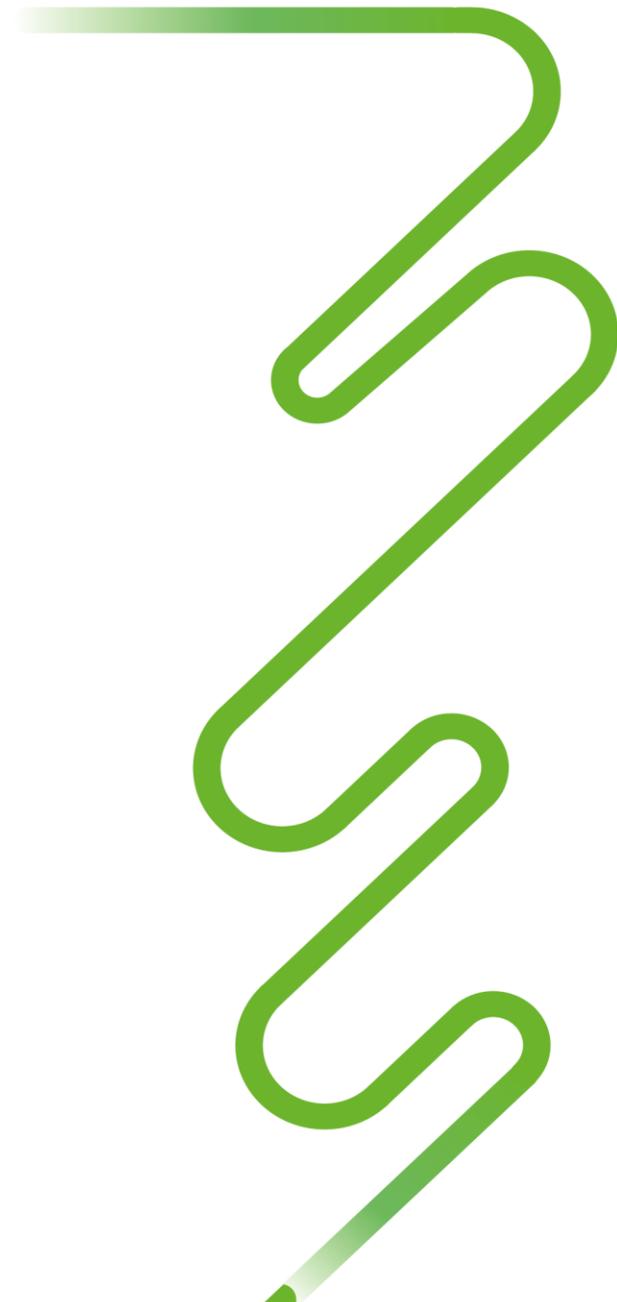


# Revisão Regulamentar Eletricidade com extensão ao setor do Gás

REN Portgás Distribuição

Maio 2023



portgás

## ÍNDICE

1.	Introdução.....	1
2.	Projetos piloto.....	3
3.	Comentários específicos.....	4
3.1.	Regulamento de Qualidade de Serviço.....	4
3.1.1.	Resposta a reclamações por escrito.....	4
3.1.2.	Coordenação entre operadores de rede e entidades inspetoras de gás nas ativações de fornecimento e visitas combinadas.....	4
3.1.3.	Incumprimentos no âmbito de visita combinada.....	5
3.1.4.	Injeção de gases renováveis na rede pública de gás.....	5
3.1.5.	Características dos gases renováveis ou de baixo teor de carbono, com exceção do hidrogénio.....	5
3.1.6.	Características do hidrogénio.....	6
3.2.	Regulamento das Relações Comerciais.....	7
3.2.1.	Medição, Leitura e Disponibilização de Dados em instalações de clientes.....	7
3.2.2.	Informações a prestar pelo ORD.....	8
3.3.	Regulamento relativo à Apropriação Indevida de Energia.....	9
3.3.1.	Regras gerais para a realização de inspeções.....	9
3.3.2.	Impossibilidade de realização de inspeções.....	11
3.3.3.	Projeto de decisão e audiência prévia.....	11
3.3.4.	Quebra de selos.....	11
3.3.5.	Inacessibilidade da instalação para concretização da interrupção.....	12
3.3.6.	Indemnização em caso de AIE.....	12
3.3.7.	Responsabilidade do operador de rede.....	13

## 1. Introdução

No passado dia 28 de março, a ERSE colocou a consulta pública a reformulação Regulamentar do Setor Elétrico, com extensão aos Setores do Gás – Consulta Pública n.º 113.

Em situações pontuais, as revisões regulamentares propostas foram alargadas ao Sistema Nacional de Gás (SNG), quer por existirem regulamentos comuns a ambos os setores, nomeadamente o Regulamento da Qualidade de Serviço, o Regulamento de Relações Comerciais e o Regulamento relativo à Apropriação Indevida de Energia, quer por terem sido identificadas oportunidades de melhoria.

O conjunto de alterações propostas nesta revisão regulamentar ao serem implementadas vão implicar um incremento muito significativo de custos, nomeadamente:

- a criação de estruturas específicas dentro das organizações para tratarem de temas específicos, como é o caso das equipas de AIE
- o desenvolvimento de novos serviços, que vai obrigar a investimentos para preparar a estrutura existente para oferecer esses serviços, quer ao nível dos processos quer ao nível dos sistemas
- assegurar que se proporciona esses serviços de forma continuada, mantendo os níveis de excelência de Qualidade de Serviço que a REN Portgás tem proporcionado ao longo dos anos.

Adicionalmente está em curso a nível europeu alterações legislativas cuja implementação e operacionalização das mesmas terão subjacente custos adicionais.

O modelo de regulação proposto pela ERSE para o novo período de regulação, baseado na definição de proveitos considerando a evolução dos custos e o desempenho da empresa relativamente às metas impostas pelo regulador, foi desenhado para um contexto de estabilidade e previsibilidade de custos estando, portanto, desadequado ao contexto atual em que se estão ainda a redefinir as linhas estratégicas do setor energético como um todo e do setor do gás em particular.

No atual contexto, torna-se evidente a necessidade de refrear a pressão de redução de custos que o atual modelo regulatório tem vindo a impor, assegurando a sua razoabilidade. Uma metodologia que continue a basear-se apenas no passado, com a atualização dos valores históricos com metas de eficiência, e ainda a imposição de adicionais níveis de eficiência futuros, pode colocar em causa a existência dos recursos necessários para dar resposta adequada a todos os desafios que o setor

atravessa e em particular ao cumprimento das obrigações da concessão. O foco primordial deve estar em assegurar que as empresas tenham os recursos necessários que lhes permitam acompanhar e promover a transição energética e responder da melhor forma possível aos desafios inerentes a este processo.

## 2. Projetos piloto

A Portgás congratula-se com a introdução nos Regulamentos da possibilidade de se poder submeter projetos piloto que potencia a criação de condições para que os operadores da rede de distribuição, na senda da transição energética, possam assumir um papel de precursores no desenvolvimento de soluções alternativas ao setor convencional.

Tendo presente as necessidades prementes de promover e facilitar a integração de gás de origem renovável e por essa via descarbonizar as infra-estruturas de gás, o mecanismo proposto pela ERSE é visto como facilitador e promotor de projetos que têm por finalidade adquirir conhecimento e preparar os diversos níveis dos operadores de redes para o transporte e distribuição de gases renováveis. Adicionalmente, também parece adequada a possibilidade de se testarem soluções ao nível das instalações dos clientes que permitam promover a descarbonização e a eficiência.

No contexto de mudança é imperioso que os operadores iniciem a implementação de projetos-piloto demonstrativos das soluções de inovação, permitindo o desenvolvimento do mercado e o incremento de maturidade nacional, promovendo o sucesso de futuros projetos. Neste contexto, será importante conhecer previamente as condições em que os investimentos serão aceites para efeitos tarifários.

### 3. Comentários específicos

#### 3.1. Regulamento de Qualidade de Serviço

##### 3.1.1. Resposta a reclamações por escrito

A ERSE propõe que as entidades reclamadas devem responder por escrito às reclamações recebidas por escrito, bem como às restantes reclamações independentemente do meio utilizado para a sua apresentação, desde que o reclamante explicitamente o solicite.

A proposta apresentada pela ERSE está alinhada com as práticas atuais da Portgás, que já procura responder a todas as reclamações por escrito atendendo às orientações existentes no “Manual de utilização dos quadros de reporte da qualidade de serviço comercial - Versão 1 - Maio 2018 - ERSE”. Assim, a Portgás está de acordo com a proposta apresentada.

##### 3.1.2. Coordenação entre operadores de rede e entidades inspetoras de gás nas ativações de fornecimento e visitas combinadas

Para se fazer a ativação do fornecimento de gás é obrigatória a presença de uma entidade inspetora, sendo esta normalmente contratada pelo cliente ou pelo comercializador. Contudo, nem sempre isso acontece e é frequente a Portgás deslocar-se ao local em cumprimento de uma visita combinada e não poder fazer a ativação do serviço por não estar presente a entidade inspetora de gás (EIG) para fazer a inspeção. Note-se que a falta de entidade inspetora tem sido a principal causa de insucesso na ativação de serviço.

A proposta de articulado do RQS introduz um novo ponto no Artigo 74º relativo ao Agendamento de visita combinada que define que a coordenação entre EIG e ORD pode ser feita pelo próprio cliente, pelo comercializador ou pelo ORD, cabendo a opção ao cliente de entre as escolhas possíveis.

Contudo, para que seja possível materializar esta alteração será necessário submeter um pedido de desenvolvimento para alteração do portal de agendamento, de modo a que, no momento de agendamento de uma visita combinada que necessite da presença de uma entidade inspetora, o comercializador registe quem fica com a responsabilidade de assegurar a sua presença: o cliente, o comercializador ou o operador da rede de distribuição.

Assim, apesar desta alteração estar alinhada com as pretensões da Portgás, a mesma necessita de tempo para a sua implementação.

Por outro lado, apesar do custo desta inspeção ser suportado pelo cliente, a Portgás deve estabelecer um ou mais protocolos com entidades inspetoras, de modo a poder permitir que estas inspeções sejam realizadas a um preço atrativo para o cliente e em simultâneo garantir o compromisso de presença destas entidades nos agendamentos que lhe forem atribuídos.

### 3.1.3. Incumprimentos no âmbito de visita combinada

A proposta de articulado do RQS introduz no Artigo 75º, duas novas situações que dão o direito ao ORD de receber compensação em casos de incumprimento no âmbito da visita combinada, nomeadamente:

- Ausência, na instalação de utilização, da entidade inspetora de gás nas situações em que a inspeção é legalmente exigida e quando a coordenação ocorreu de acordo com as alíneas a) e b) do n.º 4 -Artigo 74.º;
- A instalação de gás seja reprovada na sequência de inspeção por entidade inspetora de gás.

Esta alteração para os operadores de rede é positiva, pois a possibilidade de cobrança destas compensações ajuda a colmatar os custos dos insucessos e deslocações em vão.

Regista-se que com as alterações introduzidas no n.º 2 do artigo 75.º, as responsabilidades pelo pagamento das compensações (números 3 e 4 do mesmo artigo) devem ser ajustadas em conformidade.

### 3.1.4. Injeção de gases renováveis na rede pública de gás

A injeção de gases de origem renovável no contexto da descarbonização e na valorização dos recursos endógenos e da economia circular, é adequada e por isso a Portgás considera esta possibilidade de grande utilidade e de valorização das infra-estruturas existentes possibilitando o cumprimento das metas previstas para a descarbonização enquanto os ativos existentes são valorizados mantendo a qualidade de serviço aos seus utilizadores.

### 3.1.5. Características dos gases renováveis ou de baixo teor de carbono, com exceção do hidrogénio

A definição das características dos gases renováveis ou de baixo teor de carbono, considerando os estudos internacionais, nomeadamente da Marcogaz e das normas disponíveis, utilizadas em

outros países já com alguns anos de experiência, tem sido a referência para todas as análises e trabalhos com vista à preparação das infraestruturas para receber este tipo de gases. Neste contexto, considera a Portgás que a proposta apresentada pela ERSE para o intervalo de valores dos parâmetros a monitorar na qualidade do gás é adequada pelo que, a empresa está de acordo com a proposta.

#### 3.1.6. Características do hidrogénio

A REN Portgás está de acordo com o proposto para os limites dos valores relativos aos parâmetros de qualidade do hidrogénio para injeção na rede pública de gás bem como com o enquadramento normativo considerado.

## 3.2. Regulamento das Relações Comerciais

### 3.2.1. Medição, Leitura e Disponibilização de Dados em instalações de clientes

A ERSE propõe introduzir o ponto 5 no artigo 29.º Comunicação com os clientes no âmbito da instalação de equipamento de medição, segundo o qual, *“Os operadores das redes devem informar o comercializador que fornece a instalação acerca das datas previstas para a substituição dos equipamentos de distribuição, nos pontos de medição, bem como da data efetiva da substituição do equipamento de medição, num prazo não superior a dois dias úteis após a conclusão desta operação”*

Atualmente, já é prática da Portgás informar os comercializadores dos contadores substituídos e respetivas leituras após a realização da operação. Não se identifica qualquer mais valia na necessidade de informar o comercializador da data prevista para a substituição dos equipamentos.

No que diz respeito à leitura do equipamento de medição, o RRC estabelece no nº 3 do artigo 39º que *“A correção de valores de anomalias de leitura pelo operador de rede de distribuição deve ser efetuada preferencialmente até ao fecho do período de faturação de acesso às redes imediatamente seguinte, não podendo em qualquer caso ser superior a 30 dias.”*

Na sequência do indicado no ponto acima, a correção de anomalias de medida detetada nos equipamentos deve ser refletida o mais cedo possível e de preferência no período de faturação seguinte ao momento de deteção.

No entanto, a Portgás entende ser necessário esclarecer a que se refere a redação *“(…) não podendo em qualquer caso ser superior a 30 dias.”* Ou seja, se obriga a que a correção seja efetuada nos 30 dias seguintes à deteção da anomalia e para o período total da anomalia, mesmo que esta seja superior a 30 dias, ou se pelo contrário, apenas permite a correção de 30 dias, independentemente do período de abrangência da anomalia.

Na primeira situação indicada, considera-se que o interesse dos clientes fica salvaguardado, permitindo a correção a favor do cliente em qualquer situação e quando a correção é a favor do ORD apenas será possível até aos 6 meses limitando também dessa forma a correção a efetuar. Na segunda situação os clientes poderão ser prejudicados especialmente quando a correção necessária tenha uma abrangência de período superior a 30 dias.

### 3.2.2. Informações a prestar pelo ORD

A ERSE propõe a eliminação da obrigatoriedade de o ORD enviar à ERSE folhetos informativos sobre o processo de ligação às redes (artigo 276º do RRC em vigor). Relativamente a esta proposta a Portgás nada tem a opor, no entanto, de referir que o nº2 do artigo 12º do articulado – Dever de informação – está discordante com o referido no documento justificativo que refere que “Considera-se que não é necessária a existência de um folheto, sendo bastante e suficiente que haja informação online atualizada e que a mesma seja disponibilizada a quem o requeira.”. Assim, propõe-se a introdução das mesmas orientações no artigo 12º.

### 3.3. Regulamento relativo à Apropriação Indevida de Energia

Este Regulamento visa concretizar o procedimento aplicável no caso da identificação de factos suspeitos da existência de apropriação indevida de energia, definindo as normas aplicáveis à inspeção e à impossibilidade da sua realização, aos termos da efetivação da interrupção e redução de potência contratada e da sua impossibilidade, e à concretização da indemnização e respetivo pagamento.

#### 3.3.1. Regras gerais para a realização de inspeções

O n.º 2 do artigo 4.º refere que “As equipas designadas para a inspeção por AIE, compostas por um mínimo de dois técnicos, são segregadas das demais funções desempenhadas pelo operador de rede, salvo quando este sirva um número de clientes inferior a 100 000.”

Os ORD dimensionam os seus recursos em função estrita das suas necessidades, procurando que os mesmos sejam utilizados de forma eficiente. e tendo em conta o exposto no parágrafo anterior, é necessário clarificar se:

- Os técnicos nomeados para a AIE são colaboradores do ORD com as competências adequadas que para a execução da inspeção estão livres de qualquer outra atividade que normalmente executem no âmbito das suas responsabilidades até à conclusão do respetivo relatório; ou
- Os técnicos a nomear para a AIE podem ser técnicos subcontratados a uma entidade externa com competências adequadas que será responsável pela inspeção e sendo acompanhados por técnicos do ORD.

Nesse contexto, importa esclarecer o que se pretende com a afirmação “equipas compostas com um mínimo de dois técnicos, com segregação das demais funções desempenhadas pelo operador da rede”. Levando o articulado à letra, obriga os ORDs a criar equipas exclusivamente dedicadas ao tratamento dos assuntos de fraude, o que implica a contratação de recursos e aumento de custos sendo desejável poderem ser utilizadas outras equipas operacionais tecnicamente habilitadas ao fim em vista.

Adicionalmente, o n.º3 do mesmo artigo estabelece que “As inspeções por AIE só podem ser realizadas, no caso de consumidores residenciais, em dias úteis entre as 8h00 e as 20h00 e, no caso de consumidores não residenciais, sempre que as instalações se encontrem no horário de funcionamento ou a laborar.”

De facto, ao longo dos anos em que a distribuição de gás em Portugal se foi disseminando, os clientes ficaram cada vez mais familiarizados com a sua utilização, obtendo um conhecimento maior sobre as instalações e os respetivos equipamentos. Isto provocou que o grau de adulteração dos equipamentos e das instalações com o fim da AIE fossem sendo mais frequentes e tecnicamente mais especializadas.

Verifica-se também situações em que a alteração das condições de fornecimento e da respetiva medição são alteradas e repostas por forma a que os técnicos do ORD tenham dificuldade em detetar, embora possam ter suspeitas.

Se as ações diretas sobre os equipamentos de medição podem na maioria das situações deixar evidências da adulteração do mesmo, existem situações em que a evidência não é clara e, por isso, deixa dúvidas e incertezas sobre quem teve ação direta ou teve o benefício. Enquadram-se nestes casos as situações de remoção temporária do contador e a utilização de gás sem contagem ou com contador viciado sendo repostos após utilização o contador original e ainda a utilização do contador de um vizinho que está ausente e que é indevidamente colocado na instalação do beneficiário.

Estas situações apenas são detetadas em deslocações fora do horário normal ou em dias ou horas não úteis, precisamente porque normalmente os ORD não executam atividades nestes períodos e, por isso, o risco de vir a ser detetada é altamente reduzido. A outra possibilidade é através de denúncia que requer por isso verificação e que nos casos indicados ocorre em período não útil.

De referir também que, muitas vezes a fraude não é permanente. A metodologia utilizada para fraude ocorre, habitualmente, em períodos de maior consumo e no caso de um local de consumo doméstico é mais provável que esta ocorra em momentos em que a casa está habitada, ou seja, nos dias não úteis e após as 20h00 (horas em que o aquecimento está ligado). As técnicas de fraude são cada vez mais complexas e é comum que o comportamento fraudulento seja eliminado em momentos de baixo consumo, ou em que o cliente preveja a visita de um técnico para recolha da leitura, para que assim, não sejam levantadas suspeitas. Por isso, a limitação horária prevista para estas inspeções pode constituir um aspeto limitador para eliminação e deteção da fraude.

Adicionalmente, em muitas situações de AIE, a deslocação à instalação do cliente apresenta o risco de ameaça física muitas vezes expressa aos técnicos, e em alguns casos consumada. Nestas situações, quando solicitada a presença das autoridades, estas nem sempre estão disponíveis para acompanharem as equipas no processo de inspeção pelo que a inspeção poderá não ser possível devido a ameaça física.

Assim, considera-se que deve estar prevista a possibilidade destas inspeções serem realizadas com acompanhamento de forças de segurança (PSP ou GNR). Muitos clientes em comportamento fraudulento apresentam um comportamento agressivo (físico e verbal) e ameaçador, pondo em causa a integridade física dos técnicos que realizam o seu trabalho, tendo já sido registadas agressões físicas a técnicos por parte de clientes, com consequências a nível de baixas físicas e psicológicas.

Considerando o acima indicado, considera-se que na presença de uma suspeita de AIE a inspeção possa ocorrer fora do período útil mantendo-se todas as restantes condições previstas.

### 3.3.2. Impossibilidade de realização de inspeções

O n.º 4 do artigo 5.º da proposta define o conjunto de informação que deve constar do aviso a deixar pelo operador na instalação em caso impossibilidade de realização da inspeção, prevendo que da informação a constar da mesma, deve ser incluída a identificação dos técnicos envolvidos. Considera-se que dada a natureza desta atividade potencialmente conflituante com os destinatários dos avisos, uma excessiva exposição destes colaboradores poderá comprometer a sua integridade. Considera-se que neste caso o aviso deveria conter apenas a identificação da equipa.

### 3.3.3. Projeto de decisão e audiência prévia

No ponto 2 do artigo 6º é referido que o projeto de decisão relativo a AIE deve ser assinado por todos elementos da equipa inspetora, mas neste relatório constam informações que não são produzidas pelos técnicos, nomeadamente, no que se refere ao valor do montante pecuniário a pagar a título de indemnização e respetiva fórmula de cálculo, pelo que, é entendimento da Portgás que deveria ser assinado por todos os intervenientes na sua elaboração e não somente pelos técnicos.

### 3.3.4. Quebra de selos

O nº 1 do artigo 7º estabelece que –*“Nas situações em que se verifique a existência de mera quebra de selos do contador ou do dispositivo de controlo de potência, o operador de rede deve substituir no prazo mais curto possível o contador para verificar ulteriormente se existe AIE, podendo realizar ulteriormente nova inspeção ao local.”*

Com esta redação a existência de uma mera quebra de selos, os operadores de rede passam a ser obrigados a fazer a substituição do contador, visto que, no texto é referido que: “o operador de rede deve substituir o contador”. Como a principal causa de inexistência de selos deve-se a violação de selos por parte das entidades inspetoras no momento de realização das inspeções periódicas e não por motivo de fraude, esta obrigação pode ser uma medida penalizadora para os operadores de rede, pelo que, se sugere que onde se lê “*deve substituir*” deve-se ler “*pode ser substituído em caso de necessidade*”.

### 3.3.5. Inacessibilidade da instalação para concretização da interrupção

O recurso a forças de segurança representa normalmente custos adicionais pelo facto de estes serem serviços pagos. O regulamento deveria prever a cobrança destes custos ao cliente, no valor da indemnização, sempre que for necessário acionar o acompanhamento das forças de segurança (PSP e GNR), quer para realização das inspeções, quer para a concretização da interrupção do fornecimento de energia.

### 3.3.6. Indemnização em caso de AIE

O n.º 3 do artigo 11.º estabelece que “*Nos casos de quebra de selos do equipamento de medição ou do dispositivo de controlo de potência, o valor estimado nos termos das alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 256.º do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, é determinado por referência à data da última visita técnica realizada pelo operador de rede ou da última recolha presencial de leitura, consoante a mais recente.*”

Como já referido, a quebra de selo por si só, não implica a existência de uma fraude e por outro lado, existem muitas técnicas de fraude utilizadas que não são facilmente detetadas numa rápida visita para recolha de leitura. Por isso considera-se que o momento da recolha presencial de leitura do contador não deveria ser considerado para esse fim.

A determinação de que efetivamente ocorreu ou está a ocorrer uma AIE, não é um processo simples e sempre sujeito a um cuidado especial, caso contrário em muitas situações poderá passar despercebido. Significa por isso que nem sempre nas visitas técnicas ou de leitura é identificada a existência de desvio seja por manipulação dos equipamentos de medida ou outros. É necessário conhecimento e atenção específica aos pormenores. Registe-se que as leituras são contratadas a uma entidade externa que presta o serviço de leitura não sendo por isso técnicos especializados nos equipamentos de leitura.

Tendo em consideração o indicado, limitar o período ao momento da última leitura efetuada é dar um benefício claro ao infrator, pois é perfeitamente possível que o leitor não se aperceba do ilícito ou apercebendo-se comunica internamente para que uma equipa possa fazer as verificações para determinar de forma inequívoca se existe ou não alguma situação anómala. Considera-se por isso que o período máximo a considerar para a determinação dos valores seja de 36 meses harmonizando assim os prazos a considerar e permitindo que situações detetadas possam ainda assim ser imputadas ao responsável pela ação.

No ponto 7 do mesmo artigo é referido que o período máximo a considerar para efeito de cálculo de montante de indemnização é de 36 meses, mas já foram detetados casos em que a data provável do início da fraude foi superior a este prazo pelo que se considera razoável alargar o período a considerar para um máximo de 60 meses.

Para efeito de cálculo de montante de indemnização devem também poder ser considerados os custos suportados com as forças de segurança.

### 3.3.7. Responsabilidade do operador de rede

No ponto 5 do artigo 14º é referido que o operador da rede deve alterar a composição da equipa inspetora nos casos de deferimento do pedido de reapreciação, fundado em inexistência de AIE, ou nos casos de imputabilidade subjetiva incorreta do beneficiário.

Considera-se que a obrigatoriedade do operador alterar a composição das equipas excessivamente intrusiva na gestão de operações que é da exclusiva competência do operador.