

CONSULTA PÚBLICA 113

RELATÓRIO

Reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço

SETORES ELÉTRICO E GÁS

ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO.....	1
2	TEMAS PRINCIPAIS COLOCADOS EM CONSULTA.....	3
2.1	Características do gás.....	3
2.2	Monitorização dos contaminantes dos gases renováveis.....	9
2.3	Coordenação entre ORD e EIG nas ativações de fornecimento e agendamento da visita combinada.....	10
2.4	Serviços prestados de forma remota.....	12
2.5	Desempenho na disponibilização de dados reais para faturação e na correção de valores de anomalias de medição e leitura.....	13
2.6	Limitação do valor máximo das compensações de continuidade de serviço.....	15
3	TEMAS RELEVANTES ADICIONAIS SUSCITADOS NO ÂMBITO DA CONSULTA.....	17
3.1	Padrões para os indicadores individuais aplicados a clientes de iluminação pública.....	17
3.2	Monitorização da qualidade de energia elétrica com equipamentos em conformidade com a norma IEC 61000-4-30.....	17
3.3	Medições da qualidade da energia elétrica na sequência de reclamações dos clientes.....	19
3.4	Atuação perante instalações de consumo ou de produção que perturbam a rede.....	20
3.5	Reagendamento de visitas combinadas.....	21
3.6	Prazo de resposta a reclamações.....	21
3.7	Avaliação do desempenho na frequência da leitura local de contadores.....	23
3.8	Impossibilidade de pagamento de compensações.....	25

1 INTRODUÇÃO

Em 28 de março de 2023, a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) lançou a [Consulta Pública n.º 113](#) que incluiu a proposta de revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás acompanhada do respetivo documento justificativo, que expôs os fundamentos e o sentido das alterações propostas.

A mencionada proposta de revisão regulamentar proposta pela ERSE incluiu, no caso do Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás, como principais temas de alteração os seguintes:

- Características do gás;
- Monitorização dos contaminantes dos gases renováveis;
- Coordenação entre ORD e EIG nas ativações de fornecimento;
- Serviços prestados de forma remota;
- Desempenho na disponibilização de dados reais para faturação¹;
- Limitação do valor máximo das compensações de continuidade de serviço;

Adicionalmente, foi trazido ao procedimento pelos comentários recebidos um segundo conjunto de temas que foram considerados relevantes.

- Padrões para os indicadores individuais aplicados a clientes de Iluminação Pública;
- Monitorização da qualidade de energia elétrica com equipamentos em conformidade com a norma IEC 61000-4-30;
- Medições da qualidade da energia elétrica na sequência de reclamações dos clientes;
- Atuação perante instalações de consumo ou de produção que perturbam a rede;
- Reagendamento de visitas combinadas;
- Prazo de resposta a reclamações;
- Avaliação do desempenho na frequência da leitura local de contadores;

¹ Este tema foi inicialmente discutido no RRC.

- Situações de impossibilidade de pagamento de compensações.

No presente documento sistematizam-se os contributos recebidos e a ponderação que a ERSE fez, agregados por temas principais objeto de comentários, no capítulo 2, relativamente a temas inicialmente considerados na consulta pública. Esta sistematização de temas inclui a descrição geral dos comentários recebidos e a explicitação da decisão da ERSE com a justificação das alterações ou a manutenção da proposta sujeita a consulta.

No capítulo 3 do presente documento são ainda apresentados, de forma igualmente sistematizada, os comentários recebidos na consulta pública que não tinham sido incluídos na proposta da ERSE. Em relação a estes temas, a sistematização efetuada segue a mesma abordagem seguida para os temas antes mencionados, explicitando-se, além da síntese descritiva do tema em causa, a decisão da ERSE com a respetiva justificação.

Os comentários recebidos, considerados para efeitos deste documento e da formação da decisão da ERSE, salvo menção expressa em contrário pelo interessado, são divulgados na íntegra no site da ERSE, salvaguardados os direitos das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais.

2 TEMAS PRINCIPAIS COLOCADOS EM CONSULTA

2.1 CARACTERÍSTICAS DO GÁS

RESUMO DA PROPOSTA DA ERSE

No âmbito da injeção de gases de origem renovável ou de gases de baixo teor de carbono na rede pública de gás, nos termos do artigo 39.º do RQS submetido a consulta pública, foram propostas as características do gás que devem ser garantidas pelos produtores, nomeadamente: *i)* as características dos gases renováveis ou de baixo teor de carbono, com exceção do hidrogénio; *ii)* as características do hidrogénio; e *iii)* as características do gás entregue a clientes.

Relativamente às características dos gases renováveis ou de baixo teor de carbono, excluindo o hidrogénio, a ERSE propôs a utilização das normas ISO 16 726 “Gas infrastructure - Quality of gas - Group H” e ISO 16 723-1 “Part 1: Specifications for biomethane for injection in the natural gas network” como referência para a definição das características do biometano e seus contaminantes, bem como para a aplicação dos respetivos métodos analíticos. A ERSE considera que a adesão a normas internacionais facilita a instalação de equipamentos certificados e reduz, com isso, os custos dessas soluções.

No documento justificativo, que suporta a proposta da ERSE, é salientado que a monitorização das características do biometano é habitualmente feita através de análises em tempo real, para as características mais importantes e com maior variação, e através da recolha periódica de amostras, para contaminantes com variação lenta, ou dependentes da matéria-prima utilizada na produção. Os métodos de ensaio a utilizar deverão estar de acordo com as ISO 16 726 e ISO 16 723-1.

No que respeita à injeção de hidrogénio nas infraestruturas de gás, a ERSE propôs que as características deste gás sejam avaliadas à luz da norma ISO 14 687 “Hydrogen Fuel Quality – Product Specification” como referência para definição das características do hidrogénio e seus contaminantes, bem como para a aplicação dos respetivos métodos analíticos

SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS

A Floene formulou um conjunto de comentários relativos às características que devem ser garantidas pelos produtores de gases de origem renovável ou de gases de baixo teor de carbono para efeitos de injeção nas redes de gás, sendo eles:

- Uniformizar a terminologia usada no RQS relativa ao parâmetro ponto de orvalho, definido em função da pressão máxima de serviço (ponto X, XI e XII do Anexo I), com a terminologia “pressão máxima de operação” usada nos regulamentos da RNTG (Despacho 806-C/2022) e da RNDG (Despacho 806-B/2022).
- Especificar o parâmetro pressão máxima de operação, por forma a ser possível garanti-lo.
- Definir um valor limite máximo para os parâmetros admissíveis para contaminação por óleo do compressor.
- Definir a percentagem de oxigénio, presente no hidrogénio, inferior a 1%, para condicionar a composição dos 2% de contaminantes admitidos, bem como para evitar entrar na zona de explosividade das misturas H_2/O_2 que se inicia nos 4% de oxigénio.

A Floene refere ainda que uma mistura de 20% de hidrogénio com 80% de gás natural, conforme prevista no Decreto-Lei n.º 62/2020 e no Despacho n.º 806-B/2022, será intermutável com gás natural, respeitará os limites do Índice de *Wobbe* do gás natural, mas terá uma densidade relativa inferior ao mínimo proposto de 0,5549 e não cumprirá com o mínimo de 90% de CH_4 (definido na proposta da ERSE para as características do gás entregue aos clientes finais).

Para além disso, a Floene indica que para uma mistura de gás natural com 20% de hidrogénio com pureza de 98% (caraterística do hidrogénio proposta pela ERSE) e 1% de oxigénio, resulta numa mistura com apenas 75% de CH_4 e com uma densidade de 0,494, que não cumpre com as características propostas pela ERSE.

Assim, a Floene propõe uma especificação para a mistura de gás natural com hidrogénio, válida para as redes de distribuição, conforme indicado no Quadro 2-1.

Quadro 2-1 - Características da mistura de gás natural com hidrogénio

Características do gás na rede	Unidade	Mínimo	Máximo
IW	MJ/m ³ (n)	48,17	57,66
d		0,4900	0,7001
S Total	mg/m ³ (n)	-	50
H ₂ S + COS	mg/m ³ (n)	-	5
H ₂ O (ponto de orvalho)	°C à pressão máxima de serviço		-5
O ₂	%		1
CH ₄	%	74	

Finalmente, a REN considera importante que na definição das características do gás entregue a clientes seja estipulado um valor mínimo do número de metano para a mistura resultante, para garantir que é entregue um gás adequado ao consumidor.

DECISÃO DA ERSE

A ERSE acolheu o comentário da Floene sobre a necessidade de uniformizar a terminologia “pressão máxima de operação” usada no RQS com a terminologia mencionada nos regulamentos da RNTG da RNDG.

No que respeita ao comentário em que se solicita a especificação do parâmetro pressão máxima de operação, a ERSE decidiu que, tendo em conta as especificidades técnicas de cada troço de rede de gás, este parâmetro deve ser definido nas condições particulares complementares aos contratos de uso das infraestruturas de gás, previstas no Regulamento do Acesso às Redes, às Infraestruturas e às Interligações (RARII).

Relativamente à necessidade de definir a percentagem de oxigénio, presente no hidrogénio, inferior a 1%, a ERSE concorda com a aplicação deste limite estando em linha com a norma ISO 14 687 “Hydrogen Fuel Quality – Product Specification” e a especificação proposta na CBP do EaseeGas “Common Business Practice on Hydrogen²”.

Sobre o tema da mistura de hidrogénio com gás natural, a ERSE entende que a definição das características do gás previstas no artigo 39.º do RQS não devem ser uma barreira à incorporação das metas de hidrogénio

² <https://easee-gas.eu/news/easee-gas-publishes-quality-specification-for-hydrogen-carried-through-gas-or-dedicated-networks>

na rede pública de gás, tendo em conta os limites estipulados na legislação³. No entanto, a ERSE ressalva que o operador de rede deve avaliar a injeção deste limite máximo de hidrogénio, para determinados pontos da rede de gás, em função do local de consumo ou grupo de utilizadores (por exemplo, eventuais clientes especialmente sensíveis que não tolerem essa especificação), bem como das condições técnicas da rede de gás (por exemplo, compatibilidade dos materiais e equipamentos da rede). Acresce que a própria regulamentação técnica das redes estabelece diferentes limites de incorporação de hidrogénio, nomeadamente 20%⁴ na rede de distribuição de gás e até 15%⁵, em 2030, na rede de transporte de gás.

Tendo em conta o exposto, a ERSE decidiu adotar as características dos gases indicados nos seguintes quadros.

O gás entregue nos pontos de entrada da RNTG associados às interligações internacionais, ao terminal de GNL e às infraestruturas de armazenamento subterrâneo, bem como nos pontos de entrega aos clientes finais, devem respeitar as gamas de variação admissíveis, para as características indicadas no Quadro 2-2.

Quadro 2-2 - Características do gás, previstas no Artigo 39.º

Propriedade	Unidade	Mínimo	Máximo
IW	MJ/m ³ (n)	48,17	57,66
d		0,5549*	0,7001
S total	mg/m ³ (n)	-	50
H ₂ S + COS	mg/m ³ (n)	-	5
H ₂ O (ponto de orvalho)	°C à pressão máxima de operação	-	-8
O ₂	% mol		1

* Desde que estejam asseguradas as condições técnicas da rede local de gás para receção de hidrogénio e salvaguardados os efeitos negativos sobre os clientes especialmente sensíveis, o valor mínimo da densidade relativa é igual a 0,4900, calculada para uma incorporação de hidrogénio até 20% em volume.

³ Para a rede de distribuição é fixada uma quota máxima de 20% em volume; na rede de transporte uma quota máxima de 5% em volume, até 2025, e entre 10% a 15% em volume, até 2030, conforme disposto no Regulamento da Rede Nacional de Distribuição de Gás e no Regulamento da Rede Nacional de Transporte de Gás.

⁴ Artigo 1.º do Regulamento da Rede Nacional de Distribuição de gás.

⁵ Artigo 1.º do Regulamento da Rede Nacional de Transporte de gás.

Devem ser monitorizadas as seguintes características do gás:

- a) Concentração de oxigénio;
- b) Ponto de orvalho de hidrocarbonetos para pressões até à pressão máxima de operação;
- c) Concentração de sulfureto de carbonilo;
- d) Concentração de impurezas;
- e) Concentração mínima de metano.

No que respeita aos gases renováveis ou de baixo teor de carbono, com exceção do hidrogénio, injetados na Rede Pública de Gás (RPG), estes devem respeitar as gamas de variação admissíveis, para as características indicadas no Quadro 2-3.

Quadro 2-3 - Características dos gases renováveis ou de baixo teor de carbono, com exceção do hidrogénio, injetados na RPG, previstas no Artigo 39.º

Propriedade	Unidade	Mínimo	Máximo
IW	MJ/m ³ (n)	48,17	57,66
d		0,5549	0,7001
S total (sem odorante)	mg/m ³ (n)	-	21
H ₂ S + COS	mg/m ³ (n)	-	5
H ₂ O (ponto de orvalho)	°C à pressão máxima de operação	-	-8
T _{entrega}	°C	5	35
N.º de Metano		65	-
O ₂	% mol	-	1
CO ₂	% mol	-	4
CH ₄	% mol	90	-

Os contaminantes dos gases renováveis ou de baixo teor de carbono, com exceção do hidrogénio, injetados na RPG, devem respeitar as seguintes gamas de variação admissíveis, para as características indicadas no Quadro 2-4.

Quadro 2-4 - Características dos contaminantes dos gases renováveis ou de baixo teor de carbono, com exceção do hidrogénio, injetados na RPG, previstas no Artigo 39.º

Propriedade	Unidade	Mínimo	Máximo
Si total	mg/m ³ (n)	0,3	1
Óleo do compressor		T tecnicamente isento	
CO	% mol	-	0,1
NH ₃	mg/m ³ (n)	-	10
Aminas	mg/m ³ (n)	-	10
Poeiras		T tecnicamente isento	

Finalmente, o hidrogénio injetado na RPG, deve respeitar as gamas de variação admissíveis, para as características indicadas no Quadro 2-5.

Quadro 2-5 - Características do hidrogénio, previstas no Artigo 39.º

Propriedade	Unidade	Mínimo	Máximo
H ₂	% mol	98	-
H ₂ O, O ₂ , N ₂ e Ar (em conjunto)	% mol	-	1,9
H ₂ O (ponto de orvalho)	°C à pressão máxima de operação	-	-8

Devem ser monitorizadas por amostragem periódica os contaminantes indicados no Quadro 2-6.

Quadro 2-6 - Características dos contaminantes do hidrogénio, previstas no Artigo 39.º

Propriedade	Unidade	Mínimo	Máximo
Óleo do compressor		T tecnicamente isento	

Finalmente, no que respeita ao tema das impurezas no gás, a ERSE recomenda a concretização de estudos por parte dos operadores ou de uma eventual discussão conjunta com a ERSE sobre a concentração das impurezas e os limites permitidos para as impurezas. Mas, na fase atual, mantém-se o essencial da redação do artigo 39.º do RQS. Note-se que a remoção ou redução dessas impurezas é importante para garantir a

qualidade, a segurança e o desempenho adequado do gás nas diversas aplicações, como por exemplo o uso doméstico, industrial ou para produção de energia.

2.2 MONITORIZAÇÃO DOS CONTAMINANTES DOS GASES RENOVÁVEIS

RESUMO DA PROPOSTA DA ERSE

A ERSE propôs no n.º 5 do artigo 39.º do RQS que nos pontos de produção a responsabilidade pela monitorização periódica dos contaminantes dos gases de origem renovável ou de gases de baixo teor de carbono, por amostragem, é do produtor, que deve fornecer ao operador de rede os resultados dessa monitorização.

SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS

Relativamente à monitorização periódica dos contaminantes dos gases de origem renovável ou de gases de baixo teor de carbono, a Floene e a REN concordam com a obrigação do produtor em fornecer ao operador de rede todos os resultados da monitorização dos contaminantes. No entanto, estas entidades consideram que deve ser definido um prazo para o produtor comunicar os resultados da monitorização dos contaminantes ao operador de rede.

Para o efeito, a Floene propõe a elaboração de um plano de amostragem, e sua disponibilização, acordado entre o produtor e operador da rede. Enquanto a REN sugere que esta periodicidade corresponda a uma vez por dia para os produtores ligados à rede de transporte, e a uma vez por mês para os produtores ligados às redes de distribuição, com indicação dos valores médios, máximo e mínimo.

DECISÃO DA ERSE

A ERSE acolheu na redação do n.º 6 do artigo 39.º do RQS a necessidade de estabelecer um prazo para o produtor comunicar os resultados da monitorização dos contaminantes ao operador de rede.

Tomando como referência a prática adotada pelo maior operador da rede de transporte de gás Francês (GRTgaz)⁶, com elevado nível de maturidade operacional na injeção de gases de origem renovável ou de gases de baixo teor de carbono (biometano) nas redes de gás, constata-se que os contaminantes dos gases renováveis são verificados, por amostragem, por laboratório especializado, sendo essas verificações realizadas mensalmente, com o objetivo de obter pelo menos dez verificações por ano em condições de operação normal.

Nesse sentido, tendo em conta as propostas dos operadores de rede e a prática adotada pelo operador da rede Francês, a ERSE decidiu que nos pontos de produção a responsabilidade pela monitorização periódica dos contaminantes dos gases renováveis, por amostragem, é do produtor, que deve fornecer ao operador de rede uma vez por mês, salvo acordo entre as partes, os resultados dessa monitorização com indicação dos valores médios, máximo e mínimo.

A ERSE esclarece ainda que no caso de o produtor não injetar gás na rede no período de tempo referido anteriormente, então está dispensado de comunicar ao operador da rede os resultados da monitorização dos contaminantes dos gases de origem renovável ou de gases de baixo teor de carbono.

A ERSE decidiu ainda introduzir um novo número (n.º 5) no artigo 39.º do RQS para salvaguardar que as condições particulares complementares aos contratos de uso das infraestruturas de gás, previstos no RARII, devem identificar as características do gás objeto de monitorização em contínuo e por amostragem.

2.3 COORDENAÇÃO ENTRE ORD E EIG NAS ATIVAÇÕES DE FORNECIMENTO E AGENDAMENTO DA VISITA COMBINADA

RESUMO DA PROPOSTA DA ERSE

A proposta da ERSE sujeita a consulta prevê que a coordenação entre ORD e EIG necessária numa ativação de fornecimento possa ser feita pelo próprio cliente, pelo ORD ou pelo comercializador, sendo que a opção é efetuada pelo próprio cliente. Concede ainda ao ORD o direito a uma compensação, no valor de 20 euros, nas situações em que a ativação de fornecimento não seja efetuada por falta de inspeção, quer por ausência da EIG ou quando a instalação não é aprovada.

⁶ <https://www.grtgaz.com/sites/default/files/2020-10/contrat-raccordement-injection-biomethane-CG.pdf>

SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS

O Conselho Consultivo da ERSE, as entidades ACEMEL, EDP Gás SU, Floene e Portgás, concordam, na generalidade, com as alterações apresentadas.

O Conselho Consultivo da ERSE, a ACEMEL, a Floene e a Portgás referem que deve ser implementado o desenvolvimento para a alteração no portal de agendamento dos ORD, para que o comercializador registre quem fica com a responsabilidade de assegurar a presença da EIG. A EDP Gás SU entende que é necessário garantir que o comercializador é habilitado com a informação necessária, designadamente a data e hora agendada.

No que respeita ao direito de compensação aos ORD, a Portgás afirma que a alteração para os ORD é positiva, pois a possibilidade de cobrança destas compensações ajuda a colmatar os custos dos insucessos e deslocações em vão. Em sentido contrário manifesta-se a Endesa que refere que existem dificuldades por parte dos ORD, em especial do grupo Floene, coordenar os horários com os técnicos da EIG. Sugere a Endesa que se estabeleça a obrigatoriedade de os ORD coordenarem as agendas com as EIG.

A Axpo e a Goldenergy não concordam que a compensação ao ORD seja sempre paga pelo comercializador, tendo em consideração os casos em que a visita foi combinada diretamente entre o ORD e o requisitante. Existem ainda casos em que não é possível refletir este custo no requisitante por não ter sido ativado o contrato, o que se traduz em perdas para o comercializador.

O Conselho Consultivo da ERSE solicitou que se aligeirasse a norma relativa à inspeção no caso de mudança de titularidade do contrato, desde que a instalação de consumo tenha um certificado de inspeção válido.

DECISÃO DA ERSE

A ERSE alterou a sua proposta no sentido de reforçar a partilha de informação entre os agentes e assim contribuir para o sucesso das ativações de fornecimento. Nesse sentido, atribuiu aos ORD a obrigação de desenvolverem um portal, ou adaptarem um existente, de modo a que seja facilitada a partilha de informação. Reconhecendo a necessidade de um regime transitório que permita o tempo necessário para a implementação deste portal, esta disposição só produz efeitos após 180 dias.

A periodicidade e condições em que as inspeções são exigidas encontram-se definidas em lei, não sendo competência da ERSE.

2.4 SERVIÇOS PRESTADOS DE FORMA REMOTA

RESUMO DA PROPOSTA DA ERSE

A proposta sujeita a consulta pública integrou no RQS um conjunto de serviços prestados de forma remota, designadamente a ativação e desativação de fornecimento e todos os restantes serviços que possam ser realizados sem ser necessária uma visita combinada. Estas disposições transitaram do RSRI para o RQS.

SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS

A EDP Comercial sugere que decorridos os prazos previstos e no caso de a ativação remota não ter sido realizada, o operador de rede deve informar o cliente, diretamente ou através do respetivo comercializador imediatamente após a ocorrência da indisponibilidade de ativação remota, de que pode marcar uma visita combinada para a realização da ativação ou de que pode optar por nova tentativa remota.

A E-REDES considera que deverá ser tida em conta uma janela temporal para os pedidos recebidos em período noturno ou em dias não-úteis, quando a solicitação do comercializador não indicar hora e data preferencial.

A Axpo e a Goldenergy sugerem que se clarifiquem as janelas temporais de prestação de alguns dos serviços remotos.

A SU Eletricidade sugere algumas alterações de estrutura neste capítulo.

DECISÃO DA ERSE

A ERSE reformulou a estrutura do capítulo do RQS referente aos serviços prestados nas instalações dos clientes, no sentido de melhor organizar os serviços prestados localmente e os prestados de forma remota.

Concorda-se com a necessidade de estabelecer alguns horários mínimos para a prestação dos serviços, tendo sido incluídas disposições no seguinte sentido:

- Ativação e desativação remota de fornecimento – os prazos suspendem nos dias não-úteis.
- Restabelecimento remoto após interrupção ou redução de potência por facto imputável ao cliente – aplicam-se os mesmos horários do serviço prestado de forma local.

- Restantes serviços remotos em substituição de visitas combinadas – suspensão do prazo em dias não-úteis e fora do horário utilizado pelo operador da rede de distribuição para a realização de visitas combinadas.

A prestação de serviços remotos tem elevadas taxas de sucesso, mas é normal que não sejam 100%. Existem diversas causas que podem justificar o insucesso, designadamente dificuldades de comunicação. Assim, importa que o desempenho seja avaliado na forma de indicador geral com padrão, sistematizando informação já disponibilizada à data pelos operadores de rede ao abrigo do RSRI.

Deste modo, a ERSE prevê no RQS o seguinte indicador:

- Avaliação do desempenho nos serviços prestados remotamente (na sua globalidade) - quociente entre o número de serviços realizados remotamente dentro do prazo e o número total de serviços realizados remotamente.

Para este indicador geral encontra-se previsto um padrão a publicar pela ERSE após proposta dos operadores de redes de distribuição.

2.5 DESEMPENHO NA DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS REAIS PARA FATURAÇÃO E NA CORREÇÃO DE VALORES DE ANOMALIAS DE MEDIÇÃO E LEITURA

As propostas da ERSE relevantes para este ponto foram colocadas a consulta pública no âmbito do Regulamento das Relações Comerciais (RRC). A decisão da ERSE, com base nos comentários, levou à integração no RQS de novas disposições relativas a esta matéria, em conjugação com as disposições do RRC.

RESUMO DA PROPOSTA DA ERSE

No âmbito da disponibilização de dados reais para faturação, a proposta da ERSE, no RRC, alargava às instalações em BTN integradas em redes inteligentes as restrições de recurso a estimativas para faturação já aplicadas às instalações noutros níveis de tensão, mas limitando a sua aplicação às situações em que o operador de rede disponibilize, ao comercializador, dados reais relativos a, pelo menos, dois terços do período a faturar. Caso tal não suceda, o comercializador poderá realizar estimativas para faturar o seu cliente, utilizando para tal as metodologias estabelecidas no Gui de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados (GMLDD).

Para a correção de valores de anomalias de medição e de leitura, a ERSE propôs, no RRC, que o ORD deve efetuar estas correções preferencialmente até ao fecho do período de faturação de acesso às redes imediatamente seguinte, não podendo em qualquer caso ser superior a 30 dias.

SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS

O Conselho Consultivo e o grupo EDP S.A. sugerem que a ERSE esclareça o que acontece se forem ultrapassados os 30 dias previstos para a correção de valores de anomalias.

O Conselho Consultivo, constatando que haverá sempre situações de equipamentos de medição em redes inteligentes que poderão ser alvo de faturação por estimativa, sugere a definição de um prazo para o ORD obter uma leitura direta dos equipamentos de medição.

DECISÃO DA ERSE

O desempenho do operador de rede na disponibilização de dados de leitura para faturação tem influência significativa na redução da utilização de estimativas na faturação a clientes, situação que provoca reclamações frequentes. Também o desempenho do operador de rede na correção de anomalias de leitura é importante para o mesmo objetivo. Assim, a ERSE definiu os seguintes indicadores:

- Avaliação do desempenho na disponibilização de dados reais para faturação do acesso às redes - quociente entre o número de faturas emitidas pelo operador com estimativas e o número total de faturas emitidas pelo operador;
- Avaliação do desempenho na correção de valores de anomalias de medição e leitura - quociente entre o número de correções de valores de anomalias de medição e leitura em prazo igual ou inferior a 30 dias, e o número total de correções de valores de anomalias de medição e leitura.

Para estes dois indicadores gerais encontram-se previstos dois padrões a publicar pela ERSE após proposta dos operadores de redes de distribuição.

Tendo em consideração que o RQS contém indicadores relativos ao desempenho das empresas em matérias que respeitam ao nível de qualidade de serviço sentido pelos clientes, a ERSE decidiu inserir estes indicadores no RQS.

2.6 LIMITAÇÃO DO VALOR MÁXIMO DAS COMPENSAÇÕES DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO

RESUMO DA PROPOSTA DA ERSE

A ERSE propôs modificar a redação do n.º 4 do artigo 94.º do RQS, no sentido de limitar a compensação a 200% do montante pago pelo cliente no ano a que a compensação diz respeito pelo respetivo valor médio da tarifa de uso das redes. Desta forma, a ERSE considerou que esta alteração preserva o nível do limite das compensações que vigorou nos últimos anos, excluindo os anos especialmente afetados pela crise dos mercados de energia que anulou o sobrecusto tarifário com a PRE e o transformou num excedente tarifário.

SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS

A proposta da ERSE sobre esta matéria recebeu diversos comentários, com opiniões distintas quanto à forma de calcular o limite do valor máximo das compensações de continuidade de serviço, previsto no artigo 94.º RQS.

O Conselho Consultivo e o Conselho Tarifário são favoráveis à proposta apresentada pela ERSE, i.e., de limitar a compensação a 200% do montante pago pelo cliente no ano a que a compensação diz respeito pelo respetivo valor médio da tarifa de uso das redes.

Por sua vez, a E-REDES entende que a aplicação de um preço médio da tarifa de uso das redes é contraproducente, visto que, na faturação do acesso às redes para efeitos de contabilização das tarifas por atividade, já efetua o cálculo dos valores reais. Nesse sentido, esta entidade sugere eliminar o n.º 5 do artigo 94.º do RQS e alterar a formulação do n.º 4 do mesmo artigo de acordo com o seguinte excerto:

“4 – O montante global de compensação a pagar a cada cliente, por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço, é limitado a 200% do montante pago pelo cliente no ano a que a compensação diz respeito à tarifa de uso de redes.”.

Adicionalmente, a E-REDES solicitou a confirmação de que a tarifa de uso das redes corresponde à soma das seguintes tarifas por atividade: URT + URD AT + URD MT + URD BT.

Outro comentário recebido, refere-se ao facto de a CEVE considerar que o RQS não define uma metodologia de pagamento de compensações aos clientes, quando a responsabilidade é repartida pelos três operadores de rede (ORT, ORD MT, ORD BT), ou só por um dos operadores de rede a montante.

A CEVE refere ainda que numa situação em que se verifique o incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço por factos imputados aos operadores de rede a montante, os ORD BT têm de suportar um valor total de compensações aos clientes superior ao que recebem do operador a montante. Nesse sentido, a CEVE questiona se o ORD BT deve ser indemnizado pelo ORD a montante.

DECISÃO DA ERSE

Sobre o comentário da E-REDES cabe esclarecer o seguinte: 1) apesar da utilização dos vários preços unitários da tarifa de uso das redes, adaptados a cada cliente, para calcular o limite do valor máximo das compensações, ser um método mais exato, esse detalhe tarifário não é explicitado nas faturas dos clientes nem é facilmente reproduzível pelos mesmos comparativamente com o método proposto pela ERSE; 2) pode implicar uma exigência acrescida para outros operadores de rede em calcular o limite do valor máximo das compensações, podendo resultar em custos de adaptação desproporcionais dos sistemas.

Ponderados os comentários recebidos, a ERSE decidiu manter a proposta de articulado submetida a consulta, por considerar ser uma abordagem mais simples que consiste em limitar compensação a 200% do montante pago pelo cliente no ano a que a compensação diz respeito pelo respetivo valor médio da tarifa de uso das redes. Os valores médios das tarifas de uso das redes por nível de tensão e tipo de fornecimento, a usar para o cálculo dos limites das compensações, são publicados na diretiva que aprova as tarifas e preços para a energia elétrica e outros serviços.

Relativamente à questão colocada pela E-REDES, solicitando confirmação sobre como é composta a tarifa de uso das redes, a ERSE esclarece que a tarifa de uso das redes corresponde à soma das seguintes tarifas por atividade: a tarifa de uso da rede de transporte em muito alta tensão (URT MAT), a tarifa de uso da rede de distribuição em alta tensão (URD AT), a tarifa de uso da rede de distribuição em média tensão (URD MT) e a tarifa de uso da rede de distribuição em baixa tensão (URD BT).

Finalmente, no que respeita à situação em que interrupções com origem na rede a montante contribuem para o incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço dos ORD BT, que suportam o pagamento do valor total de compensações aos clientes, a ERSE esclarece que o n.º 3 do artigo 101.º do RQS prevê que, para efeitos do exercício do direito de regresso entre o operador da RND e os ORD BT, a responsabilidade pelas compensações calculadas de acordo com o artigo 94.º do RQS é determinada com base numa regra de proporcionalidade, em função da origem da interrupção e da totalidade do número ou da duração das interrupções ocorridas por ano e por cliente. Esta regra de proporcionalidade deve ser definida mediante acordo entre o operador da rede a montante e os ORD BT.

3 TEMAS RELEVANTES ADICIONAIS SUSCITADOS NO ÂMBITO DA CONSULTA

O presente capítulo enuncia os comentários recebidos na consulta pública que não tinham sido incluídos na proposta da ERSE.

3.1 PADRÕES PARA OS INDICADORES INDIVIDUAIS APLICADOS A CLIENTES DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA

SENTIDO DO COMENTÁRIO RECEBIDO

A E-REDES considera que o n.º 5 do artigo 24.º do RQS deve clarificar que os clientes de Iluminação Pública deverão ficar de fora do âmbito do direito de compensação, por incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade relativos à continuidade de serviço.

DECISÃO DA ERSE

A ERSE esclarece que, tal como é considerado atualmente, os padrões anuais para os indicadores individuais relativos à continuidade de serviço aplicam-se a todos os clientes, estando nelas incluídos os clientes de Iluminação Pública. Nesse sentido, sempre que se verifique o incumprimento dos padrões dos indicadores individuais, confere aos clientes, independentemente de solicitação por parte destes, o direito de compensação.

3.2 MONITORIZAÇÃO DA QUALIDADE DE ENERGIA ELÉTRICA COM EQUIPAMENTOS EM CONFORMIDADE COM A NORMA IEC 61000-4-30

SENTIDO DO COMENTÁRIO RECEBIDO

As entidades Axians, CTE 85 e a EDA sugerem que se inclua um ponto adicional no Procedimento n.º 6 do MPQS, visando a caracterização e avaliação da conformidade dos equipamentos a utilizar na monitorização da qualidade de energia elétrica. Ou seja, estas entidades recomendam a obrigatoriedade de utilização de equipamentos em conformidade com a norma IEC 61000-4-30, Classe A, para a verificação da conformidade com a norma NP EN 50 160.

A Axians apresenta o seguinte argumento para justificar o uso de equipamentos em conformidade com a norma IEC 61000-4-30, Classe A:

A norma IEC 61000-4-30 indica no seu parágrafo 4.1 Classes de medição que *“os instrumentos Classe A devem ser utilizados onde são necessárias medições precisas como, por exemplo, em situações contratuais que possam necessitar de resolução de disputas, na verificação normativa, etc.*

Quaisquer medições de um parâmetro realizadas por dois instrumentos diferentes em conformidade com os requisitos da Classe A, ao medir os mesmos sinais, produzirão resultados dentro da incerteza especificada para aquele parâmetro.”

Neste sentido, propõem que seja adicionado um novo ponto ao Procedimento n.º 6 do MPQS com o seguinte excerto:

“8. Equipamentos de monitorização da qualidade da energia elétrica

Os equipamentos, a utilizar nas monitorizações da qualidade da energia elétrica cujo objetivo seja a verificação da conformidade com a norma NP EN 50160 devem estar em conformidade com a norma IEC 61000-4-30, Classe A. Para efeitos informativos, estatísticos, académicos, determinação de níveis de planeamento ou outros que não requeiram a verificação da conformidade normativa poderão ser utilizados equipamentos Classe S ou Classe B segundo a norma IEC 61000-4-30. É previsto um período de carência de 3 anos após a entrada em vigor deste procedimento para que seja possível a substituição de instrumentos em serviço para a verificação da conformidade com a norma NP EN 50160 que não sejam Classe A em todas as grandezas objeto de limites segundo esta norma.

Este tipo de equipamentos, em conformidade com a norma IEC 61000-4-30, devem obedecer a um plano periódico de verificação da sua conformidade, e os respetivos ensaios e verificação da conformidade devem ser executados por laboratório acreditado.”

DECISÃO DA ERSE

A ERSE reconhece a pertinência do comentário apresentado no que respeita à importância de incluir um novo ponto no Procedimento n.º 6 do MPQS sobre a caracterização e avaliação da conformidade dos equipamentos a utilizar na monitorização da qualidade de energia elétrica. Contudo, a proposta, sendo pertinente, não foi objeto de consulta, pelo que, não se considera oportuna a sua introdução no Procedimento n.º 6 do MPQS. Adicionalmente, a ERSE considera ser necessário uma análise mais

aprofundada e abrangente, uma vez que envolve outras entidades do setor, de forma a poder clarificar completamente este assunto. Nesse sentido, a ERSE promoverá a discussão mais alargada com as restantes entidades do setor sobre este tema no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS.

3.3 MEDIÇÕES DA QUALIDADE DA ENERGIA ELÉTRICA NA SEQUÊNCIA DE RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES

SENTIDO DO COMENTÁRIO RECEBIDO

A Axians, assim como a CTE 85 e a EDA propõem que se inclua no último parágrafo do Procedimento n.º 7 do MPQS um texto que clarifique a avaliação da conformidade dos equipamentos a utilizar na monitorização da qualidade de energia elétrica, nomeadamente:

“(…) A monitorização da qualidade da energia, no âmbito das medições complementares, deverá ser efetuada por um equipamento em conformidade com a norma CEI 61000-4-30, Classe A.

Este tipo de equipamentos, em conformidade com a Norma CEI 61000-4-30, devem obedecer a um plano de verificação periódica de avaliação da sua conformidade. Estes ensaios de conformidade devem ser executados por laboratórios acreditados pela norma ISO/IEC17025:2017 pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC), para as normas aplicáveis à verificação da conformidade das especificações metrológicas estipuladas na norma IEC 61000-4-30, designadamente para a norma CEI 62586-2 ou outra que venha a ser editada para o efeito⁷.

São também aceites outros Laboratórios acreditados, para o âmbito atrás referido, por outros organismos de acreditação internacionais signatários dos acordos de reconhecimento mútuo da EA (European co-operation for Accreditation) ou do ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation).

A periodicidade de ensaio da conformidade dos Equipamentos de classe A deverá ser bienal, podendo este prazo ser encurtado ou dilatado, em função da estabilidade metrológica construída a partir do seu histórico de verificações.

No sentido, de salvaguardar a imparcialidade relativamente ao juízo formulado em sede destas medições complementares, estas devem ser realizadas por um laboratório acreditado para esta finalidade

⁷ (*) Presume-se que até ao final de 2023, venha a ser aprovada pela CEI uma *Technical Specification TS 62586-3: POWER QUALITY MEASUREMENT IN POWER SUPPLY SYSTEMS Part 3: Maintenance tests, calibration.*

(verificação da conformidade do fornecimento da qualidade da energia elétrica de acordo com os requisitos da norma NP EN 50160)."

DECISÃO DA ERSE

A ERSE concorda com a generalidade dos comentários apresentados, clarificando que os equipamentos de monitorização da qualidade da energia elétrica, em conformidade com a norma IEC 61000-4-30, devem obedecer a um plano de verificação periódica de avaliação da sua conformidade. Estes ensaios de conformidade devem ser executados por entidades competentes, reconhecidas a nível nacional ou europeu, para o efeito.

Relativamente à periodicidade de ensaio da conformidade dos equipamentos de classe A, a ERSE assinala que esta periodicidade não foi sujeita a consulta pública, pelo que será definida posteriormente sob proposta dos operadores das redes ou de uma eventual discussão conjunta com a ERSE, a fim de garantir a sua harmonização entre os vários operadores das redes.

3.4 ATUAÇÃO PERANTE INSTALAÇÕES DE CONSUMO OU DE PRODUÇÃO QUE PERTURBAM A REDE

SENTIDO DO COMENTÁRIO RECEBIDO

A E-REDES refere que o n.º 1 do artigo 29.º do RQS deve determinar a possibilidade de o operador da rede de distribuição instalar filtros para correção do ruído nas redes PLC, nas instalações dos clientes, caso aplicável.

DECISÃO DA ERSE

A ERSE reconhece que a proposta do operador da rede de distribuição em instalar filtros para a correção do ruído nas redes PLC pode ser uma solução eficaz para mitigar perturbações na rede causadas por instalações de consumo ou produção. No entanto, a ERSE considera que, em termos regulamentares, não deve ser dada preferência à solução proposta face a outras possíveis soluções existentes para mitigar perturbações na rede causadas por instalações de consumo ou produção.

3.5 REAGENDAMENTO DE VISITAS COMBINADAS

SENTIDO DO COMENTÁRIO RECEBIDO

A E-REDES reconhece a vantagem de conferir às partes a possibilidade de reagendamento da visita combinada, sobretudo pelo facto de conferir ao cliente maior flexibilidade numa situação em que é necessário que esteja na sua instalação. Todavia, a empresa alerta que existem situações em que se verifica uma utilização abusiva desta possibilidade em clientes que não pretendem ver o seu contador substituído para integração em rede inteligente. Também no caso de leituras extraordinárias o cliente pode ter interesse em solicitar reagendamentos de modo a que o contador fique sem leituras mais de seis meses.

Solicita a E-REDES que o regulamento estabeleça limite ao reagendamento.

DECISÃO DA ERSE

A substituição dos contadores por contadores integrados em rede inteligente segue um cronograma aprovado. A instalação de contadores fora do roteiro definido pela empresa conduz a custos mais elevados. Assim, considera-se razoável permitir que o operador de rede limite o reagendamento da visita combinada. Note-se que a visita original já é acordada com o cliente.

No que respeita às visitas combinadas para leitura extraordinária, também se considera razoável limitar o direito ao reagendamento pelo cliente. Neste caso, e na grande maioria das situações, o cliente poderia até dar a leitura do contador e evitar a leitura extraordinária.

Deste modo, foi incluída disposição no RQS que permite ao operador de rede limitar o reagendamento nestas situações.

3.6 PRAZO DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES

SENTIDO DO COMENTÁRIO RECEBIDO

A Galp e a SU Eletricidade consideram que, no âmbito de reclamações relativas à qualidade de energia elétrica (artigo 66.º do RQS), o comercializador deve estar dispensado da monitorização do prazo de resposta ao reclamante de 15 dias úteis, devendo aplicar-se unicamente o prazo previsto no n.º 3 do artigo

66.º do RQS. Após o envio da reclamação pelo comercializador para o operador de rede, este deve assumir a gestão do processo, dispensando intervenções adicionais do comercializador.

Nos seus comentários, a EDP Gás Serviço Universal e o grupo EDP S.A. sugerem clarificar se o prazo que os ORD têm para responder a reclamações se aplica apenas às reclamações diretas ou também às recebidas através de comercializadores. Sugerem ainda que o ORD responda diretamente quando a reclamação lhe diz respeito.

DECISÃO DA ERSE

O RQS prevê que possam existir situações complexas que impossibilitem a resposta às reclamações dentro do prazo estabelecido, podendo o operador de rede ou o comercializador utilizar a figura da carta intercalar⁸. Trata-se de uma ferramenta que permite manter informado o reclamante, gerindo assim as expectativas. O conteúdo da carta intercalar encontra-se também previsto no regulamento.

No que respeita a procedimentos e prazos entre comercializador e operador de rede, recorda-se que o RQS prevê o entendimento entre as partes através do contrato de uso das redes⁹. Foi clarificado no RQS que nas comunicações entre entidades que permitam a resposta ao reclamante podem ser utilizadas cartas intercalares que permitam ao comercializador manter o reclamante informado. Importa ainda lembrar o direito de regresso previsto no RQS.

Considera-se assim não ser necessário maior detalhe regulamentar. A ERSE encontra-se disponível para analisar casos concretos em que seja difícil a coordenação entre agentes.

O relacionamento comercial deve ter como ponto focal principal o comercializador, incluindo para a apresentação de reclamações, conforme prevê o RRC. De acordo com a definição de reclamação prevista no RQS¹⁰, devem entender-se como reclamações as apresentadas pelo clientes ou outros reclamantes junto do comercializador e as que forem apresentadas pelo cliente, requisitante de ligação ou outro reclamante diretamente ao ORD.

⁸ N.º 2 do art.º 60.º.

⁹ “As respostas a reclamações que impliquem a intervenção conjunta ou a necessidade de coordenação entre comercializadores, agregadores, ou operadores de redes, devem respeitar os meios de comunicação e procedimentos estabelecidos nos contratos de uso das redes ou contratos de uso das infraestruturas de forma a assegurar o cumprimento dos prazos (...)” – RQS, art.º 60.º.

¹⁰ “Consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas.”

3.7 AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO NA FREQUÊNCIA DA LEITURA LOCAL DE CONTADORES

Sentido do comentário recebido

A Floene solicita, para a área de concessão da Lisboaagás ORD, a alteração do padrão do indicador geral previsto no artigo 83.º relativo à frequência da leitura de contadores – setor do gás - de 98% para 95%. Este operador de rede informa que, apesar dos esforços que tem feito ao longo dos anos, não tem atingido o desempenho exigido pelo padrão porque na sua rede existe uma proporção de contadores não acessíveis¹¹ significativamente superior a outras áreas de rede (21%). Para que fosse possível atingir a qualidade pretendida seria necessário aumentar significativamente os custos com a leitura local dos contadores. Acresce que em cerca de metade dos contadores em que a leitura foi feita para além dos 64 dias face à anterior o cliente acaba por dar a leitura em data posterior, contribuindo, inadvertidamente, para a degradação do valor do indicador.

DECISÃO DA ERSE

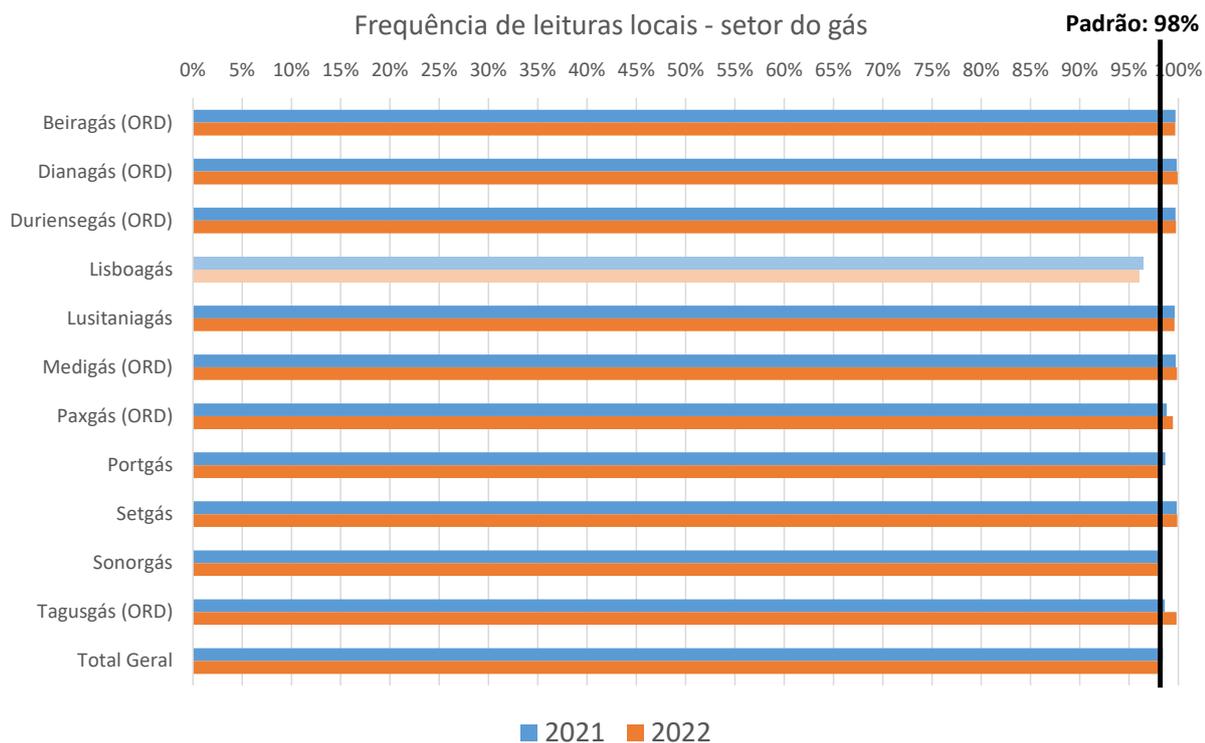
A ERSE solicitou informação a todos os ORD no sentido de caracterizar a acessibilidade dos contadores, ficando clara a exceção que se verifica na área de concessão da Lisboaagás.

ORD	Percentagem de contadores não acessíveis
Beiragás	2,4%
Duriensegás	1,9%
Lusitaniagás	1,3%
Lisboagás	21,0%
Dianagás	4,1%
Paxgás	5,6%
Medigás	1,0%
Portgás	0,5%

¹¹ Contadores no interior da propriedade do cliente em que a leitura local do contador obriga a que o cliente permita o acesso. Na maioria das vezes estes contadores situam-se no interior da habitação. Tratam-se de situações históricas resultantes da antiga rede de gás de cidade em Lisboa.

Setgás	1,0%
Sonorgás	1,1 %
Tagusgás	1,7%

No gráfico seguinte verifica-se o desempenho neste indicador dos vários ORD, ficando também patente a situação distinta da Lisboagás.



Importa referir que também no setor elétrico se verifica uma percentagem significativa de contadores não acessíveis. Por esse motivo, há vários anos foi estabelecido um padrão de 92% para um indicador semelhante¹² no setor elétrico. A aparente maior exigência para o setor do gás foi justificada porque a rede pré-existente em Lisboa (gás de cidade ou GPL canalizado) constituía apenas uma parte da rede da Lisboagás, sendo que no caso do setor elétrico a existência de contadores não acessíveis era uma realidade à escala nacional.

Apesar de a Floene propor a redução para 95%, verifica-se pelo histórico que, com o sistema e procedimentos em vigor, é possível atingir pelos menos um valor de 96%.

¹² Calibrado para periodicidade trimestral em vez de bimestral.

Tendo em conta o exposto, considere-se que não é desejável aumentar os custos que permitiriam cumprir o objetivo de 98%, pelo que a ERSE opta por ajustar o padrão para 96% para qualquer área de rede em que se verifique uma proporção de contadores não acessíveis superior a 15%.

3.8 IMPOSSIBILIDADE DE PAGAMENTO DE COMPENSAÇÕES

SENTIDO DO COMENTÁRIO RECEBIDO

A E-REDES refere a necessidade de estabelecer um prazo a partir do qual se deve considerar que o pagamento da compensação se revelou inviável, para que os comercializadores remetam esses montantes para os operadores de redes, sugerindo a transposição do disposto na [Instrução da ERSE n.º 2/2020](#), que estabelece o prazo a partir do qual se torna inexigível o pagamento de uma compensação.

A SU Eletricidade alerta para a necessidade de clarificar a aplicação conjunta da instrução da ERSE n.º 2/2020 e da instrução da ERSE n.º 4/2018 (devolução e repercussão tarifária dos créditos devidos aos consumidores por parte dos comercializadores de último recurso).

DECISÃO DA ERSE

No sentido de clarificar o tema, a ERSE optou por incluir as disposições da Instrução n.º 2/2020 no RQS passando a aplicar-se somente a comercializadores e agregadores em regime de mercado. Para os comercializadores de último recurso e agregadores de último recurso optou-se por adaptar as disposições do Regulamento Tarifário relativas à devolução e repercussão tarifária de créditos devidos aos consumidores, conforme detalhada no Relatório da Consulta Pública do Regulamento Tarifário do Setor Elétrico.

ERSE - ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º

1400-113 Lisboa

Tel.: 21 303 32 00

Fax: 21 303 32 01

e-mail: erse@erse.pt

www.erse.pt

