existente para os comercializadores de último recurso. Estas obrigações parecem adequadas à prestação de um serviço público essencial, no entanto, “a publicação de um código de conduta caso recorra a métodos de venda agressivos” está, em nosso entender, pouco claro, porquanto os métodos de venda agressivos são proibidos após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março que regulamenta as práticas comerciais desleais. Consideramos, no entanto, positiva a existência de um código de conduta face ao tipo específico de serviço em causa.”</p> | <p>Os códigos de conduta voluntários que vierem a ser publicados não poderão, em circunstância alguma, conter regras que estejam em contradição com o disposto na lei.</p> <p>Por razões de simplicidade e adequação à letra do Decreto-Lei n.º 57/2008, foi retirada a referência a “práticas comerciais agressivas” do articulado, sendo alterada a redacção do artigo 26.º.</p> <p>A opção da ERSE de consagrar a criação de códigos de conduta relativos a determinados métodos de venda, incluindo os comercializadores em mercado, tem por base a experiência recolhida noutros sectores de actividade, designadamente o das telecomunicações no qual se registaram, durante o período inicial de liberalização do mercado, alguns casos de abuso no recurso a técnicas de promoção de venda, bem como a violação de direitos de informação dos</p> |

| DGC – DIRECÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR | | | |
|---|---|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | clientes. Importa ainda frisar que se considerou oportuno que as regras vinculativas sobre esta matéria, que se aplicam sempre que os fornecedores recorram a este tipo de contratos, sejam completadas por disposições voluntárias a estabelecer nos códigos de conduta, fomentando o compromisso e a confiança do consumidor. |
| 19. | Agendamento das visitas combinadas | “Consideram-se os termos da proposta equilibrada, bem como oportuna a sugestão feita pela ERSE da utilização, pelas empresas, de outro tipo de comunicações que facilite o entendimento entre as partes. Atendendo a que constitui motivo de conflito entre os consumidores e as empresas a prova sobre o horário que se iniciam as visitas, sugere-se, a título de exemplo, que possa ser adoptado o procedimento de assinatura de um auto de presença ou incorporado um sistema GPS num PDA que registe o local e hora de presença.” | O exemplo apresentado pode ser uma das opções a adoptar pelas empresas, sendo que qualquer uma delas deve garantir a sua auditabilidade. |
| 20. | Restabelecimento do fornecimento de gás natural após interrupção por facto imputável ao cliente | “Face ao justificativo concorda-se desde que estejam disponíveis serviços opcionais. Recorda-se que estamos perante um serviço público essencial que deve ser prestado de forma contínua e que a partir do momento em que o consumidor resolve o incumprimento tem o direito de ter condições para um restabelecimento rápido. | A ERSE ponderou os diversos comentários recebidos com diferentes opiniões sobre este tema, tendo reformulado o articulado do RQS do seguinte modo (art.º 45.º): |

| DGC – DIRECÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR | | | |
|------------------------------------|--|--|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | Sublinha-se ainda que estão propostos meios alternativos e rápidos de pagamento, alternativos ao atendimento presencial no balcão, que deverão ser levados em conta nos prazos agora estabelecidos.” | <ul style="list-style-type: none"> - As empresas só são obrigadas a efectuar o restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente entre as 08h00 e as 20h00 nos dias úteis; - A contagem dos prazos máximos que as empresas dispõem para efectuar o restabelecimento suspende-se entre as 20h00 e as 8h00. A suspensão dos prazos afecta todos os tipos de clientes e o prazo de restabelecimento urgente; - Dada a suspensão do prazo anteriormente referida, e de modo a garantir que os clientes domésticos não fiquem visivelmente prejudicados relativamente ao regime vigente (restabelecimento até às 17h00 do dia seguinte), foi alterado o prazo máximo de restabelecimento de 24 horas (na proposta) para 12 horas. |
| 21. | Encurtamento do prazo de resposta a reclamações de | “Concorda-se com a proposta, não deixando de considerar o prazo previsto de vigência desproporcionado face à data de liberalização do | A ERSE compreende o comentário e recorda |

| DGC – DIRECÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR | | | |
|---|---|--|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | 20 para 15 dias úteis | mercado.” | <p>que um dos principais objectivos da regulação é a protecção dos direitos dos consumidores, designadamente garantindo prazos adequados de resposta aos consumidores das empresas prestadoras do serviço público de fornecimento de gás natural. Será todavia necessário garantir que os níveis de exigência não sejam excessivos face às legítimas expectativas dos consumidores e aos custos que essas exigências implicam.</p> <p>Tendo em vista atingir um equilíbrio adequado aos interesses dos consumidores e assegurar ainda um período de transição que permita a adequação dos procedimentos da empresa ao preceituado no RQS, a ERSE altera o prazo de carência da norma de 1 de Julho de 2012 para 1 de Julho de 2011, procedendo assim à alteração do artigo 72.º.</p> |
| 22. | Alteração do padrão relativo à resposta a pedidos de informação | “A justificação apresentada não é directamente relacionada com a proposta, pelo que se prefere a anterior redacção do artigo 41º.” | A entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 134/2009 impõe maiores exigências à capacidade de resposta a |

| DGC – DIRECÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR | | | |
|---|---|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | pedidos de informação colocados junto dos centros de atendimento telefónico centralizado pelo que a exigência global de resposta ao conjunto dos pedidos de informação, telefónicos e escritos, aumentou substancialmente num curto espaço de tempo. O cumprimento da legislação levará, necessariamente, a um aumento dos custos com os recursos necessários para as empresas responderem às novas exigências. A proposta de redução do padrão deste indicador de 100% para 98% vem no sentido de reconhecer esta nova situação, assegurando o equilíbrio entre os custos das empresas e os interesses dos consumidores. |
| 23. | Utilização de novos meios de comunicação para contactar os clientes | “Reconhece-se que a utilização de novos meios de comunicação pode ser muito positiva, na medida em que facilita a comunicação entre as partes, desde que haja um pedido ou adesão expressa do consumidor. De outro modo, o excesso de informação veiculada por estes meios poderá ter resultados opostos ao que se pretende, o que poderá ser grave em situações relevantes como as interrupções de fornecimento e | A proposta da ERSE relativamente à utilização de meios alternativos de contacto com o cliente não tem por pressuposto a substituição dos meios de comunicação exigidos por lei, no que respeita à forma e ónus da prova. O objectivo da alteração regulamentar é permitir |

| DGC – DIRECÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR | | | |
|---|---|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | outras.” | e incentivar a utilização de outros meios de comunicação com utilização crescente pelos consumidores, além dos exigidos por lei, de forma a assegurar que as informações relevantes no âmbito do relacionamento comercial chegam ao conhecimento dos consumidores (e.g. confirmação de agendamentos, comunicação de interrupções de fornecimento, prestação de informação sobre existência de dívida) e, deste modo, reduzir a incidência de conflitos entre estes e os fornecedores de serviços. |
| 24. | Avaliação da entrega das comunicações postais enviadas aos clientes | “Concordamos com o estudo proposto, dada a conflitualidade que esta matéria encerra. Somos no entanto de opinião que, em casos extremos - como seja o aviso de interrupção ou corte do serviço – deve ser utilizado o registo da correspondência, não decorrendo daqui, salvo outra justificação, uma sobrecarga significativa de custos a reflectir nas tarifas.” | O registo da correspondência pode ser um serviço a disponibilizar pela empresa aos clientes que o desejem. Acresce que se incentiva as empresas a utilizarem meios alternativos de comunicação com os seus clientes, em complemento aos regulamentarmente estabelecidos. |

| EDP GÁS | | | |
|---------|--------------------|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| 25. | Comentários gerais | <p>“De forma genérica, as propostas de alteração do documento justificativo de revisão do RQS vão ao encontro de um aumento do nível de serviço dos consumidores, que nos parece razoável no que compete à EDP Gás Distribuição, enquanto operador da rede de distribuição, e à EDP Gás Serviço Universal, enquanto comercializador de último recurso.</p> <p>A EDP Gás alerta para a previsível complexidade no envio de informação relativa aos pedidos de informação, introduzida pela entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 134/2009. A desagregação da informação é já enviada anualmente, pelo que, no Anexo IV, referido no ponto 5.2 do documento justificativo de revisão do RQS, deveria manter-se ser este o critério.</p> <p>A utilização de tecnologias de informação e comunicação adicional, por parte das empresas reguladas, terá de ser cuidadosamente estudada pela EDP Gás, com vista à defesa do equilíbrio, entre a introdução de custos adicionais ao SNGN e os benefícios decorrentes da sua introdução pela ineficiência gerada na falta de comunicação entre as empresas e os clientes.</p> <p>Na actual redacção do RQS, os comercializadores de mercado estão sujeitos a diferentes obrigações das aplicadas aos comercializadores</p> | <p>A desagregação dos pedidos de informação por temas tem sido alvo de discussão e acordo entre a ERSE e as empresas nas reuniões de acompanhamento que têm sido feitas sobre qualidade de serviço comercial. A ERSE tem manifestado junto das empresas a necessidade de conhecer e compreender os temas relativamente aos quais existem maior número de questões dos consumidores. A ERSE reconhece também a dificuldade em classificar os pedidos de informação, sabendo tratar-se de uma área sujeita a um grau de subjectividade significativo.</p> <p>Todavia, a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 134/2009 obriga a distinguir os pedidos de informação efectuados através do <i>call center</i> dos restantes pedidos, uma vez que o tratamento dado é distinto, nomeadamente no que se refere ao prazo máximo de resposta.</p> <p>A proposta de RQS não especifica ou define com pormenor as situações em que devem ser</p> |

| EDP GÁS | | | |
|---------|---------|--|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | <p>de último recurso, estes últimos enquanto empresas reguladas. Os comercializadores em mercado livre representam uma alternativa ao mercado regulado e, deverão assegurar as obrigações mínimas já definidas no RQS.</p> <p>No entanto, estes comercializadores, dentro do quadro legal que rege as suas relações comerciais, contratualmente, podem acordar outros direitos e obrigações no relacionamento comercial com os seus Clientes.</p> <p>Neste âmbito, e não obstante as obrigações mínimas já referidas, ao comercializador em regime de mercado não devem ser impostas outras que diminuam ou retirem a sua liberdade de contratação. No âmbito da livre concorrência, o comercializador livre deve poder diferenciar-se através do serviço prestado, objectivo que fica limitado se lhe forem impostas as obrigações previstas para as empresas reguladas.”</p> | <p>utilizadas tecnologias de informação e comunicação adicionais precisamente para permitir que as empresas, detentoras de melhor informação, possam efectuar o exercício referido pela EDP Gás. A ERSE está disponível para prestar todos os esclarecimentos e colaboração para se alcançarem soluções equilibradas e eficientes.</p> |

| ENDESA | | | |
|--------|---|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| 26. | Aplicação do Regulamento da Qualidade de Serviço aos comercializadores em regime de mercado | “Em resposta à pergunta: "Devem ser previstas obrigações específicas para estes comercializadores para além das actualmente existentes?", no nosso ponto de vista, face às obrigações actuais, considera-se que as comercializadoras em mercado podem oferecer um serviço adequado às necessidades dos seus clientes.” | O enquadramento regulamentar a que está sujeita a actividade de comercialização considera-se adequado para a actual fase de desenvolvimento do mercado. |

| FENACOOP – FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES | | | |
|--|---------------------------------|---|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| 27. | Condições gerais de atendimento | <p>“O atendimento telefónico de clientes deve ser prestado de uma forma gratuita e permanente não apenas para a comunicação de leituras, avarias e emergências, mas para a generalidade dos assuntos. Está em causa a prestação de um serviço público essencial.”</p> | <p>Os custos com as chamadas telefónicas que não são suportadas directamente pelos consumidores são consideradas no cálculo das tarifas, sendo pagos por todos os consumidores.</p> <p>Deste modo, a ERSE considera essencial manter a gratuidade em serviços fundamentais (avarias – em que o cliente se vê privado de um serviço essencial; emergência – em que existem pessoas e bens em risco). A recolha das leituras dos contadores comunicadas pelos clientes por via telefónica foi também incluída nas chamadas gratuitas pelos efeitos positivos na conflitualidade do sector.</p> <p>Para os restantes assuntos, está estabelecido que as empresas cobram, no máximo, o custo de uma chamada local (note-se que, por exemplo, se o telefone tiver como origem uma rede móvel o custo para a empresa é superior</p> |

| FENACOOP – FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES | | | |
|--|--|---|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | ao da chamada local). Esta opção assegura uma correspondência mais próxima entre quem provoca e quem suporta os custos. |
| 28. | Modalidades de atendimento e comunicação com os clientes | <p>“A natureza de serviço público essencial não distingue se é prestado por comercializadores de último recurso ou em regime de mercado. Logo, também os comercializadores em regime de mercado deveriam ser obrigados a disponibilizar todas as formas de atendimento previstas para o mercado regulado.</p> <p>Ao permitir-se que disponham apenas de um meio de atendimento corremos o risco de a única forma de contacto dos consumidores com a empresa ser através de telefone ou de Call Center’s.</p> <p>A experiência adquirida em outros sectores, tais como os seguros ou as comunicações electrónicas, em que algumas empresas tem uma existência quase “virtual”, demonstra que poderá dar origem a problemas práticos na exposição e resolução das reclamações dos consumidores”</p> | <p>Os meios e formas de contacto dos clientes com as empresas de gás natural não decorrem da lei que atribui ao fornecimento de gás natural a natureza de serviço público essencial. Esta distinção é efectuada ao nível regulamentar, com o objectivo de assegurar formas de comunicação dos clientes com os seus prestadores de mercado.</p> <p>As obrigações que decorrem da aplicação dos regulamentos são mais complexas ou extensas para os comercializadores de último recurso na medida em que também é a ERSE que avalia e aprova o esforço económico necessário para implementação das obrigações impostas por via regulamentar.</p> <p>No mercado liberalizado considera-se que deve ser permitido maior flexibilidade aos comercializadores na definição dos meios de</p> |

| FENACOOP – FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES | | | |
|--|---------|------------|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | <p>atendimento, cabendo-lhes fazer a ponderação dos custos associados às diferentes opções, sem prejuízo da obrigação da disponibilização aos seus clientes de, pelo menos, uma modalidade de atendimento. A imposição de diversas e distintas formas de contacto com os consumidores tem por consequência a oneração da actividade de comercialização que, em mercado, pode constituir uma barreira à actividade de novos agentes, com efeitos negativos ao nível da concorrência no mercado. Actualmente, existem companhias de seguro, companhias aéreas, bancos, etc., que só comunicam com os seus clientes de forma electrónica ou telefónica, sendo um segmento de mercado legítimo e claramente inovador face às formas mais tradicionais de funcionamento destes serviços.</p> <p>A análise deste assunto será concertada e aprofundada no futuro, no quadro da</p> |

| FENACOOP – FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES | | | |
|---|--|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | transposição para o direito nacional da Directiva 2009/73/CE que obrigará à clarificação do âmbito de actuação dos comercializadores de último recurso. |
| 29. | Atendimento telefónico | <p>“Consideramos positiva a regra que impõe o limite de 60 segundos ao tempo de espera em linha ou, não sendo possível, que seja dada a possibilidade de o consumidor deixar o seu contacto e finalidade da chamada, para que seja contactado no prazo máximo de 2 dias úteis.</p> <p>Lembramos que, nos termos do artigo 11º do Decreto-Lei n.º 134/2009, a ERSE, enquanto regulador sectorial, é a entidade competente para a fiscalização, instrução dos processos de contra-ordenação e aplicação das coimas por infracção às regras deste diploma.”</p> | A ERSE desenvolverá esforços no sentido de garantir que o Decreto-Lei n.º 134/2009 seja devidamente aplicado. |
| 30. | Pedidos de informação – condições gerais | “Registamos a redução do prazo de resposta a informações, de 20 para 15 dias úteis e a transposição para o RQS das obrigações impostas pelo Decreto-Lei n.º 134/2009, para o atendimento telefónico.” | Ver resposta comentário anterior. |
| 31. | Reclamações relativas a medição | “Concordamos com a redução do prazo de resposta às reclamações, de 20 para 15 dias úteis.” | A ERSE considera que a redução do prazo de resposta a reclamações assegura uma melhor protecção dos interesses dos consumidores. |
| 32. | Frequência da leitura dos contadores | “A alteração conduz a um alargamento do intervalo entre leituras, de 60 para 64 dias, conduzindo a um menor controlo dos consumidores sobre | Com este indicador pretende-se avaliar o desempenho do operador da rede de |

| FENACOOP – FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES | | | |
|--|--|---|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | <p>os consumos efectuados.</p> <p>É verdade que o consumidor também tem ao seu dispor meios para comunicar as leituras do contador, mas o dever continua a ser da operadora da rede de distribuição.”</p> | <p>distribuição para obter leituras dos contadores dos clientes, permanecendo a obrigação estabelecida no RRC relativamente à periodicidade de leituras.</p> <p>A alteração da fórmula de cálculo da frequência das leituras prende-se com o facto da ocorrência de feriados e fins-de-semana poder na prática alargar o período entre leituras até 64 dias. De referir ainda que as leituras efectuadas pelos clientes são consideradas para efeitos de facturação evitando que esta seja efectuada por estimativa de consumos.</p> |
| 33. | Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | “Se o cliente paga o serviço opcional de restabelecimento urgente do fornecimento, o mesmo deve ser disponibilizado o mais rapidamente possível, incluindo fora dos horários pré-estabelecidos, ou seja, depois das 20h00.” | <p>A ERSE ponderou os diversos comentários recebidos com diferentes opiniões sobre este tema, tendo reformulado o articulado do RQS do seguinte modo (art.º 45.º):</p> <p>- As empresas só são obrigadas a efectuar o restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente entre</p> |

| FENACOOP – FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES | | | |
|--|---|---|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | <p>as 08h00 e as 20h00 nos dias úteis;</p> <p>- A contagem dos prazos máximos que as empresas dispõem para efectuar o restabelecimento suspende-se entre as 20h00 e as 8h00. A suspensão dos prazos afecta todos os tipos de clientes e o prazo de restabelecimento urgente;</p> <p>- Dada a suspensão do prazo anteriormente referida, e de modo a garantir que os clientes domésticos não fiquem visivelmente prejudicados relativamente ao regime vigente (restabelecimento até às 17h00 do dia seguinte), foi alterado o prazo máximo de restabelecimento de 24 horas (na proposta) para 12 horas.</p> |
| 34. | Estudos de avaliação da eficácia de comunicação escrita com o cliente | <p>“Muitos consumidores queixam-se de que não recebem facturas ou correspondência enviada pelos operadores, o que por vezes gera conflitos de consumo de difícil resolução.</p> <p>Por isso concordamos com o mecanismo de controlo que obriga os comercializadores de último recurso retalhista a apresentar um estudo</p> | <p>Foi precisamente a informação referida no comentário que motivou a ERSE a propor a realização do estudo que avalie o grau de eficácia das comunicações escritas com os consumidores.</p> |

| FENACOOP – FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES | | | |
|--|-------------------|---|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | à ERSE que avalie o grau de eficácia das comunicações escritas com os consumidores.” | |
| 35. | Norma transitória | <p>“Compreendemos que as empresas devem ter algum tempo para se adaptarem às novas regras, mas consideramos excessivo protelar para 1/07/2012 a redução dos prazos de resposta a reclamações prevista nos artigos n.º 32º, 33º e 46º.</p> <p>O prazo ideal seria no início do próximo ano gás, ou seja, em 01/07/2010.”</p> | <p>A ERSE compreende o comentário e recorda que um dos principais objectivos da regulação é a protecção dos direitos dos consumidores, designadamente garantindo prazos adequados de resposta aos consumidores das empresas prestadoras do serviço público de fornecimento de gás natural. Será todavia necessário garantir que os níveis de exigência não sejam excessivos face às legítimas expectativas dos consumidores e aos custos que essas exigências implicam.</p> <p>Tendo em vista atingir um equilíbrio adequado aos interesses dos consumidores e assegurar ainda um período de transição que permita a adequação dos procedimentos da empresa ao preceituado no RQS, a ERSE altera o prazo de carência da norma de 1 de Julho de 2012 para 1 de Julho de 2011, procedendo assim à alteração do artigo 72.º.</p> |

| GALP ENERGIA | | | |
|--------------|--|---|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| 36. | Contagem do número de atendimentos nos centros de atendimento presencial | “De uma forma geral concordamos com a proposta, aliás já hoje temos indicadores internos de gestão que nos permitem saber o número de atendimentos totais, verificados em todas as lojas. No entanto, em face dos custos que acarreta a montagem de dispositivos de monitorização, nem todas as lojas dispõem de mecanismos de gestão de filas de espera.” | <p>O indicador relativo ao atendimento presencial é calculado com base nos tempos de espera ocorridos nos dois centros de atendimento com maior número de atendimentos. Para conhecer quais são esses centros é necessário registar o número de atendimentos em todos os centros de atendimento presencial.</p> <p>Importa ainda referir que, para atingir este objectivo, não é obrigatória a existência de equipamentos de gestão de filas de espera. As soluções a adoptar ficam ao critério das empresas, sendo que deve ser garantida a sua auditabilidade.</p> |
| 37. | Activação do fornecimento | <p>“Relativamente à Activações de Fornecimento, ainda que não directamente com esta proposta, com a qual concordamos, desejamos sugerir duas alterações/sugestões, ambas no Art.º 43 do RQS:</p> <p>1).- O ponto 3 deste artigo não fica coerente com as observações do Documento Justificativo de Revisão do RQS, descritas no seu ponto 4.1, relativas às inspecções, pelo que se propõe que o ponto 3 do</p> | <p>As sugestões efectuadas são pertinentes e estão devidamente integradas no ponto G do Anexo I do RQS relativo à activação do fornecimento.</p> <p>A ERSE consagrou as alterações referidas em anexo ao RQS por considerar que as mesmas</p> |

| GALP ENERGIA | | | |
|--------------|---------|---|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | <p>artigo 43 tenha o seguinte texto:</p> <p>“3 – Para efeitos de aplicação deste indicador, consideram-se as situações em que para efectuar a activação do fornecimento o operador da rede de distribuição necessita apenas de proceder a operações simples, tais como, a instalação do contador ou a abertura da válvula de corte e os casos em que, sendo necessário inspecção, o comercializador em articulação com o operador da rede de distribuição, facultem aos seus clientes a possibilidade de agendar em simultâneo a visita com o operador da rede de distribuição, para inspecção da instalação.</p> <p>2). Uniformizar o texto proposto para a activação (3 dias)</p> <p>De igual forma não nos parece que a activação do contrato tenha de ocorrer nos 3 dias úteis seguintes à data da solicitação porque, com frequência, apesar dos Consumidores solicitarem a activação, por vontade própria, o fazem com uma antecedência superior a 3 dias úteis.</p> <p>Neste sentido devem ser incorporados dois pontos, 4 e 5, logo após o ponto 3 do mesmo artigo, Art.º 43:</p> <p>“4 - Não são consideradas para cálculo deste indicador as situações em que a pedido expresso do cliente a resposta à</p> | <p>constituem regras operacionais de cálculo do indicador, não devendo por isso fazer parte integrante do corpo do articulado. Como se poderá verificar, nos anexos ao RQS está incluído um conjunto de regras que clarificam a forma de cálculo dos indicadores, não constituindo por si, alterações ao conceito e objectivos dos indicadores.</p> <p>No que respeita à inspecção, o argumento é igualmente aplicável. Na verdade, não se trata de uma actividade da responsabilidade do ORD e CURR (a quem o RQS se aplica), pelo que não se considera adequado incluir esta disposição no corpo do regulamento. Todavia, sendo uma actividade associada que pode interferir na fórmula de cálculo do indicador foi referida no respectivo anexo.</p> <p>No que respeita à redacção proposta para o n.º 4 do artigo 43.º a mesma não é coincidente com a redacção adoptada pela ERSE. Com efeito, este indicador visa avaliar o</p> |

| GALP ENERGIA | | | |
|--------------|--------------------------------|---|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | <p>activação do fornecimento à sua instalação seja realizada em prazo superior ao estabelecido neste artigo”;</p> <p>“5 – As situações previstas no número anterior são consideradas como visitas combinadas, nos termos estabelecidos no Artigo 44.º.”</p> | <p>desempenho do ORD, pelo que as situações em que o cliente pediu expressamente outra data superior ao prazo de 3 dias do indicador, devem ser consideradas como cumprimento do indicador e não excluídas do mesmo, como se sugere.</p> <p>O Anexo I do RQS não tem uma regra equivalente à proposta para o novo n.º 5 do artigo 43.º, por se considerar que a aplicação do regime das visitas combinadas decorre directamente do respectivo artigo.</p> |
| 38. | Resposta a situações de avaria | <p>“Neste âmbito das Avarias, a proposta de revisão da ERSE já incorpora, no essencial, as nossas observações, no entanto a forma como foi redigida pode não decorrer totalmente claro. As dúvidas que podem surgir relacionam-se com o horário de Atendimento aos Consumidores e com o horário de visitas.</p> <p>Neste sentido propomos que seja alterado (acrescentado) o ponto 4 do Artigo 40.º da proposta de revisão do RQS, da seguinte forma:</p> <p>“4 – Para efeitos dos números anteriores, nos casos em que as comunicações de avaria por parte dos clientes ocorra fora do período</p> | <p>A ERSE considera adequado que a reparação de avarias se efectue após as 24h00, desde que a comunicação das mesmas tenha ocorrido até essa hora, pelo que o articulado do RQS não foi alterado.</p> <p>A título de exemplo, uma comunicação efectuada até às 23h00 deve ser tratada até às 3h00 do dia seguinte para que seja considerado cumprido este indicador geral.</p> |

| GALP ENERGIA | | | |
|--------------|---|---|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | das 08h00 às 24H00, a contagem do tempo de resposta inicia-se às 08H00 da manhã seguinte. De igual forma a contagem de tempo é interrompida no período das 24H00 às 08H00”. | |
| 39. | Informação sobre a distribuição do número de situações de emergência por intervalos de tempo | “A Galpenergia não concorda com esta proposta. Verter toda a informação que já hoje disponibilizamos em forma de histograma para além de entendermos acrescentar pouco valor terá custos acrescidos que no nosso entender não traz qualquer mais valia para o sistema.” | Uma vez que não foi proposta qualquer alteração à informação solicitada no RQS em vigor, não se compreende o alcance deste comentário. |
| 40. | Horário para o restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente | <p>“Disponibilizar um horário tão alargado implica custos significativos para o sistema, uma vez que obriga à existência de turnos.</p> <p>A nossa proposta é que permaneça o horário de trabalho normal (p.e. das 08H00 às 17h00), sem que isso prejudique o cumprimento do nível em 24 horas após a solicitação dos consumidores Domésticos e 8 horas para os restantes).</p> <p>Encaramos a possibilidade de disponibilizar um horário entre as 17 e as 21H00, com uma capacidade mais restrita e reservada a restabelecimentos urgentes, portanto para Consumidores que estejam dispostos a pagar a respectiva taxa.”</p> | <p>A ERSE ponderou os diversos comentários recebidos com diferentes opiniões sobre este tema, tendo reformulado o articulado do RQS do seguinte modo (art.º 45.º):</p> <ul style="list-style-type: none"> - As empresas só são obrigadas a efectuar o restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente entre as 08h00 e as 20h00 nos dias úteis; - A contagem dos prazos máximos que as empresas dispõem para efectuar o restabelecimento suspende-se entre as 20h00 e as 8h00. A suspensão dos prazos afecta |

| GALP ENERGIA | | | |
|--------------|---|--|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | <p>todos os tipos de clientes e o prazo de restabelecimento urgente;</p> <p>- Dada a suspensão do prazo anteriormente referida, e de modo a garantir que os clientes domésticos não fiquem visivelmente prejudicados relativamente ao regime vigente (restabelecimento até às 17h00 do dia seguinte), foi alterado o prazo máximo de restabelecimento de 24 horas (na proposta) para 12 horas.</p> |
| 41. | Restabelecimento urgente | <p>“(…) julgamos que se deve manter um horário específico para pedidos urgentes (das 17h00 às 21H00).</p> <p>O horário normal, também de acordo com o referido no ponto 8 anterior, seria das 08H00 às 17H00.”</p> | Ver comentário anterior. |
| 42. | Indicador relativo à frequência de leitura dos contadores | “Concordamos com a proposta, no entanto na cidade de Lisboa em particular o indicador deverá ter um tratamento específico na medida que a 50% dos contadores se encontram dentro da casa dos clientes” | Com este indicador pretende-se avaliar o desempenho do operador da rede de distribuição para obter leituras dos contadores dos clientes. O indicador está em concordância com o RRC que estabelece o intervalo entre leituras para os clientes em |

| GALP ENERGIA | | | |
|--------------|---|---|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | causa bem como as diligências a efectuar para concretização das leituras. Acresce o facto de ser um indicador geral, não lhe estando associado o pagamento de compensações aos clientes. |
| 43. | Padrão do indicador geral de frequência de leitura dos contadores | “Relativamente ao nível de serviço, o valor de 98% só é atingível em zonas em que os contadores estejam instalados no exterior das habitações. Desta forma propomos um nível de serviço específico para o concelho de Lisboa, de 82%, mantendo os 98% para os restantes concelhos.” | Ver comentário anterior. |
| 44. | Informação adicional sobre a distribuição do número de leituras | “A Galpenergia não concorda com esta proposta. Verter toda a informação que já hoje disponibilizamos em forma de histograma para além de entendermos acrescentar pouco valor terá custos acrescidos que no nosso entender não traz qualquer mais valia para o sistema.” | A nova redacção do RQS vai no sentido de simplificar e clarificar a informação a reportar com o objectivo de permitir o acompanhamento desta matéria por parte da ERSE. |
| 45. | Desagregação dos assuntos dos pedidos de informação | “Ainda que nos princípios da proposta, a mesma não nos suscite comentários particulares, notamos que as empresas participadas da Galpenergia concluíram recentemente a parametrização do seu sistema de registo de reclamações/informações para as tipificações que a ERSE propôs no período regulatório em curso. Assim, se vierem a ser decididas alterações às tipificações actuais, será necessário | A ERSE tem manifestado junto das empresas a necessidade de conhecer e compreender os temas relativamente aos quais existem maior número de questões dos consumidores. A ERSE reconhece também a dificuldade em classificar os pedidos de informação, sabendo |

| GALP ENERGIA | | | |
|--------------|---------------------------------------|--|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | <p>proceder-se a mais um desenvolvimento de sistemas com tempos e custos acrescidos, que terão de ser objecto, respectivamente, de um período de adaptação, bem como do seu reconhecimento.</p> <p>Neste sentido, a ERSE deveria clarificar se se prevêem alteração das tipificações actuais.”</p> | <p>tratar-se de uma área sujeita a um grau de subjectividade significativo.</p> <p>A desagregação dos pedidos de informação por temas tem sido alvo de discussão e acordo entre a ERSE e as empresas nas reuniões de acompanhamento que têm sido feitas sobre qualidade de serviço comercial.</p> |
| 46. | Auditorias (acompanhamento pela ERSE) | <p>“Não discordamos com o princípio, contudo a serem impostas auditorias adicionais pela ERSE estes custos não apenas terão de ser aceites sem reservas, como não poderão ser considerados na discussão dos custos eficientes.</p> <p>A este respeito fazemos igualmente referência aos comentários sobre o mesmo assunto incluídos na discussão das propostas de alteração ao RT e RRC, em especial quanto ao seu impacto no modelo de regulação por price cap proposto para as actividades de distribuição e CUR.”</p> | <p>A realização de auditorias estava já consagrada no âmbito do RQS. As alterações propostas visam o aprofundamento e um maior envolvimento por parte da ERSE nas diferentes fases das auditorias, nos moldes estabelecidos no RRC. Nesse sentido, a ERSE aprovará as propostas das empresas quanto ao âmbito das auditorias e aos critérios de selecção das entidades auditoras.</p> <p>A periodicidade de realização das auditorias prevista no RQS não sofre qualquer alteração. Deste modo, não é expectável que as alterações regulamentares sobre esta matéria</p> |

| GALP ENERGIA | | | |
|--------------|---|---|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | venham a conduzir a um aumento de custos. |
| 47. | Avaliação da entrega das comunicações postais enviadas aos clientes | <p>“O sistema que a Galp tem contratado para a emissão de facturas, desde a impressão até à introdução em envelope e entrega nos Correios, assenta sobre um processo perfeitamente auditável, com níveis de qualidade de serviço contratualizados, pelo que nesta parte do processo concordamos com a proposta, sugerindo no entanto que a periodicidade da auditoria seja não bianual mas uma por período regulatório.</p> <p>No entanto, uma eventual auditoria aos Correios (ie. o processo de entrega da correspondência ao cliente), está fora das competências e/ou capacidade de intervenção da Galpenergia e suas participadas. Parece-nos evidente que não poderão ser empresas privadas a discutir níveis de serviço com fornecedores de serviços essenciais <u>sujeitos a regulação</u>. Assim, compreendendo-se a preocupação da ERSE sobre o sucesso do envio postal, quer-nos parecer que qualquer auditoria sobre esta fase do processo de envio de correspondência, terá necessariamente de passar por uma negociação entre os respectivos reguladores sectoriais (ERSE e ANACOM), estando naturalmente a Galpenergia disponível para participação nas acções acordadas.</p> <p>Obviamente que quaisquer custos que resultem destes trabalhos terão de ser reconhecidos para efeitos de Proveitos Permitidos, não devendo</p> | <p>Aceita-se a alteração da periodicidade de realização do estudo (de bienal para uma vez em cada período de regulação), estabelecendo-se como primeiro ano para a sua realização o ano gás 2011/2012.</p> <p>Com o estudo de avaliação de eficácia de comunicação escrita com o cliente, promovido pelos comercializadores de último recurso, pretende-se que estes verifiquem e monitorizem o grau de eficiência do serviço que prestam ou contratualizam de entrega das comunicações escritas com os clientes.</p> |

| GALP ENERGIA | | | |
|--------------|---------------------------------------|--|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | ser considerados na discussão dos custos eficientes.” | |
| 48. | Artigo 8.º - Definição de interrupção | <p>“Neste artigo vimos enfatizar o que havíamos proposto em Julho e que ainda se relaciona com a necessidade do Consumidor facultar acesso às instalações – não adianta efectuarmos a visita se o Consumidor não vai poder estar presente. Na verdade a ERSE incorporou na sua proposta de revisão este aspecto em alguns artigos mas neste não, apesar de, aparentemente, o raciocínio ser o mesmo.</p> <p>Neste sentido propomos que sejam acrescentados dois pontos, 7 e 8, a este Artigo com os textos seguintes:</p> <p>“7 - Não são consideradas para cálculo deste indicador as situações em que a pedido expresso do cliente a resposta ao restabelecimento do fornecimento à sua instalação seja realizada em prazo superior ao estabelecido neste artigo”;</p> <p>“8 – As situações previstas no número anterior são consideradas como visitas combinadas, nos termos estabelecidos no Artigo 44.º.”</p> | <p>O n.º 3 e o n.º 4 do artigo 8.º do RQS já contemplam as situações referidas.</p> <p>Os procedimentos de restabelecimento do fornecimento, o acesso combinado às instalações do cliente e a forma de actuação nestas situações devem ser objecto de especificação nas normas complementares relativas ao registo de interrupções e cálculo de indicadores de continuidade de serviço previstas no RQS.</p> |

| IBERDROLA | | | |
|-----------|--|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| 49. | “Ano civil” ou “ano gás” | “ Propomos que se passe a considerar o ano civil, e não o ano gás, como referência para os relatórios da qualidade de serviço. Neste sentido, as alterações de parâmetros também deverão ser introduzidas no início de cada ano civil. ” | Compreendemos a sugestão, todavia não existem razões imperativas para obrigar a avaliação de desempenho das empresas no início do ano civil. A informação sobre qualidade de serviço é apurada com periodicidade trimestral, pelo que se considera não haver vantagens significativas que possam ser associadas à elaboração dos Relatórios da Qualidade de Serviço para o ano civil. |
| 50. | Aplicação do RQS aos comercializadores em regime de mercado | “A Iberdrola considera que o principal indicador do bom funcionamento do mercado e, conseqüentemente, dos comercializadores que nele actuam é dado pelo grau de satisfação dos clientes. Assim, qualquer alteração às obrigações que impendem sobre os comercializadores do mercado deve ser analisada e justificada à luz dos resultados dos inquéritos à satisfação dos clientes previstos neste regulamento.” | A avaliação de satisfação dos clientes é sem dúvida um instrumento importante na avaliação do desempenho das empresas. Todavia não será o instrumento adequado para impor e fiscalizar obrigações legais, com a agravante das mesmas revestirem a natureza de serviço público. |
| 51. | Estudo de avaliação do grau de entrega da correspondência aos clientes | “A necessidade de realização desse tipo de estudo pelas empresas deveria ser avaliada face às conclusões dos inquéritos ao grau de satisfação dos clientes.” | O estabelecimento de realização de um estudo de avaliação da entrega de comunicações postais enviadas aos clientes resulta do facto desta matéria suscitar diversas reclamações, |

| IBERDROLA | | | |
|------------------|----------------|-------------------|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | por parte dos clientes junto da ERSE. Acresce ainda a dificuldade de resolução destas situações pelo facto das empresas remeterem a responsabilidade por estas falhas para os serviços postais. |

| REN – REDES ENERGÉTICAS NACIONAIS | | | |
|--|--|---|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| 52. | Informação exigida para efeitos de regulação | <p>“Recomenda-se que seja realizada uma reflexão sobre a adequação aos fins, da informação que é requerida aos operadores da RNTIAT, no sentido de a ajustar às necessidades reais de supervisão do funcionamento e qualidade de serviço prestado bem como aos meios que se considerem adequados para os obter.</p> <p>Há casos em que a frequência das ocorrências e métricas utilizadas, relevantes para a RNDGN, perdem significado quando aplicadas à RNTIAT. Como exemplo refere-se o indicador sobre situações de emergência onde a ERSE requer informação adicional nomeadamente um histograma com a distribuição do número de situações de emergência por intervalos de tempo de resposta a intervalos de 15 minutos o que para a rede de transporte sem ocorrências é demasiado.</p> | <p>O RQS estabelece um conjunto de obrigações aos diversos agentes e operadores relativos à recolha, registo e divulgação de informação sobre qualidade de serviço. O cumprimento destas disposições é essencial para monitorizar, conhecer e avaliar o nível de qualidade prestado com vista a identificar situações de melhoria e estabelecer uma adequada regulação. A informação requerida a cada operador está de acordo com os serviços prestados por cada um deles.</p> <p>Considera-se que o comentário relativo ao nível de desagregação da informação sobre situações de emergência não é adequado dado que a proposta de RQS não estabelece essa obrigação.</p> <p>Desde o início da regulamentação do sector do gás natural está estabelecido o ano gás. Na presente proposta de revisão regulamentar a informação de natureza económica a prestar</p> |

| REN – REDES ENERGÉTICAS NACIONAIS | | | |
|-----------------------------------|--|---|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | <p>pelas empresas passou a ser por ano civil dado que o ano gás implica um desfasamento entre contas reguladas e contas estatutárias, o que acarreta inconvenientes para as empresas reguladas. Esta justificação não é aplicável para as demais matérias, sendo que o ano gás tem a vantagem de melhor gestão de recursos, e manutenção das rotinas já implementadas nas empresas.</p> |
| 53. | “Ano civil” ou “ano gás” | Em todos os regulamentos seria fundamental que as informações a prestar, o fossem com base no ano civil, sendo definitivamente abandonado o ano-gás excepto para a publicação de tarifas.” | Ver resposta ao comentário anterior. |
| 54. | Indicadores gerais para o terminal de recepção, armazenamento, e regaseificação de GNL | <p>“Propõe-se nova redacção das alíneas e) e f) do ponto 1 do artigo 12.º:</p> <p>e) O cumprimento das nomeações dos agentes de mercado por parte dos operadores de terminal de recepção armazenamento e regaseificação de GNL, é assegurado pelo Gestor do Sistema que só não a garantirá se houver indisponibilidade da infra-estrutura. Considera-se assim um indicador de índole geral que mede a resposta da infra-estrutura no quadro do correcto funcionamento do SNGN. Para o efeito, será determinado para cada período na informação referida no n.º 1, o número de nomeações agregadas do Gestor Técnico do SNGN</p> | <p>A redacção agora proposta para as alíneas e) e f) do n.º 1 do artigo 12.º apresenta procedimentos de aferição do cumprimento das nomeações, introduzindo um novo conceito de nomeações agregadas. No entanto, o n.º 1 deste artigo define os indicadores gerais de continuidade de serviço de aplicação ao operador do terminal de GNL. Os procedimentos específicos associados ao</p> |

| REN – REDES ENERGÉTICAS NACIONAIS | | | |
|--|---------------------------|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | <p>em cada uma das seguintes classes de cumprimento:</p> <p>Classe A - Nomeação cumprida dentro de um intervalo de +/- 10% do valor diário solicitado com um mínimo absoluto de 1000 MWh.</p> <p>Classe B - Nomeação cumprida entre os limites da classe A e da classe C</p> <p>Classe C - Nomeação cumprida com desvio superior a 20% do valor da capacidade técnica máxima diária.</p> <p>f) O cálculo do indicador será realizado pelo Gestor Técnico do SNGN.”</p> | <p>seu cálculo devem ser âmbito da norma complementar estabelecida no n.º 2 do mesmo artigo. Pelos motivos referidos, a proposta apresentada não é acolhida, podendo a mesma, após justificação, ser incorporada na norma complementar, a publicar na data prevista no RQS, após proposta dos operadores.</p> <p>Os indicadores de qualidade de serviço em causa têm por objectivo avaliar o serviço prestado pelo operador do terminal de GNL aos utilizadores das suas infra-estruturas, devendo o operador da infra-estrutura ter os meios e procedimentos necessários para recolha, registo e análise da informação necessária à determinação dos indicadores e ser responsável pela mesma. O RQS não é de aplicação ao Gestor Técnico Global do SNGN, razão pela qual não se procede à alteração sugerida.</p> |
| 55. | Indicadores gerais para o | “Propõe-se nova redacção completa do ponto 1 do artigo 13°: | Pelos mesmos motivos expostos na resposta |

| REN – REDES ENERGÉTICAS NACIONAIS | | | |
|-----------------------------------|---------------------------|---|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | armazenamento subterrâneo | <p>1 - O cumprimento das nomeações dos agentes de mercado por parte dos operadores de armazenamento é assegurado pelo Gestor do Sistema que só não a garantirá se houver indisponibilidade da infra-estrutura. Considera-se assim um indicador de índole geral que mede a resposta da infra-estrutura no quadro do correcto funcionamento do SNGN. Para o efeito, os operadores de armazenamento subterrâneo devem proceder, trimestralmente, à caracterização da continuidade de serviço da infra-estrutura que operam, devendo determinar no período em causa o número de nomeações agregadas do Gestor Técnico do SNGN em cada uma das seguintes classes de cumprimento:</p> <p>Classe A - Nomeação cumprida dentro de um intervalo de +/- 10% do valor diário solicitado com um mínimo absoluto de 500 MWh.</p> <p>Classe B - Nomeação cumprida entre os limites da classe A e da classe C</p> <p>Classe C - Nomeação cumprida com desvio superior a 20% do valor da capacidade técnica máxima diária.</p> <p>2 - O cálculo do indicador será realizado pelo Gestor Técnico do SNGN e será aplicado em separado a nomeações de injeção e nomeações de extracção.</p> <p>3 - Os operadores de armazenamento subterrâneo devem enviar à</p> | ao comentário anterior, a proposta apresentada não é acolhida. |

| REN – REDES ENERGÉTICAS NACIONAIS | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|--|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | <p>ERSE, 45 dias após o fim de cada trimestre, a informação estabelecida no Anexo II do presente regulamento.</p> <p>4 - Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais devem respeitar o estabelecido em norma complementar, a publicar nos termos do Artigo 70.º.</p> <p>Nota: o cumprimento do indicador de energia armazenada estando dependente do cumprimento dos indicadores agora referidos pode ser em nossa opinião abandonado.”</p> | |
| 56. | Características do GN | <p>“Á semelhança da abordagem efectuada pela CNE em Espanha, a definição dos limites das características do fornecimento do GN deve ser remetida para sub-regulamentação de modo a poder ser ajustada às necessidades sempre que necessário.</p> <p>Assim, propõe-se remeter para o documento de "Metodologia de monitorização das características do gás natural", que poderia passar a designar-se "Características do gás natural", ou para o Manual de Procedimentos do Gestor Técnico do SNGN. Independentemente da opção tomada relativamente a qual o documento que deve conter esta informação, a especificação deve ser reformulada pelo que se sugere:</p> <p>Independentemente da opção tomada relativamente ao documento que deve conter esta informação, os pontos Z, 3 e 4 deverão ser</p> | <p>No que se refere às características do gás natural, o RQS apresenta disposições relativas à metodologia de monitorização das características do gás natural e disposições relativas às características a monitorizar e limites a respeitar. A metodologia de monitorização das características do gás natural é elaborada pelos operadores das infra-estruturas, que respeitando os critérios estabelecidos no RQS, devem reflectir as práticas de monitorização adoptadas. As características do gás natural a monitorizar e</p> |

| REN – REDES ENERGÉTICAS NACIONAIS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------|---|---------------------------------|-------|-------------|--|--|-------|-------------|--|-------------------------------|--|-------|-------|--------------------------------|-----------------------|---|----|---------------------------------|-----------------------|---|---|---|----------------|---|----|--------------------------------|-------|-------------|--|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <p>substituídos por um parágrafo de enquadramento e uma tabela de especificação das características do gás natural, seguindo a metodologia usada pela CNE em Espanha.</p> <p>Substituir os pontos 2,3 e 4 pela seguinte redacção: O gás natural entregue aos consumidores não deve conter partículas ou outras impurezas, em quantidade e em dimensão, que possam danificar as instalações consumidoras de gás dos clientes.</p> <p>O gás natural entregue nos pontos de entrada do SNGN (ou RNTIAT) deve ainda cumprir com a especificação constante na tabela apresentada de seguida: (ver tabela abaixo)</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>O₂ (oxigénio)</td> <td>mol %</td> <td colspan="2">monitorizar</td> </tr> <tr> <td>CO₂ (dióxido de carbono)</td> <td>mol %</td> <td colspan="2">monitorizar</td> </tr> <tr> <td>d (densidade relativa)</td> <td></td> <td>0.555</td> <td>0.700</td> </tr> <tr> <td>Total S (Enxofre total)</td> <td>mg/m³ (n)</td> <td>-</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>H₂S + COS (como S)</td> <td>mg/m³ (n)</td> <td>-</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>H₂O DP (Ponto de orvalho)</td> <td>°C a 85 bar(a)</td> <td>-</td> <td>-5</td> </tr> <tr> <td>CH₄ (metano)</td> <td>mol %</td> <td colspan="2">monitorizar</td> </tr> </tbody> </table> | O₂ (oxigénio) | mol % | monitorizar | | CO₂ (dióxido de carbono) | mol % | monitorizar | | d (densidade relativa) | | 0.555 | 0.700 | Total S (Enxofre total) | mg/m ³ (n) | - | 50 | H ₂ S + COS (como S) | mg/m ³ (n) | - | 5 | H₂O DP (Ponto de orvalho) | °C a 85 bar(a) | - | -5 | CH₄ (metano) | mol % | monitorizar | | <p>respectivos limites são de âmbito regulamentar cabendo ao regulador a sua especificação.</p> <p>A presente proposta de RQS não apresenta, nesta matéria, alterações ao RQS em vigor. No estabelecimento das características a monitorizar e limites do RQS em vigor foi considerada a necessidade de assegurar a interoperabilidade do gás, presente e futura, e a segurança dos equipamentos de gás natural. Atendendo ao comentário apresentado referente às impurezas, foi introduzido um novo n.º 1 no artigo 18.º o qual explicita os princípios gerais relativos às características do gás natural.</p> <p>A elaboração da lista de características do gás natural teve como base a recomendação da EASEE-gas (European Association for the Streamlining of Energy Exchange) contida na CBP (Common Business Practice) n.º 2005 001/01, Harmonization of Natural Gas Quality,</p> |
| O₂ (oxigénio) | mol % | monitorizar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CO₂ (dióxido de carbono) | mol % | monitorizar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| d (densidade relativa) | | 0.555 | 0.700 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total S (Enxofre total) | mg/m ³ (n) | - | 50 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H ₂ S + COS (como S) | mg/m ³ (n) | - | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H₂O DP (Ponto de orvalho) | °C a 85 bar(a) | - | -5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CH₄ (metano) | mol % | monitorizar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| REN – REDES ENERGÉTICAS NACIONAIS | | | |
|--|--|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | | os contratos de longo prazos existentes e os limites definidos em Espanha (Resolución de 13 de Março de 2006”). |
| 57. | Anexo II - Ponto IV - Tabela resumo da informação a enviar periodicamente à ERSE | “No que diz respeito ao ORT, existe uma discrepância entre a obrigação de envio de informação sobre o "Número de clientes prioritários registados" constante na tabela, e o conteúdo dos artigos 55º, 56º e 58º. Propõe-se por isso eliminar a referência ao ORT na 6ª linha da tabela referente ao "Número de clientes prioritários registados”.” | Concorda-se com o comentário apresentado, tendo o RQS sido corrigido em conformidade (Anexo II). |

| TAGUSGÁS | | | |
|----------|-------------------------------------|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| 58. | Atendimento telefónico centralizado | <p>“As alterações propostas destinam-se a melhorar a qualidade do serviço prestado e a adequar a redacção do Regulamento às alterações legislativas ocorridas. Uma das peças legislativas a que se procura adequar o Regulamento é o Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho, que regula o funcionamento dos call centres e que estipula que competem ao regulador sectorial a fiscalização e a instrução de processos de contra-ordenação. A este propósito, a Tagusgás considera que a ERSE deveria discriminar entre os diferentes operadores aqueles aos quais é exigido um call centre e aqueles que não têm obrigação de o possuir, no âmbito do Diploma em causa. Com efeito, este define call centre como "uma estrutura organizada e dotada de tecnologia que permite a gestão de um elevado tráfego telefónico para contacto com consumidores ou utentes, no âmbito de uma actividade económica, destinado, designadamente, a responder às suas solicitações e a contactá-los, com vista à promoção de bens ou serviços ou à prestação de informação e apoio." A falta de indicação da tecnologia subjacente à prestação do serviço ou do que significa um elevado tráfego telefónico permite dúvidas quanto à sua aplicabilidade a operadores com um número reduzido de clientes e uma tecnologia que não responde às obrigações previstas no Diploma. Este é o caso da Tagusgás. Com cerca de 26.000 clientes e uma média mensal</p> | <p>Nos termos do Decreto-Lei n.º 134/2009, o conceito de centro telefónico de relacionamento (<i>call center</i>) aparece associado à capacidade de gestão de um elevado tráfego telefónico. Cabendo à ERSE a fiscalização do referido diploma, considera-se que as obrigações impostas pelo RQS podem ser satisfeitas sem recurso a um call center nos termos indicados naquele diploma.</p> <p>Concordando com os argumentos apresentados no comentário, a ERSE alterou o articulado no sentido de clarificar o âmbito de aplicação do diploma. Assim, considera-se adequado aplicar o diploma aos centros de atendimento de relacionamento (<i>call center</i>) que reúnam pelo menos uma das seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que prestem serviços ou sejam detidos por empresas do sector do gás natural com número de clientes superior ou igual a 100 000; |

| TAGUSGÁS | | | |
|----------|---------|---|--|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | <p>inferior a 2.000 chamadas recebidas nos primeiros 10 meses de 2009, não se deverá exigir o mesmo que se exige a um operador com 200.000 clientes e um número correspondente de chamadas recebidas. Com efeito, aquele indicador representa, para a Tagusgás, um volume de chamadas inferior a 12 por hora, ou seja, uma chamada cada 5 minutos. Dificilmente se poderá considerar um elevado tráfego telefónico.</p> <p>Como para a ERSE o importante não é que todos os operadores respeitem o estatuído no referido Decreto-Lei, mas sim que as respectivas normas sejam respeitadas por quem está abrangido por esse Diploma e, relativamente à generalidade dos operadores, que os mesmos possuam "modalidades de atendimento adequadas às necessidades e dimensionadas segundo as solicitações que garantam aos interessados o acesso célere aos seus serviços " (Artigo 229 do RQS), somos de opinião que a ERSE deveria discriminar o nível de exigência precisamente de acordo com as necessidades e as solicitações dos clientes, à semelhança do que faz no RCC quando isenta de determinadas obrigações, nomeadamente de dispor de um Código de Conduta, os operadores e os comercializadores de último recurso que sirvam um número de clientes inferior a 100.000.</p> <p>Sugestão: Alteração da redacção do Art9 259 para o seguinte texto:</p> | <p>- Tenham um tráfego anual superior a 60 000 chamadas telefónicas recebidas.</p> |

| TAGUSGÁS | | | |
|----------|------------------------|---|--------------------------------------|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | | <p>"Artigo 25.º Atendimento telefónico centralizado</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Os sistemas de atendimento telefónico centralizado devem ser dimensionados de modo a assegurar um atendimento eficaz e um relacionamento comercial completo, ressalvadas as situações de obrigatoriedade de atendimento presencial. 2. Nos casos em que o serviço de atendimento telefónico configure um Centro telefónico de relacionamento para efeitos de aplicação do DL 134/2009, o atendimento telefónico centralizado deve permitir que, caso não seja possível efectuar o atendimento até aos 60 segundos de tempo de espera em linha, o cliente deixe o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei n.9 134/2009, de 2 de Julho. 3. Nos casos referidos no número anterior, o cliente deve ser contactado no prazo máximo de dois dias úteis. 4. O atendimento telefónico dos operadores das redes de distribuição e dos comercializadores de último recurso retalhistas, para outras comunicações que não as leituras, emergências e avarias, está sujeito a um custo para o cliente que não pode exceder o custo de uma chamada local." | |
| 59. | Possibilidade de serem | "Na definição dos padrões de qualidade de serviço a ERSE incluiu, em | A redacção da proposta, ao referir a |

| TAGUSGÁS | | | |
|----------|---|--|---|
| N.º | ASSUNTO | COMENTÁRIO | OBSERVAÇÕES DA ERSE |
| | estabelecidos regimes mais favoráveis para os clientes | vários Artigos, a disposição de que poderá o Regulador vir a "fixar regimes mais favoráveis para o cliente". Trata-se, uma vez mais, de uma discricionariedade que causa imprevisibilidade e insegurança relativamente ao nível de serviço a prestar. Sugestão: Retirar de todas as propostas as referências a que regimes mais favoráveis poderão vir a ser impostos pela ERSE." | possibilidade de fixação de regimes mais favoráveis para o cliente, destina-se a permitir que as empresas possam fixar regimes mais favoráveis para os clientes, não se tratando de uma obrigação. Ainda assim, a redacção do articulado foi alterada para melhor clarificar esta situação (art.º 44.º e art.º 45.º). |
| 60. | Padrão do indicador relativo à resposta aos pedidos de informação | "Finalmente, o novo Artigo 41e prevê que as respostas aos pedidos de informação por escrito devem ser respondidos num prazo máximo de 15 dias em pelo menos 98% das situações. Para situações como as da Tagusgás, em que o número de pedidos desse tipo é muito reduzido, o indicador proposto é equivalente a 100%, pelo que consideramos que o mesmo deveria ser menos estrito. Sugestão: Alterar a redacção do número 1 do Artigo 419 de modo a que se obrigue os operadores a responder aos pedidos de informação efectuados por escrito num prazo máximo de 15 dias úteis em, pelo menos, 80% das situações." | A alteração do padrão geral teve por base as maiores exigências no que concerne ao tempo de resposta a pedidos de informação colocados junto dos centros de atendimento telefónico centralizado decorrentes do Decreto-Lei n.º 134/2009. As situações em que a empresa não consiga atingir o padrão definido devem ser reportadas à ERSE, devidamente justificadas e acompanhadas da identificação das acções necessárias para ultrapassar esta dificuldade. |