



**Consulta pública à proposta de alteração do Regulamento da Qualidade de Serviço
do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural**

Documento de comentários



1. Enquadramento

A ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, apresentou no passado dia 17 de maio de 2017 a 61.ª Consulta Pública, com a qual se deu início ao processo de revisão dos Regulamentos do Setor Elétrico assim como do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico Nacional (SEN) e do Setor Nacional do Gás Natural (SNGN).

No caso em apreço, o Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) do SEN e do SNGN, surge reunido pela primeira vez num único documento, suportando assim em conjunto dois sectores essenciais da nossa economia, e que, em nossa opinião, constituiu um passo muito positivo, contribuindo para a uniformização de normas transversais e, por outro lado, facilita o papel de todos os agentes de mercado, clientes e demais entidades que interagem com os dois setores.

Acresce ainda, como fator positivo, que a integração facilita a criação de sinergias em ambos os sectores e a incorporação de boas práticas.

Por último, de referir que a EDP Gás Distribuição congratula-se com a oportunidade de transmitir a V. Exas. um conjunto de comentários e sugestões que considera importantes, alguns resultantes da identificação de oportunidades de melhoria e/ou aperfeiçoamento fruto da experiência recolhida na aplicação do RQS ao longo dos anos, esperando contribuir de forma positiva e construtiva para esta proposta de revisão regulamentar.

2. Comentários à Proposta de Revisão do RQS

2.1. Comentários Gerais

- Âmbito de aplicação

Pela relevância que a produção de gás natural com recursos endógenos, fazendo assim parte este produto também do conjunto de energias renováveis, nomeadamente Biometano, tem vindo a assumir em contexto europeu e, por outro lado, pelas iniciativas legislativas e outras que se têm verificado em Portugal, entendemos oportuno e necessário introduzir neste ponto os produtores de gás natural. Por outro lado, e uma vez que o presente RQS se aplica também ao gás natural, por similitude introduziu-se também o ponto “Utilização de Gás natural”.

- Produtores de gás natural
- Introdução da utilização de gás natural,

- Síglas e Definições

Dada a relevância da existência de um léxico comum para o SNGN, foram introduzidos no documento a harmonização de conceitos, ao longo do documento, dos quais destacamos:

- Condições de base do gás natural - consideram-se as seguintes condições de referência: 0 °C de temperatura, 1,01325 bar de pressão absoluta e 25 °C de temperatura inicial de combustão, nos termos da norma ISO 13443/96 Natural Gas - *Standard Reference Conditions*;



- Ponto de entrega – ponto da RNDGN ou da RNTGN a partir do qual se faz a entrega ou receção do gás natural às instalações dos clientes, dos produtores ou de outras infra-estruturas;
 - Alteração de Produtor para Produtor de Eletricidade;
 - Produtor de gás – entidade que, nos termos e condições constantes das disposições legais e regulamentares aplicáveis, injeta gás nas redes, resultante de produção
 - Situação de Assistência Técnica GN: uma assistência técnica é definida como uma situação que não coloca em risco pessoas ou bens;
 - Situação de Emergência GN: uma emergência é definida como uma situação que possa colocar em risco pessoas ou bens.
- Eventos excecionais no setor do gás natural

Pese embora a resiliência da infraestrutura de gás natural ser elevada, nomeadamente pelo facto de, na sua esmagadora maioria, estar enterrada e, por esta via, ser menos vulnerável a condições atmosféricas adversas, entendemos oportuno a incorporação de um ponto específico “Eventos Excecionais no setor do Gás Natural” de modo a prever o tratamento diferenciado, para situações extremas, à semelhança do que hoje em dia já está contemplado para o setor elétrico.

- Partilha de responsabilidades e direito de regresso

De modo a explicitar a responsabilidade das partes envolvidas, propomos a clarificação deste ponto, através da explicitação que o direito de regresso está limitado às situações descritas como compensações no âmbito do presente regulamento.

- Continuidade de serviço nos pontos de entrega

O documento refere que deve ser indicada a duração das interrupções em (h), contudo atualmente este valor é calculado em minutos. Entendemos que esta unidade de medida, para a caracterização da grandeza em causa - interrupções, caracteriza melhor o indicador, pelo que somos favoráveis à consideração da unidade minutos.

- Características do gás natural

A definição das características do gás natural constitui um aspeto essencial no SNGN, nomeadamente a explicitação das gamas de variação máximas admissíveis. Neste ponto, como medida de melhoria, e estando alinhado com os trabalhos que têm vindo a ser realizados em contexto europeu, propõe-se a indicação de um limite para a concentração de impurezas. Por outro lado, e tendo como objetivo a clarificação dos pontos onde são aferidas as características do gás natural, assim como, os limites das características a monitorar, é proposta a seguinte



redação: “O gás natural, nos pontos de entrada da RNTGN e de entrega à RNDGN, pelo ORT e produtores de gás, deve respeitar os seguintes limites máximos para as características”.

- Metodologia de verificação das características do gás natural

Propõe-se para este artigo a introdução de dois novos pontos que visam o incremento da clarificação dos pontos onde é efetuada esta metodologia de verificação, a saber “i) nos pontos de entrega da RNTGN à RNDGN e ii) em pontos da rede de distribuição onde estejam interligados produtores e, por esta via, se injete gás com características diferentes”.

- Informação ao cliente e outros utilizadores das redes e infraestruturas (art 44)

No sentido de completar o âmbito das obrigações de comunicação dos Operadores, propõe-se acrescentar à lista já proposta o ponto “Compensações por incumprimentos, aplicáveis aos clientes de redes de distribuição”.

- Obrigações de registo no atendimento presencial

A introdução da contagem de desistências no atendimento presencial até 20 minutos e ao fim de 20 minutos, apresenta-se como bastante difícil de garantir. Mesmo implementando um procedimento que contabilize as senhas não atendidas (que, pode não significar clientes não atendidos), este indicador pode não ter uma relação direta, uma vez mais, com clientes não atendidos, uma vez que não saberemos se todas correspondem efetivamente a desistências.

Por este motivo, reforçado por evidentes dificuldades operacionais e por não se traduzir numa mais-valia evidente para o sistema, propõe-se a eliminação das alíneas e) e f).

- Avaliação do desempenho no atendimento presencial

Em linha com os argumentos referidos no ponto anterior, propõe-se também a eliminação do seguinte ponto:

- Os atendimentos não realizados por desistência do utilizador do serviço não são considerados no número total de atendimentos, desde que o tempo de espera tenha sido inferior ou igual a 20 minutos.

- Ativação de fornecimento

De modo a contribuir para a clarificação deste ponto e mitigar potenciais reclamações, por deficiente interpretação da redação, propõe-se acrescentar a seguinte definição: “Para efeitos de aplicação deste indicador, consideram-se as situações em que para efetuar a ativação do fornecimento o operador da rede de distribuição necessita apenas de proceder a operações simples, tais como, a instalação do contador ou a abertura da válvula de corte.”



- Obriqações e incumprimentos relativos à ativação de fornecimento

A EDP Gás Distribuição propõe para este ponto uma maior clarificação sobre a entidade em que recai a responsabilidade o pagamento do direito de compensação, pelo que se propõe a seguinte redação: “O incumprimento dos prazos por parte do Comercializador, ponto 1, e por parte do operador da rede no ponto 2, ambos por facto não imputável ao cliente, confere ao cliente o direito de compensação”.

- Incumprimentos no âmbito da visita combinada

A EDP Gás Distribuição propõe para este ponto, a inclusão de um novo motivo no âmbito do “incumprimento de visita combinada”, no sentido de incrementar a eficiência do processo e mitigar potenciais desempenhos inferiores, responsabilizando assim também uma entidade relevante na cadeia de valor do gás natural.

- Ausência, na instalação de utilização, de Entidade Inspetora.

- Resposta a situações de emergência no setor do gás natural

A resposta a situações de emergência é realizada pela EDP Gás Distribuição com base no sintoma transmitido, em contexto de linha de emergência, pelo cliente ou interlocutor. Contudo, depois da chegada ao local a causa identificada é, amiúde, distinta do sintoma transmitido, pelo que a EDP Gás Distribuição propõe que nestes casos, se reclassifique a ocorrência, e, por esta via, a mesma seja enquadrada no âmbito do artigo das “Obrigações no âmbito da assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente”, aplicando-se, em consequência, o aí disposto.

- Obriqações no âmbito da assistência técnica a avaria na alimentação individual da instalação do cliente

A EDP Gás Distribuição propõe para o presente artigo, a inclusão de um novo ponto no sentido de clarificar o documento e, por esta via, mitigar potenciais reclamações ou dissonâncias cognitivas no âmbito da interpretação do artigo. Deste modo propõe-se a seguinte redação, em ponto adicional:

- Caso o cliente esteja ausente da sua instalação no momento de chegada ao local do operador de rede de distribuição e tendo este informado o cliente sobre a hora limite a que poderia chegar ao local:
 - o operador de rede de distribuição deve tentar entrar em contacto com o cliente e, caso não o consiga fazer, tem direito de compensação;
 - no caso do cliente ser contactado com sucesso, mas que não se encontre no local de forma a permitir iniciar a operação no intervalo máximo de 5 minutos após a chamada, confere ao operador o direito à compensação.



- Interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente

Considerando que os comercializadores realizam campanhas temporais específicas de gestão de dívida e, por esta via, introduzem em sistema um conjunto significativo de operações comerciais de interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente, a EDP Gás Distribuição propõe, a existência de um prazo máximo de 3 dias úteis, para a execução desta tipologia de pedidos. Consegue-se, assim, um equilíbrio entre o incremento de volume, por parte dos Comercializadores, e o nivelamento da carga, por parte dos Operadores de Redes de Distribuição.

- Obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

Tendo como propósito a inclusão no presente RQS da evolução tecnológica, nomeadamente ao nível dos *Smart Meters*, a EDP Gás Distribuição propõe um novo ponto prevendo a possibilidade de realização remota desta operação, a saber:

- No caso da operação ser realizada remotamente, a mesma é considerada como efetuada quando o serviço é repostado, ou quando é enviado ao cliente a informação necessária para a reposição do serviço.
- Obrigações de registo relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

A EDP Gás Distribuição propõe para o presente artigo, a subdivisão em dois motivos – técnicos e comerciais, para a alínea “O número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente”.

- Desativação de fornecimento

Tendo como propósito a inclusão, no presente RQS, da evolução tecnológica, nomeadamente ao nível dos *Smart Meters*, a EDP Gás Distribuição propõe a possibilidade de realização remota desta operação.

Deste modo propõe-se a seguinte redação “Para efeitos de aplicação deste regulamento, considera-se desativação de fornecimento pode ser feita remotamente ou através da intervenção da rede de distribuição sendo em ambos os casos o objetivo é permitir o fim do fornecimento a uma instalação de utilização que esteja a ser abastecida, na sequência da denúncia de um contrato de fornecimento com um comercializador”.

- Obrigações e incumprimentos relativos à desativação de fornecimento

A EDP Gás Distribuição propõe visando a clarificação deste ponto e mitigar potenciais reclamações, por deficiente interpretação do escrito, propõe-se acrescentar a seguinte descrição “Nas situações com hora marcada, para além do acima referido aplicam-se as regras das visitas combinadas, podendo resultar compensações a favor do cliente (em caso de



incumprimento de horário pelo operador), ou compensações a favor do Operador (em caso de ausência do cliente”

2.2. Comentários adicionais

A materialização de alguns dos pontos enumerados neste guia necessita de tempo de desenvolvimento dos Sistemas de Informação, por um lado, e da adequação operacional de meios, por outro lado, como por exemplo, devido à extensão do horário previsto no âmbito das religações, pelo que deverá ser tido em linha de conta um prazo razoável para a sua implementação, após a publicação do presente RQS.

3. Comentários específicos

Consultar documento em anexo da atual versão do RQS do SNGN em modo de “track changes”.