
De: João Aguiar
Enviado: segunda-feira, 15 de Julho de 2013 12:51
Para: rqseletricidade2013
Assunto: Fw: Mailing List ERSE: ERSE lança consulta pública sobre revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico
Anexos: Consulta RQS resposta EDPSU_20130715.docx

Exm^{os}. Srs:

Pelo presente encaminho em anexo, documento de comentários da EDP Serviço Universal à nova Proposta de Regulamento da Qualidade de Serviço.

Com os melhores cumprimentos.



João Aguiar

EDP Serviço Universal, S.A.
Conselho de Administração
Presidente
Rua Camilo Castelo Branco 43- 5º
1050-044 Lisboa, Portugal
Tel: 210021477 Fax: 210021144

Se imprimir for preciso, use a frente e o verso.

----- Forwarded by Rui Oliveira Santos/DVE/EDPSU on 15-07-2013 12:33 -----

From: ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos <noreply@erse.pt>
To: <
Date: 14-06-2013 18:30
Subject: Mailing List ERSE: ERSE lança consulta pública sobre revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico
Sent by: "ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos" <noreply=erse.pt@mail179.wdc02.mcdlv.net>

O e-mail não aparece correctamente? [Ver no seu browser.](#)

ERSE lança consulta pública sobre revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico

O regulamento aprovado na sequência desta consulta pública assumirá uma abrangência de âmbito nacional na sua aplicação, sendo comum, com as necessárias adaptações, para Portugal continental, para a Região Autónoma dos Açores e para a Região Autónoma da Madeira.

No âmbito deste processo de revisão, a ERSE identificou os seguintes objetivos estratégicos:

- Adequar os níveis de exigência da qualidade de fornecimento de energia elétrica ao nível de desempenho e maturidade tecnológica alcançados pelas redes e infraestruturas atuais;
- Aprofundar o atual quadro de partilha de responsabilidades entre os operadores e os utilizadores das redes elétricas;
- Adequar o regulamento à liberalização do mercado.

O objetivo da presente consulta pública é recolher comentários e sugestões de todos os interessados sobre os documentos apresentados.

Após a consulta pública, e tendo em conta as contribuições recebidas, a ERSE irá proceder à elaboração e publicação do novo regulamento.

Para mais informação, consultar a [43.ª Consulta Pública - Revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico](#) no portal ERSE.

Bem-vindo(a) à mailing list da ERSE! Como utilizador registado, está a receber as mais recentes actualizações efectuadas no Portal da ERSE.

[Clique aqui para remover a sua subscrição](#) | [Indicar a um amigo](#) | [Alterar os seus dados](#)

Copyright (C) 2009 ERSE All rights reserved.

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.

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

12 de Julho de 2013

Julho, 2013

Reconhecendo desde logo o mérito e o esforço colocado nesta profunda revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector Eléctrico (RQS), que passou a integrar as alterações decorrentes do Decreto-Lei n.º 212/2012, de 25 de Setembro, e do Decreto-Lei n.º 215-B/2012, de 8 de Outubro, a EDP Serviço Universal vem, pelo presente, transmitir um conjunto de comentários e sugestões a propósito da Proposta de Revisão do Regulamento da Qualidade do Serviço do Sector Eléctrico (“Proposta”).

Importa referir que, atendendo à profundidade de algumas alterações ora propostas e aos seus impactos a nível operacional – designadamente de alteração de sistemas informáticos – seria da máxima conveniência a previsão de um interregno ou derrogação na sua aplicação por prazo razoável, para permitir a concretização de forma adequada das medidas que vierem a ser adoptadas no âmbito desta revisão.

Fundamental é também que a nova estrutura regulamentar garanta um quadro de estabilidade regulatória e regulamentar. De facto, actualmente atravessa-se um período de grandes alterações no sector eléctrico, em grande parte motivado pelo processo de liberalização em curso – que, como é sabido, afecta de forma especial o Comercializador de Último Recurso (CUR) pelo que qualquer alteração substancial a diplomas fundamentais deverá ser feita com prudência.

Assim, sugere-se que as normas contidas neste RQS, nomeadamente os parâmetros e os indicadores nele estabelecidos, sejam aplicáveis apenas no próximo período regulatório, a iniciar em 2015, não entrando em vigor, como está proposto, a 1 de Janeiro de 2014.

Julho, 2013

I. COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

Os comentários e sugestões de alteração aos textos da Proposta encontram-se organizados por ordem sequencial, identificando-se em cada caso os artigos e a matéria em análise. Salienta-se que os comentários produzidos têm por objecto exclusivo os textos das propostas de articulado do RQS, do Manual De Procedimentos da Qualidade de Serviço do Sector Eléctrico (MPQS) e Directiva da ERSE que aprova os parâmetros específicos associados à Qualidade de Serviço, previstos no RQS e no MPQS. Qualquer menção aos “documentos justificativos” será efectuada de forma expressa.

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

Apesar dos conceitos de “casos fortuitos ou de força maior” e “eventos excepcionais” estarem – na sua forma actual - intrinsecamente ligados às actividades de transporte e distribuição, essas situações acabam por ter um impacto directo na actividade dos comercializadores, em particular na do comercializador de último recurso. Em concreto, e como exemplo, na sequência de um desses casos é demonstrável um incremento exponencial nos contactos que os clientes realizam com a EDPSU, seja presencialmente, de modo escrito ou por via telefónica.

Deste modo, e atendendo ao supra exposto, seria da máxima conveniência o alargamento dos conceitos em causa à actividade de comercialização, no âmbito dos indicadores que possam vir a ser impactados pela sua ocorrência. De facto, a não revisão destes conceitos no sentido que sugerimos conduzirá a que haja uma desvirtuação dos indicadores da actividade de comercialização, uma vez que os mesmos contabilizarão situações de carácter anormal, exógenos ao CUR e que apenas ocorrem em momentos muito particulares e cuja demonstração poderá ser efectuada de modo objectivo.



Julho, 2013

Face ao exposto, a EDPSU considera importante a previsão no RQS de que, para contabilização dos indicadores referentes à actividade de comercialização, não serão tidos em conta os períodos em que ocorre um “caso fortuito ou de força maior”.

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

A presente Proposta prevê, em vários casos, uma possibilidade de direito de regresso dos comercializadores (onde se inclui o CUR) para os operadores de rede, caso se verifique que a responsabilidade sobre determinada compensação a pagar aos clientes recai precisamente sobre os operadores de rede.

Ora, este mecanismo acaba por ser bastante oneroso para os comercializadores, que acabam por ter que “adiantar-se” ao operador de rede no pagamento da compensação devida.

Deste modo, sugere-se que o RQS preveja que, caso se verifique que a responsabilidade por alguma compensação aos clientes é do operador de rede, o comercializador apenas transmita essa compensação a quem de direito após o recebimento do valor em causa da parte do operador obrigado ao pagamento da compensação. Não fazê-lo, onerará de forma injustificada os comercializadores, quanto mais não seja do ponto de vista financeiro.

De referir que, no caso da EDPSU, a previsão deste conceito de pagamento após recebimento evitaria que tivessem que ser feitas complexas alterações a nível de processos e sistemas, com prejuízo para a simplicidade que se pretende nestes procedimentos.

Julho, 2013

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

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

Em consonância com os comentários apresentados aos artigos 7.º e 8.º da Proposta, sugere-se a alteração deste aspecto na redacção do RQS.

De facto, os centros de atendimento presencial e de atendimento telefónico da EDPSU estão dimensionados e projectados para uma quantidade média diária de atendimentos em condições consideradas “normais” de forma a não gerar capacidade ociosa nos locais de atendimento presencial. Esta média é obtida com base no histórico de operações registado.

Por isso, reitera-se que, aquando da ocorrência de casos fortuitos ou de força maior e eventos excepcionais, os quais muitas vezes têm como consequência uma afluência anormal aos serviços da EDPSU, o RQS preveja que, nos dias em que esses eventos ocorrem, os valores associados à qualidade de serviço não sejam considerados para efeitos de cálculo do indicador.

Deste modo, sugere-se um novo ponto a incluir nos artigos 33º e 37º do RQS, de forma a prever o conceito de caso fortuito ou de força maior e de evento excepcional, com a seguinte redacção:

“Excluem-se do indicador os dias em que o volume de atendimentos seja superior em 25 % à média diária normal, devido à ocorrência de caso fortuito ou de força maior ou evento excepcional.”

Julho, 2013

B. Contabilização do tempo de espera

Relativamente à contabilização do tempo de espera, é referido no número 3 do artigo 33.º da Proposta que *“o tempo de espera corresponde ao intervalo entre a chegada ao local de atendimento e o início do atendimento”*.

Importará reconhecer que a implementação da metodologia proposta implicará necessariamente uma alteração ao actual modo de prestação do atendimento aos clientes nas lojas. Com efeito, a actual metodologia de triagem levada a cabo na generalidade dos centros de atendimento apresenta vantagens várias ao direccionar os clientes para a entidade relevante para tratar os assuntos que trazem o cliente a estes centros. Em concreto, uma triagem eficaz permite reduzir o tempo de espera dos clientes pois não só são direccionados de forma correcta para o atendimento mais adequado à sua situação, como também permite resolver de modo imediato bastantes pedidos de fácil resolução (por exemplo, dirigindo o cliente para sistemas de atendimento específicos ou automatizados.

Com a nova contabilização do tempo de espera, a mesma obrigará a que a triagem que actualmente é feita tenha que ser alterada, para permitir um mais rápido direccionamento dos clientes, o que pode levar, por um lado, ao incremento de erros e, por outro, à impossibilidade de resolução mais rápida dos pedidos mais simples. Igualmente, esta nova contabilização dos tempos de espera implicará alterações a nível dos sistemas de monitorização dos tempos de espera, que passarão a ser mais complexos.

Elaborando mais sobre esta temática, importa ainda considerar a especificidade de alguns centros de atendimento: os situados em locais em que há partilha de serviços.

A EDPSU considera aconselhável o RQS excepcionar da aplicação deste número esses centros de atendimento (por exemplo, Lojas do Cidadão). De facto, nestes locais, a demora no atendimento dos clientes pode ser mais elevada por o cliente – frequentemente - recorrer a diversos serviços simultaneamente.

Julho, 2013

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

Relativamente ao atendimento telefónico para comunicações de leituras, é proposto um indicador geral, que é apurado considerando o quociente entre o número de leituras registadas de forma automática e o número total de chamadas recebidas para comunicação de leituras.

No entanto, em diversas situações a chamada ou o registo de leitura não é concluído por motivo imputável ao cliente, pelo que se considera que, neste apuramento, essas ocorrências deveriam ser desconsideradas. De entre as causas para essa não conclusão contam-se os casos em que o cliente não digita os algarismos correctos do seu código de identificação do local ou qualquer outro identificador, não digita o valor da leitura, ou não conclui nenhuma acção nos tempos pré-definidos para a sua realização. Sugere-se, por esse motivo, a inclusão de um novo ponto 4, propondo-se a seguinte redacção:

“Para efeitos de cálculo do indicador referido no ponto anterior não serão tidos em conta 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. Pedidos de informação apresentados por escrito (artigo 39.º)

Verifica-se que na Proposta está prevista uma alteração ao indicador relativo à resposta a pedidos de informação apresentados por escrito, sendo agora referido que *“o indicador geral*



Julho, 2013

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).

A EDPSU entende que, no cálculo deste indicador geral não deveriam ser incluídos os pedidos de informação que não cumpram os requisitos necessários a uma resposta adequada, nomeadamente nos casos em que o cliente não fornece os dados necessários que possibilitem a sua clara identificação e/ou a identificação do local de consumo.

Assim, sugere-se a inclusão de um novo ponto neste artigo (que poderá ser um novo n.º 5, passando o actual n.º 5 para n.º 6), com a seguinte redacção:

“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”.

6. 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”.*

No RQS em vigor, esta norma previa que a apresentação da reclamação fosse feita dentro do respectivo prazo de vencimento.

A EDPSU considera conveniente manter a actual redacção na proposta, dado que a mesma já confere ao cliente a necessária defesa, e evita que o cliente possa esperar até ao último dia do prazo do aviso de interrupção para proceder ao pagamento.

Julho, 2013

Sugere-se, em conformidade, a seguinte redacção:

“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.”

7. Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (artigo 50.º)

No processo de restabelecimento do fornecimento de electricidade, depois do cliente proceder ao pagamento dos valores em dívida que motivaram essa interrupção, importa recordar que existe intervenção não apenas dos comercializadores mas também do operador da rede de distribuição.

No n.º 4 do artigo em análise são referidos os prazos máximos para restabelecimento do fornecimento, sendo referido que o cumprimento dos mesmos deve ser garantido pelos operadores das redes de transporte, operadores das redes de distribuição, comercializadores de último recurso e comercializadores.

Contudo, não pode deixar de ser referido que o incumprimento destes prazos pode ser por motivo imputável - em exclusivo - a algum dos intervenientes atrás referidos, como também pode ser imputável simultaneamente a vários desses interveniente (por exemplo, por não existirem prazos de comunicações definidos entre esses intervenientes).

Não obstante poderem ser utilizadas nestas situações as regras gerais de Direito, considera-se que, por razões de segurança jurídica, transparência e simplicidade objectiva, seria conveniente que este articulado previsse, em primeiro lugar, as regras e os prazos que cada um dos intervenientes no processo de religação teria que cumprir e, em segundo lugar, como se procederia à repartição dos custos, em caso de incumprimento.



Julho, 2013

Adicionalmente, a EDPSU considera importante a previsão neste artigo da situação de restabelecimento do fornecimento de energia quando a interrupção tiver sido motivada por uma impossibilidade de recolha de leitura. Neste contexto, sugere-se a seguinte redacção (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”.

(o n.º 4 passaria a n.º 5, sendo alterada a redacção no seu início, nos seguintes moldes *“Para efeitos do disposto nos n.ºs 3 e 4, (...)”*)

8. Mudança de comercializador (artigo 51.º)

No que concerne à mudança de comercializador, o desempenho deste tipo de agentes é avaliado por indicadores gerais relativos ao tempo médio dos processos de mudança efectivamente concretizados.

Considera-se que a possibilidade de cálculo deste indicador com data preferencial prejudica a sua fiabilidade, uma vez que não é comparável nem confere qualquer sinal sobre a qualidade do relacionamento comercial. De facto, ao ser agendada uma data preferencial, a medição do tempo médio da mudança ficará “deturpada” e não concorrerá para a avaliação do desempenho do comercializador.

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

Por fim, 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 gerar o retorno desejável.

Julho, 2013

9. Registo de clientes prioritários (artigo 65.º)

Considera-se que a abordagem para os clientes prioritários referida no n.º2 do artigo 65.º da Proposta não é coincidente com a seguida para os clientes com necessidades especiais no artigo 64.º do RQS. Igualmente, esta abordagem não é coincidente com o estabelecido nos procedimentos de mudança de comercializador (ponto 8.2.1.2) e no contrato de uso das redes (ponto 9), os quais prevêm que os clientes solicitam o estatuto de clientes prioritários junto dos seus comercializadores que posteriormente solicitam o registo junto do ORD.

Assim, sugere-se a manutenção da redacção do RQS em vigor, a qual acaba por assegurar um tratamento coerente desta matéria.

Caso a ERSE mantenha a redacção proposta terão necessariamente que ser alteradas as peças regulamentares anteriormente referidas.

10. Deveres para com os clientes prioritários (artigo 67.º)

De acordo com o artigo 65.º, o registo dos clientes prioritários é obrigatório para os operadores das redes de distribuição, não sendo um dever dos comercializadores.

Desta forma, considera-se que os deveres enunciados no artigo 67.º deveriam ser da responsabilidade do ORD, e não do respectivo comercializador, que pode desconhecer se um determinado cliente é prioritário.

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)

Julho, 2013

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.”