
De: Gonçalo Santos
Enviado: segunda-feira, 15 de Julho de 2013 22:11
Para: rqseletricidade2013
Cc: Miguel Stilwell Andrade; Pedro Pires João; Rita Alexandra Mota; Joana Simões; Ricardo Ferreira
Assunto: Consulta Pública - Revisão RQS - Comentários da EDP Comercial_
Anexos: 20130715_Consulta RQS EDPC Vfinal_1.pdf

Exmos. Senhores,

Agradecendo desde já a oportunidade de nos pronunciarmos no âmbito da revisão do Regulamento da Qualidade do Serviço do Sector Eléctrico, junto o texto da EDP Comercial com comentários e sugestões de melhoria aos documentos da proposta.

Melhores cumprimentos,
GFS



Gonçalo Ferreira dos Santos

EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A.
Gestão de Energia e Preços
Diretor
Rua Castilho, 165 - 5º Piso
1070-050 Lisboa, Portugal
Tel: +351 21 002 43 23 Fax: +351 21 002 45 50

Registe-se na [comunidade edp](#) e habilite-se a ganhar um ano de energia.

Esta mensagem e os ficheiros anexos podem conter informação confidencial ou reservada. Se, por engano, receber esta mensagem, solicita-se que informe de imediato o remetente e que elimine a mensagem e ficheiros anexos sem os reproduzir.

This message and any files herewith attached may contain confidential or privileged information. If you receive this message in error, please notify us immediately and delete this message and any files attached without copying them in any way.

**43.ª CONSULTA PÚBLICA RELATIVA À
PROPOSTA DE REVISÃO DO REGULAMENTO
DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SECTOR
ELÉCTRICO**

Comentários da EDP Comercial



Julho, 2013

No âmbito da consulta pública promovida pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, a 14 de Junho de 2013, relativa à Proposta de Revisão do Regulamento da Qualidade do Serviço do Sector Eléctrico (“Proposta”), a EDP Comercial – Comercialização de Energia, S.A. (EDPC) agradece a oportunidade para se pronunciar e apresenta os seus comentários e sugestões.

Constatamos desde já que esta Proposta contempla, em muitos dos campos regulados, alterações profundas às práticas e procedimentos actualmente instituídos no sector eléctrico, com impacto significativo nos processos e sistemas desta Empresa, pelo que se considera fundamental que seja previsto um prazo razoável para a correcta implementação das normas que forem aprovadas.

Efectivamente, tendo em consideração a extensão das alterações apresentadas, a entrada em vigor a 1 de Janeiro de 2014 da totalidade das normas constantes da Proposta poderá colidir com um dos princípios que devem guiar a actividade regulatória, a estabilidade.

I. COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

1. **Artigos 7.º e 8.º (Casos fortuitos ou de força maior e eventos excepcionais)** - *Extensão do conceito à actividade de comercialização*

Os conceitos de “*casos fortuitos ou de força maior*” e “*eventos excepcionais*” estão, nesta proposta de revisão, intrinsecamente ligados às actividades de transporte e distribuição.

Não obstante, estas situações acabam por se verificar e condicionar a actividade dos comercializadores.



Julho, 2013

Por um lado, a existência destes “casos fortuitos ou de força maior” e “eventos excepcionais” tem um expressivo impacto na actividade do comercializador já que, tipicamente, estes eventos são seguidos de um exponencial aumento nos contactos recebidos pelo comercializador, que é o ponto de contacto que o cliente tem mais presente.

Por outro lado, existem também eventos excepcionais que afectam sobretudo o comercializador, com menor impacto nos operadores de rede. Como exemplo, poderá dar-se o caso verificado no final de 2012, em que se observou uma afluência extrema aos pontos de contacto da EDP Comercial, nomeadamente às lojas. Estas situações deverão ser também contempladas como “eventos excepcionais”, não sendo razoável que um comercializador tenha os seus pontos de atendimento dimensionados para estes momentos que se afiguram atípicos e extraordinários e que afectam a qualidade do serviço prestado motivada por acontecimentos pontuais fora do controlo dos comercializadores (por exemplo, campanhas informativas relativas ao processo de extinção das tarifas ou iniciativas promocionais levadas a cabo por outros comercializadores).

Deste modo, considera-se que estes conceitos deveriam ser também aplicáveis à actividade de comercialização. Consequentemente, sugere-se que o RQS preveja que, para contabilização dos indicadores referentes à actividade de comercialização, não poderão ser tidos em conta os períodos em que ocorre um “caso fortuito ou de força maior” ou um “evento excepcional”.

Neste enquadramento, o RQS deveria ainda incluir no conceito de “eventos excepcionais”, não apenas os resultantes da actividade dos operadores de rede (com impacto na actividade de comercialização) mas também os eventos que criam afluxos desproporcionados face à actividade regular em mercado.



Julho, 2013

2. Artigos 9.º, 56.º, 57.º, 59.º e 60.º (Direito de regresso)

A Proposta prevê, em várias situações, uma possibilidade de direito de regresso dos comercializadores sobre os operadores de rede, caso se verifique que a responsabilidade de determinada compensação a pagar aos clientes recai sobre os operadores de rede.

Efectivamente, os comercializadores são o ponto de contacto com o cliente e respondem perante o mesmo sobre os diversos aspectos da qualidade de serviço. Não obstante, e nas situações em que a responsabilidade de uma compensação recaia sobre o operador de rede, o actual mecanismo parece ser mais adequado, relativamente ao “direito de regresso” que é sugerido na Proposta.

Perspectivando as alterações que teriam de se efectuar a processos e sistemas para a operacionalização prática do que é apresentado na Proposta, e face ao esforço financeiro que este método poderá acarretar para os comercializadores, considera-se que a opção sugerida de direito de regresso é menos viável do que a actual metodologia. Com efeito, para que um comercializador possa proceder ao pagamento de uma compensação, cujo evento tenha origem no operador de rede, é necessário que o mesmo seja comunicado pelo operador de rede ao comercializador. Sem esta comunicação, o comercializador não conseguiria identificar estes eventos e proceder ao seu pagamento. Existindo esta comunicação, o evento foi já identificado bem como a sua origem e respectiva valorização.

Assim, sugere-se que o RQS preveja que, caso se verifique que a responsabilidade por alguma compensação recai sobre um operador de rede, o comercializador apenas indemnize o cliente após receber o valor em causa da parte do operador obrigado ao pagamento da compensação.

Substituir-se-ia então o princípio proposto por um princípio de “*pass through*”, que será consideravelmente mais simples, quer operacionalmente, quer a nível de fluxos financeiros entre as entidades envolvidas.



Julho, 2013

3. Avaliação do atendimento presencial (artigo 33.º) e do atendimento telefónico comercial (artigo 37.º)

A. Exclusão de casos fortuitos ou de força maior e eventos excepcionais para efeitos de contabilização do indicador

Considera-se que estes dois artigos beneficiariam em ser alvo de modificação, no seguimento dos nossos comentários aos artigos 7.º e 8.º.

Os centros de atendimento da EDPC estão dimensionados para optimização de eficiência face à actividade comercial regular, evitando situações de elevada subutilização de capacidade, o que acarretaria custos acrescidos para o cliente.

Assim, reiteram-se os nossos comentários para a necessidade de, em situações classificadas de “casos fortuitos ou de força maior” ou “eventos excepcionais”, o RQS prever que, nos dias em que esses eventos ocorrem, os valores associados à qualidade de serviço não sejam considerados para efeitos de cálculo do indicador.

Consequentemente, sugere-se um novo ponto a incluir nos artigos 33º e 37º da Proposta, com a seguinte redacção:

“Excluem-se do indicador os dias em que o volume de atendimentos seja superior em 20 % à média diária dos últimos 2 meses, devido à ocorrência de caso fortuito ou de força maior ou evento excepcional”

B. Contabilização do tempo de espera

É referido no número 3 do artigo 33.º que “o tempo de espera corresponde ao intervalo entre a chegada ao local de atendimento e o início do atendimento”. Quanto a este aspecto, apresentam-se duas considerações:



Julho, 2013

a) Considera-se que seria benéfico o RQS prever a não aplicação deste número às situações em que os centros de atendimento dos comercializadores estão situados em locais em que há a partilha de serviços (Lojas do Cidadão). Isto porque, nestes locais, a demora no atendimento dos clientes é muitas vezes mais elevada, dado que o cliente recorre a diversos serviços simultaneamente. Ou seja, estão em causa factores exógenos e fora do controlo do comercializador que se considera não deverem afectar a medição da sua performance no domínio do RQS.

b) Esta proposta levará necessariamente uma alteração ao actual modo de prestação do atendimento aos clientes nas lojas. Hoje em dia, na grande maioria dos centros de atendimento, é realizada uma triagem, que ajuda a direccionar os clientes para a entidade respectiva, permitindo reduzir o tempo de espera aos clientes, e que serve para resolver de imediato bastantes pedidos de fácil resolução. Com a nova contabilização do tempo de espera prevista na Proposta, a mesma obrigará a actual metodologia de triagem tenha que ser alterada, para permitir um mais rápido direccionamento dos clientes, o que poderá levar ao incremento de erros, e impossibilitará a resolução mais rápida de muitos dos pedidos de fácil resolução. Por outro lado, esta nova contabilização dos tempos de espera obrigará a complexas e onerosas alterações a nível dos sistemas de monitorização dos tempos de espera.

4. Artigo 35.º (Atendimento telefónico para comunicações de leituras)

No que respeita ao atendimento telefónico para comunicações de leituras, a Proposta apresenta um indicador geral, apurado tendo em consideração o quociente entre o número de leituras registadas de forma automática e o número total de chamadas recebidas para comunicação de leituras.

Considera-se que, para concretização deste indicador, seria conveniente excluir as situações em que, por razão imputável ao cliente, a chamada ou registo de leitura não é finalizado, sob



Julho, 2013

pena de desvirtuar a informação relativa à performance do comercializador no domínio do atendimento telefónico para a comunicação de leituras, por razões a que este agente é alheio.

Como exemplo destas situações podem ser referidos os casos em que o cliente:

- (i) não digita os algarismos correctos do seu código de identificação do local ou qualquer outro identificador;
- (ii) não digita o valor da leitura; e/ou
- (iii) não conclui nenhuma acção nos tempos pré-definidos para a sua realização.

Sugere-se, por esse motivo, a inclusão de um novo ponto 4, com a seguinte redacção:

“Para efeitos de cálculo do indicador referido no ponto anterior deverão ser excluídas as chamadas em que o registo de leitura não é concluído por motivo imputável ao cliente, nomeadamente nas seguintes situações:

- a) o cliente não digita correctamente os algarismos correctos do seu código de identificação do local ou de qualquer outro identificador;*
- b) o cliente não digita o valor da leitura; ou*
- c) o cliente não conclui a acção em causa nos tempos pré-definidos para a sua realização.”*

5. Artigo 36.º (Atendimento telefónico para comunicações de avaria)

No documento justificativo é referido, no último parágrafo da página 58, que: *“Tendo em conta o exposto, propõe-se manter o padrão actualmente em vigor para a globalidade do atendimento telefónico (85%), mas excluindo situações provocadas por eventos excepcionais (exemplo – fenómenos meteorológicos significativamente anormais [...]).”*

Igualmente, na síntese das propostas, no ponto 35, consta a seguinte redacção: *“Situações de avaria: linha gratuita e permanente; indicador geral com padrão 85%, excluindo-se situações resultantes de eventos excepcionais”*.



Julho, 2013

Deste modo, considera-se que o artigo em causa na Proposta beneficiaria da explicitação de que o cálculo do indicador será efectuado excluindo as situações resultantes de eventos excepcionais, tal como é objectivado no documento justificativo.

Sugere-se então a sua explicitação no articulado de forma a conter o enquadramento expresso no documento justificativo, sugerindo-se para o efeito uma nova redacção do n.º 2 do artigo 32.º:

“O tempo de espera a considerar corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o cliente não está a ser atendido pessoalmente ou por um menu electrónico, sendo excluídas as situações resultantes de eventos excepcionais ou de casos fortuitos ou de força maior”.

6. Pedidos de informação apresentados por escrito (artigo 39.º)

A Proposta prevê uma alteração ao indicador relativo à resposta a pedidos de informação apresentados por escrito. Assim, é agora referido que que *“o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito num determinado período cuja resposta não excedeu 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito no mesmo período”* (n.º 4).

Considera-se que, para o apuramento deste indicador geral não deveria ser considerados os pedidos de informação que não cumpram os requisitos mínimos e necessários para uma resposta adequada. Nestes casos encontrar-se-iam, por exemplo, as situações em que o cliente não fornece a informação necessária que permita a sua clara identificação ou do local de consumo em causa.



Julho, 2013

Para o efeito, propõe-se a inclusão de um novo ponto no artigo 39.º:

“São excluídos do cálculo deste indicador os pedidos de informação em que o cliente não fornece os dados necessários que possibilitem o envio de uma resposta, nomeadamente nos casos em que o cliente não apresenta a sua identificação, morada, ou endereço do local de consumo em causa”.

7. Reclamações relativas a facturação (artigo 42.º)

No n.º 2 do artigo 42.º da Proposta prevê-se que *“a apresentação de reclamações sobre facturação determina a suspensão de eventuais ordens de interrupção de energia por falta de pagamento da factura reclamada”.*

Considera-se conveniente que o novo RQS mantenha a actual redacção desta norma, que previa que a reclamação fosse apresentada dentro do seu prazo de vencimento.

De facto, o prazo conferido na factura garante ao cliente tempo para uma eventual defesa.

Consequentemente, sugere-se a seguinte alteração à redacção do n.º 2 do artigo 42.º:

“A apresentação de reclamações sobre facturação, desde que apresentada dentro do prazo de pagamento da factura reclamada, determina a suspensão de eventuais ordens de interrupção de energia por falta de pagamento da factura reclamada, até à sua apreciação pelo comercializador de último recurso ou comercializador, desde que acompanhada de informações concretas e objectivas que coloquem em evidência a possibilidade de ter ocorrido um erro de facturação.”

8. Artigo 50.º (Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente)

A – Prazos e responsabilidades dos intervenientes

No n.º 4 deste artigo da Proposta são identificados os prazos máximos para restabelecimento do fornecimento. Para o efeito, é referido que o cumprimento dos mesmos deve ser garantido



Julho, 2013

pelos operadores das redes de transporte, operadores das redes de distribuição, comercializadores de último recurso e comercializadores.

Assim, deverá ser referido que, no processo de restabelecimento do fornecimento de electricidade, depois do cliente proceder ao pagamento dos valores em dívida que conduziram a essa interrupção, existe intervenção não só dos comercializadores mas também do operador da rede de distribuição.

Consequentemente, não pode deixar de ser destacado que o incumprimento destes prazos pode ser por motivo imputável - em exclusivo - a algum dos intervenientes atrás referidos, como também pode resultar de “culpa partilhada” (por exemplo, por não existirem prazos de comunicações definidos entre os intervenientes).

Considera-se que, por razões de segurança jurídica, e face ao nível de especificação do RQS, seria benéfico que a Proposta previsse, por um lado, as regras e os prazos que cada um dos intervenientes no processo de religação teria que cumprir, e, por outro, como se procederia à repartição dos custos, em caso de incumprimento.

B – Restabelecimento do fornecimento em caso de recolha de leitura

Considera-se de toda a conveniência contemplar de forma explícita neste artigo os casos em que é restabelecido o fornecimento de electricidade quando a interrupção tiver sido motivada por uma impossibilidade de recolha de leitura, pela especificidade de que se reveste esta situação.

Sugere-se, por isso, a seguinte redacção (seria introduzido um novo n.º 4):

“4 - Nas situações de interrupção por impossibilidade de recolha de leitura, considera-se sanada a situação após a obtenção da leitura no equipamento de medição”.



Julho, 2013

9. Artigo 51.º (Mudança de comercializador)

A proposta veio definir que, neste tema, a performance dos comercializadores é medida por indicadores gerais relativos ao tempo médio dos processos de mudança efectivamente concretizados.

Considera-se mais adequado manter o indicador tempo médio, excluindo as situações em que o cliente indica uma data preferencial.

De facto, a possibilidade de cálculo deste indicador com data preferencial não será muito justificável e não acrescentará valor na avaliação do desempenho dos comercializadores, uma vez que não é comparável nem confere qualquer sinal sobre a qualidade do relacionamento comercial. Com efeito, ao ser possível agendar uma data preferencial, acaba por ficar desprovido de sentido um indicador relativo ao tempo médio da mudança efectivamente concretizada.

Por fim, numa simples análise de custo/benefício, deverá ser referido que a introdução deste modo de cálculo do indicador geral terá grandes impactos a nível de sistemas, acabando por ser bastante oneroso, pelo que o investimento efectuado poderá não ser justificado atendendo aos benefícios que poderiam eventualmente dele ser retirados.

10. Artigo 65.º (Registo dos clientes prioritários)

A Proposta, no seu artigo 65.º prevê no n.º 2 que *“Sem prejuízo de solicitações dos clientes junto dos comercializadores ou dos comercializadores de último recurso, cabe aos operadores de redes de distribuição a identificação dos clientes prioritários”*.

Esta abordagem não está alinhada com a seguida para os clientes com necessidades especiais no artigo 64.º do RQS nem com o estabelecido nos procedimentos de mudança de comercializador e no contrato de uso das redes, nos quais se prevê que os clientes solicitam o



Julho, 2013

estatuto de clientes prioritários junto dos seus comercializadores, os quais solicitam posteriormente o registo junto do operador da rede.

Considera-se, portanto, que deverá ser mantida a redacção do RQS neste ponto, que assegura um tratamento coerente desta matéria em termos regulamentares.

Caso a ERSE entenda manter a redacção proposta, não obstante o supra referido, então deveria haver lugar à adequação do referido artigo 64.º e bem assim dos procedimentos de mudança de comercializador e no contrato de uso das redes.

11. Artigo 67.º (Deveres para com os clientes prioritários)

O artigo 65.º estabelece que o registo dos clientes prioritários é dever dos operadores das redes de distribuição, não o imputando, naturalmente, aos comercializadores que não deverão assumir a responsabilidade de verificação da conformidade do pedido com os requisitos necessários a essa classificação.

Coerentemente, o artigo 67.º deverá ser apenas aplicado aos ORD, não imputando os deveres que lá constam aos comercializadores, que estariam a agir apenas como intermediários, aumentando os tempos de aviso junto deste tipo de clientes, prejudicando o objectivo base de prestação rápida de informação.

Sugere-se então que este artigo seja alterado nos seguintes termos:

“1 - Os operadores de rede têm os seguintes deveres relativamente aos clientes prioritários:

a) (igual)

b) (igual)

2 - Para efeitos do número anterior, o cliente deve acordar com o operador de rede um meio de comunicação adequado, que poderá ser através do comercializador de último recurso ou do comercializador com quem celebrou contrato de fornecimento de energia.”



Julho, 2013

Finalmente, a EDP Comercial manifesta a sua total disponibilidade para, naquilo que a ERSE entenda por necessário e conveniente, esclarecer ou aprofundar os comentários acima apresentados, ou outros aspectos que entendam por relevantes.