

## **Comentários a Revisão do Regulamento da Qualidade do Serviço 2017.**

Acreditamos que é muito positiva a homogeneização do Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) de eletricidade e gás em um só, comum em dois sectores, na medida em que os aspetos que influenciam a qualidade do serviço são similares em qualquer dos casos (atenção ao cliente, reclamações, pedidos de informação, etc.)

Além disso, consideramos relevante solicitar ao Regulador a constituição de equipas de trabalho para desenvolver normas que envolvam o regulador e todos os agentes envolvidos nos procedimentos operacionais abrangidos no presente regulamento.

No entanto, em particular, destacam-se os seguintes pontos da proposta de revisão do RQS que nos geram algumas dúvidas e preocupações e sobre as quais nós teríamos os seguintes comentários:

### **1. Interação entre as comercializadoras e distribuidores**

- Ativação de fornecimento "alta direta": O ponto 1 do artigo 69 da proposta de revisão do RQS prevê que as comercializadoras têm de comunicar aos operadores de redes as solicitações para a realização da solicitação de altas diretas de fornecimento até ao final do dia útil seguinte após a solicitação. Acreditamos que este período de comunicação é muito curto e não nos deixa margem de manobra para efetuar validações, o controlo de qualidade, os processos internos e as remessas de documentação antes de comunicar ao distribuidor a solicitação. Por isso, propomos o prolongamento do período para efetuar a comunicação ao distribuidor.
- Desativação de fornecimento "desativação": O ponto 1 do artigo 88 da proposta de revisão do RQS prevê que os comercializadores têm de comunicar aos operadores de redes as solicitações de desativação de fornecimento efetuadas pelo cliente até ao final do dia útil seguinte após a solicitação. De forma semelhante ao caso de ativação do fornecimento, acreditamos que este período de comunicação é muito curto e não nos deixa margem de manobra para efetuar validações, o controlo de qualidade, os processos internos e as remessas de documentação antes de comunicar ao distribuidor a solicitação. Por isso, propomos o prolongamento do período para efetuar a comunicação ao distribuidor.
- Restabelecimento do fornecimento por facto imputável ao cliente: O ponto 4 do artigo 85 da proposta de revisão do RQS prevê que as comercializadoras têm um período de 30 minutos (a contar do momento em que toma conhecimento de que a situação que deu origem àquela interrupção do fornecimento esta sanada.) para comunicar ao operador de rede de distribuição que restabeleça o fornecimento. Acreditamos que é necessário definir especificamente o termo "momento em que toma conhecimento" para começar a contar o prazo para a comunicação ao operador de redes (por exemplo, no caso em que a razão para a interrupção tinha sido a falta de pagamento do cliente, o prazo para a comunicação ao distribuidor deve começar a partir do momento da receção da notificação do pagamento desde o banco). Por outro lado, de acordo com a declaração feita nos dois pontos acima, achamos inviável fazer uma comunicação no prazo estabelecido na

proposta devido às validações relevantes a efetuar. Por isso, propomos um novo prazo de comunicação 24 horas após ter tomado conhecimento de que a situação que deu origem àquela interrupção do fornecimento está sanada.

- Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição e a qualidade da energia elétrica: Os artigos 64 e 65 da proposta de revisão do RQS preveem que quando o cliente apresenta uma reclamação relativa ao funcionamento de equipamentos de medição ou sobre a qualidade da energia elétrica para as comercializadoras, eles devem transferir tal reclamação ao distribuidor para realizar as ações que os operadores de redes considerem relevantes (previstas no artigo). Consideramos que é necessário definir especificamente a interação entre a comercializadora e o distribuidor no que respeita à gestão destas reclamações (procedimentos, prazos aplicáveis, etc.), além de definir o formato e o método de transmissão para todos os distribuidores de gás e eletricidade. Esta operação irá afetar todas aquelas reclamações por parte do cliente, cuja decisão, envolva o operador de redes. Geralmente também é considerada necessária uma forma padronizada de regular o registo das reclamações (este registo possibilitaria o controle das gestões, prazos, atores, e todas as informações relevantes).

**2. Definição da reclamação e pedido de informação:** Nos pontos 2 e 3 do artigo 56 da proposta de revisão do RQS definem os conceitos de "reclamação" e "pedido de informações". No entanto, nós acreditamos que é necessário que estes conceitos sejam mais claramente definidos porque a sua definição não é totalmente concreta e deixa em aberto uma possível interpretação pelas comercializadoras.

**3. Compensações:** O parágrafo 3 do artigo 99 da proposta de revisão do RQS prevê que a comercializadora que não pode efetuar o pagamento da compensação ao cliente devido à não disponibilização por este de informação indispensável à realização do pagamento, deve o valor da compensação ser transferido para o "fundo de incentivo à melhoria da qualidade de serviço" Neste ponto acreditamos necessárias a definição em particular do funcionamento deste fundo, quem será o gestor,

**4. Clientes com necessidades especiais:**

No artigo 101, é necessário esclarecer que o operador de redes deve manter o registo dos clientes especiais (definido no parágrafo 1) com as informações transferidas pelo comercializador.