

Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço

Em 20 de dezembro de 2017, foi publicado Regulamento n.º 629/2017, que aprovou o Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico e do setor do gás natural (RQS) e que, entre outras alterações procedeu à fusão regulamentar dos Regulamentos de Qualidade de Serviço do setor elétrico e gasista..

A consulta agora colocada pela ERSE incide essencialmente, no setor elétrico, sobre, a revisão do conceito atual e da definição das zonas de qualidade de serviço e dos padrões gerais e individuais de continuidade de serviço.

Por sua vez, no que concerne ao setor do gás, a presente consulta visa atualizar a redação do diploma face à publicação do Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto, que alterou a organização do sistema nacional de gás.

A IBERDROLA concorda, na generalidade, com as alterações propostas no presente documento.

Não obstante, com o intuito de melhorar o quadro regulamentar atual, e face à experiência regulamentar adquirida desde 2017, a IBERDROLA entende realizar os seguintes comentários em sede de especialidade:

A. Conceito de Consumidor

1. O atual Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás (RRC) apresenta uma distinção entre clientes finais, estabelecendo um conceito diferente para “consumidor” e “cliente”.
2. Neste sentido, através destes conceitos, diferencia-se conceptualmente os clientes não profissionais e os restantes, tendo em conta os vários fatores e situações que concorrem para esta distinção.
3. Oportunamente, durante a 81.ª Consulta Pública promovida pela ERSE, a IBERDROLA teve oportunidade de concordar com a introdução desta normativa, sugerindo inclusivamente o seu aprofundamento no regulamento então análise.
4. A este respeito, dispõe a alínea z) do artigo 2.º do Regulamento nº 1129/2020, que o “consumidor” será “o cliente que compra energia elétrica ou gás para consumo doméstico próprio, excluindo as atividades comerciais ou profissionais, abrangendo a fase pré-contratual”.
5. Por sua vez, a definição de “cliente” tem uma maior abrangência, encontrando-se definido na alínea o) do artigo 2.º que o cliente será “ a pessoa singular ou coletiva que compra energia elétrica ou gás para consumo próprio, incluindo a fase pré-contratual”.

6. Todavia, o articulado agora proposto a consulta pública estabelece uma diferenciação entre “cliente” e “cliente doméstico”, conforme previsto nas alíneas k) e l) do nº 2 do artigo 3.º, não aplicando a mesma distinção do RRC.
7. No entendimento da IBERDROLA, a diferenciação entre “cliente” e “cliente doméstico” deveria, com as devidas adaptações, ser substituída pela distinção estabelecida no RRC entre “consumidor” e “cliente”, de forma a melhorar e harmonizar os conceitos regulamentares.
8. Assim sendo, com o intuito de facilitar a interpretação geral do regime jurídico regulatório, a IBERDROLA sugere que a ERSE proceda à harmonização dos referidos conceitos entre as normativas regulamentares .

B. Relatórios de Qualidade de Serviço Comercial

1. O nº 1 artigo 111.º do Regulamento de Qualidade de Serviço, determina que a ERSE deverá publicar “anualmente a caracterização e a sua avaliação global da qualidade de serviço do setor elétrico e do setor do gás natural, até 15 de outubro.”
2. Contudo, nos últimos anos, no respeito à qualidade de serviço comercial, a publicação deste relatório não se tem verificado.
3. Ora, a IBERDROLA entende que o relatório referido constitui um importante documento de avaliação para os diversos participantes do setor.
4. Assim, ainda que compreenda que os relatórios de qualidade de serviço técnica e comercial sejam alvos de abordagens e publicações distintas, a IBERDROLA não poderá deixar de assinalar e lamentar a não publicação anual do Relatório de Qualidade de Serviço na vertente comercial.
5. Por conseguinte, a IBERDROLA sugere a retoma da publicação anual dos relatórios de qualidade de serviço comercial, lembrando que a informação a ser aí disponibilizada continua a ser alvo de reporte por parte dos operadores a ela sujeitos.

C. Recolha e registo de sobre qualidade de serviço

1. O nº 2 do artigo 108.º, do RQS agora proposto, vem introduzir, a necessidade de conservação das gravações integrais de chamadas pelo prazo de 5 anos, uma vez que dispõe que os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores “devem manter acessível, durante um período mínimo de cinco anos, a informação sobre qualidade de serviço, incluindo gravações integrais de todas as chamadas, necessária à verificação do cumprimento do regulamento”.
2. A este propósito, refere o Regulamento Geral de Proteção de Dados na alínea e) do nº1 do artigo 5.º que “os dados pessoais são: Conservados de uma forma que permita a identificação dos titulares dos dados apenas durante o período necessário para as finalidades para as quais são tratados; os dados pessoais podem ser conservados durante períodos mais longos, desde que sejam tratados exclusivamente para fins de

arquivo de interesse público, ou para fins de investigação científica ou histórica ou para fins estatísticos, em conformidade com o artigo 89.º, n.º 1, sujeitos à aplicação das medidas técnicas e organizativas adequadas exigidas pelo presente regulamento, a fim de salvaguardar os direitos e liberdades do titular dos dados («limitação da conservação»).

3. Perante este enquadramento, a IBERDROLA entende a definição de um prazo pela ERSE para a conservação das chamadas, evitando interpretações distintas pelos destinatários das normas.
4. Não obstante o referido, a IBERDROLA, considera que o prazo regulamentar proposto é excessivo face ao entendimento comum nesta matéria, que estabelece um prazo de conservação dos dados de 90 dias relativamente às chamadas que não envolvem o estabelecimento de relação contratual, revelando-se este prazo inclusivamente superior ao prazo previsto no RRC para esta última tipologia de chamadas.
5. Neste sentido, a IBERDROLA sugere a adopção de um prazo de 90 dias para a conservação de gravações integrais de chamadas no âmbito do nº 2 do artigo 108.º do RQS, uma vez que, salvo melhor opinião, este será o prazo melhor condizente com a prática comum, encontrando-se igualmente em linha com as obrigações legalmente previstas e alinhado com princípios estabelecidos no RGPD no que concerne ao prazo de conservação de dados pessoas e suas finalidades.

D. Prazos de agendamento para religação

1. Em virtude do atual quadro regulamentar, em especial do disposto no artigo 85.º, verifica-se, ao dia de hoje, a existência de procedimentos aplicados de forma distinta pelos ORD's de Gás, no âmbito de religações de fornecimento.
2. Neste sentido, verifica-se que em alguns casos, os ORDs adoptam um procedimento similar ao que ocorre na eletricidade, porém, em especial, no caso dos ORDs do grupo GGND, o procedimento afigura-se diferenciado, com um elevado grau burocrático e com claro prejuízo para os comercializadores, uma vez que o agendamento recai no comercializador, nos termos do nº 12 do artigo 85.º.
3. Deste modo, a IBERDROLA entende que o RQS deveria esclarecer e modificar os procedimentos referentes às religações de fornecimento de Gás, de modo a harmonizar, automatizar e simplificar as actuações dos agentes, aproximando-os o mais possível do setor elétrico.