



**Consulta Pública n.º 94**

**ERSE**

**Reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço  
dos Setores Elétricos e Gás**

## Resposta da Ius Omnibus

A Ius Omnibus é uma associação sem fins lucrativos, criada em março de 2020, com o objetivo de defender os consumidores da União Europeia. Encontra-se sediada e registada em Portugal e conta com a colaboração de associados de vários países. Tem como objetivo alargar progressivamente o leque das suas atividades a todos os Estados-membros da União Europeia, beneficiando de novas europeias sobre a defesa transfronteiriça dos direitos dos consumidores.

No sentido de manter uma relação de cooperação com a ERSE no que concerne à proteção dos consumidores e do livre e eficiente funcionamento do mercado energético, a Ius Omnibus vem tecer, ao abrigo do artigo 10º dos Estatutos da ERSE, alguns comentários relativamente à proposta de alteração do Regulamento de Qualidade de Serviço dos Setores Elétricos e Gás.

Tendo em conta que a energia é um bem essencial e fundamental para os consumidores, é de enaltecer a oportunidade dada a entidades que têm como objetivo a proteção e defesa dos direitos dos consumidores, de modo a que possam participar e ter voz ativa no projeto de alteração do RQS, onde os direitos dos mesmos também se encontram envolvidos.

De acordo com a análise aos pontos propostos, evidencia-se uma exigência cada vez maior em prestar um serviço de qualidade ao consumidor final e de uma adequação e preocupação com as alterações climáticas, cada vez mais gravosas, tentando assim antecipar soluções através de um envolvimento e responsabilização de todos os intervenientes no mercado (transporte, distribuição e comercialização).

Posto isto, a Ius Omnibus, apresenta os seguintes comentários à consulta pública da ERSE:

1. É importante que se adicione ao novo RQS o produtor de gases de baixo teor de carbono e o produtor de gases de origem renovável, resultando assim numa aplicação mais abrangente de consumidores e como tal um mercado amplamente mais regulado;
2. Concordamos com a posição da ERSE na definição das características do gás entregue aos clientes, estabelecendo assim os critérios para definição dos padrões de qualidade de serviço estipulado e calibrado que se exige neste tipo de mercado;

3. Concordamos com a exigência da publicação nas páginas da internet, dos operadores de infraestruturas e dos operadores de redes, dos resultados de monitorizações das características do gás por entendermos ser do interesse do consumidor ter acesso ao máximo de informação possível sobre a qualidade de serviço que lhe é prestada, artigos 41º e 44º da Proposta de Articulado;
4. Achamos ser da máxima importância a adição e consideração do termo “não cliente” no que se refere à apresentação de reclamações, artigo 61º e ss. no âmbito do capítulo das reclamações, pois, por diversas vezes, são estes “não clientes” os principais prejudicados por comportamentos de práticas abusivas, no que toca ao fecho de novos contratos e venda de serviços de muitos comercializadores. Assim sendo, é de grande relevância o registo do número de reclamações apresentadas por estes “não clientes”, sendo refletido nos indicadores de desempenho dos comercializadores e nos seus relatórios de qualidade de serviço. Esses relatórios serão posteriormente divulgados nas suas páginas da internet, permitindo assim uma leitura e análise mais esclarecedora, de quais os comercializadores com maior expressão de reclamações de “não clientes”.
5. Sugere-se, no seguimento do ponto anterior, que deve ser efetuada uma divulgação e esclarecimento aos consumidores, por parte da ERSE e de todos os intervenientes do mercado energético, relativamente à possibilidade de apresentar uma reclamação ainda que não seja cliente de um determinado operador ou comercializador;
6. Concordamos com a redefinição do conceito sugerido para “cliente prioritário”. É importante que a definição fique clara uma vez que era frequente a confusão com o conceito de clientes com necessidades especiais. É também de salvaguardar o interesse destes através da introdução do artigo 104º, pois desta forma restringe-se e protege-se um serviço que não se pretende generalizado;
7. Estamos de acordo com a atualização das zonas de qualidade de serviço, cf. artigo 14º da Proposta de Articulado, verificando que os clientes que vejam a sua classificação de zona alterada serão sempre para melhor classificação ou mantêm a mesma;

8. Existe uma preocupação de melhoria da qualidade do serviço através de uma revisão dos indicadores, quer os gerais como os individuais, verificando-se uma maior exigência nas zonas b e c com o objetivo de minimizar as assimetrias;
9. Verifica-se, para bem dos clientes, que no âmbito das exigências para os padrões individuais se traduz na redução do número de interrupções de fornecimento de energia por casa habitacional, de acordo com o Proposta de Articulado MPQS, estando previsto o pagamento de compensação ao cliente sempre que seja ultrapassado esse limite;
10. Sugeria-se que fosse dada mais atenção à proteção de dados dos consumidores, sendo o documento omissivo a este respeito no âmbito das comunicações entre os operadores e comercializadores.

Posto isto, a IUS OMNIBUS concorda, de um modo geral, com as alterações propostas pela ERSE para a alteração do Regulamento de Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e Gás. Reiteramos a nossa concordância com as alterações propostas, no sentido em que as mesmas se mostram fundamentais para aumentar o nível de qualidade de serviço prestado ao consumidor de energia, contribuindo para a sua satisfação global.

Sugerimos que seja dada uma maior atenção à proteção de dados dos consumidores, principalmente nas comunicações entre os operadores de rede de distribuição e os comercializadores, em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016.

A IUS OMNIBUS agradece a oportunidade de resposta a esta consulta pública apresentada pela ERSE, manifestando desde já plena disponibilidade para quaisquer esclarecimentos que a ERSE entenda convenientes.

**Presidente da Ius Omnibus**

