

## I - Generalidade

A 61ª Consulta Pública tem como principal proposta a harmonização do Regulamento da Qualidade de Serviço do setor da eletricidade e do gás natural num único instrumento.

Considera a ERSE, que a existência no mercado de ofertas duais, tem aproximado os dois setores, justificando-se assim a harmonização da regulamentação que é comum.

Para além da fusão referida, são ainda propostas as seguintes alterações:

- Obrigações mais concretas em matéria de clientes com necessidades especiais
- Especificação mais clara e precisa das obrigações de reporte no âmbito da qualidade de serviço comercial
- Alteração de obrigações em diversos serviços prestados nas instalações dos clientes
- Revogação do incentivo ao aumento de disponibilidade dos elementos da RNT
- Criação do conceito de ilhas de qualidade de serviço
- Alteração de prazos no caso de eventos de grande impacto
- Alteração nos indicadores de qualidade de serviço aplicáveis ao terminal de GNL e ao armazenamento subterrâneo de gás natural
- Adaptação das disposições relativas aos relatórios de qualidade de serviço

A fusão do RQS é uma proposta que merece a concordância da DECO, uma vez que a harmonização de regras e procedimentos é sempre bem-vinda, por trazer vantagens para todos os intervenientes na aplicação e na leitura do regulamento. Consideramos também que a regulamentação de regras iguais para processos que são iguais, como é o caso das regras respeitantes à qualidade de serviço comercial, é desejável, e simplifica o processo de consulta e execução do RQS.

Assim, entendemos que relativamente à harmonização do que é igual, nomeadamente no que toca à qualidade de serviço comercial, a harmonização deverá ser total. No entanto, no que toca a especificidades da qualidade de serviço técnica, e quando não seja possível a harmonização, deverão respeitar-se as especificidades e separar-se os conteúdos de cada setor em capítulos autónomos.

Entende a DECO que a presente proposta deverá ser melhorada com vista a separar demarcadamente os respetivos conteúdos, com respeito pelas especificidades técnicas de cada setor.

Por outro lado, evidencia-se nesta proposta a procura de um nível de qualidade de serviço comercial superior, dado que é neste nível que mais se registam incumprimentos por parte dos agentes. Assim, a DECO partilha da mesma preocupação e entende também que o nível de exigência nesta componente da qualidade de serviço deve ser mais elevado, por forma a colmatar as atuais práticas negativas que se verificam em ambos os setores.

## **II – ESPECIALIDADE**

### **1. Ilhas de Qualidade de Serviço**

O artigo 15.º da proposta de RQS estabelece que o promotor de um parque industrial ou empresarial pode optar por uma qualidade de serviço superior à existente, desde que suporte os custos inerentes à ligação ou reforço da rede.

No entanto, a DECO salienta que a qualidade de serviço é um direito de todos os consumidores, cujos encargos todos suportam, assim, esta opção deverá ser sempre uma exceção, que não poderá significar mais encargos, diretos ou indiretos, para os restantes consumidores.

Por outro lado, esta nova opção não deverá constituir no futuro uma barreira à melhoria contínua da qualidade de serviço, ou prejudicar o futuro desenvolvimento do atual mapa da qualidade de serviço.

### **2. Compensações**

A definição de novos indicadores individuais respeitantes à informação sobre serviços de ligação à rede e desativação do fornecimento são medidas que merecem a concordância da DECO.

No entanto, é importante salientar que no toca ao pagamento de compensações, o nível de incumprimento e atraso no pagamento das mesmas, aos consumidores, mantém-se elevado. Assim, cumpre salientar que a mera definição e redefinição dos indicadores não é *per si* suficiente, sendo necessário nesta matéria que a ERSE desenvolva esforços no sancionamento do incumprimento por parte dos agentes.

No que toca às reclamações, é proposto o estabelecimento de compensações mínimas obrigatórias e prazo de resposta de 15 dias úteis, para os comercializadores do mercado livre, o que desde já saudamos, pois estabelece novos níveis mínimos de exigência nesta matéria, tão importante para a salvaguarda dos direitos dos consumidores.

No entanto, entendemos que a implementação destas novas medidas deverá ser acompanhada de uma campanha informativa junto dos consumidores, para que estes conheçam os seus direitos neste âmbito.

### **3. Ativação e Desativação de Fornecimento**

O estabelecimento de prazos harmonizados, tanto para os comercializadores como para o ORD, no âmbito da ativação e desativação de fornecimento dos serviços de energia, é uma medida que a DECO defende, pois ocorrem atrasos injustificados neste âmbito que prejudicavam gravemente os consumidores.

Assim, entendemos que os prazos propostos são razoáveis e respondem às lacunas existentes na atual regulamentação.

### **4. Mudança de Comercializador**

A presente proposta entende que deve ser removido do RQS a monitorização da mudança de comercializador, justificando a ERSE *“que o desempenho da entidade que gere os processos de mudança é monitorizado e balizado em termos de prazos, nos procedimentos de mudança de comercializador”*.

Relativamente a esta proposta a DECO manifesta a sua total discordância, uma vez que: - esta temática é fundamento para a maioria das reclamações dos consumidores;

- foi publicado o diploma que cria a figura do OLMC e esta entidade está sujeita à regulamentação da ERSE conforme a legislação aprovada;

- é proposta a introdução de um novo prazo no RRC respeitante à inserção dos pedidos na plataforma de mudança de comercializador;

Não existem motivos que justifiquem a proposta da ERSE de remoção desta monitorização, entendemos assim, que este tema deverá manter-se no RQS, e deverá até reforçar-se a sua monitorização.

## **5. Clientes prioritários e clientes com necessidades especiais**

A proposta de harmonização das definições e direitos dos clientes prioritários e dos clientes com necessidades especiais, parece-nos razoável e adequada.

No entanto, consideramos que a monitorização do cumprimento destes indicadores deverá ser reforçada.

## **6. Relatórios de Qualidade de Serviço**

No que respeita à emissão do relatório de qualidade de serviço, a ERSE introduz a possibilidade de publicação de relatórios em momentos diferentes e versando sobre temáticas diferentes.

Considera a DECO que, não obstante se possa consagrar a possibilidade de a ERSE abordar com maior profundidade diferentes temáticas, em documentos separados, a obrigação de publicação de um relatório anual global deverá manter-se.

Este instrumento é essencial para a monitorização e acompanhamento da evolução e funcionamento dos mercados respeitantes aos dois setores, nas suas vertentes de qualidade de serviço técnica e comercial.