

**94ª Consulta Pública ERSE**

# **Reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço**

**Comentários Galp**

**25/01/2021**

## ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO E ENQUADRAMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA GALP NA CONSULTA PÚBLICA.....</b>	<b>3</b>
<b>COMENTÁRIOS E CONTRIBUTOS .....</b>	<b>4</b>
1. Uniformização do prazo de manutenção de gravação de chamadas (artigo 108º, nº2) .....	4

## **Introdução e enquadramento da participação da Galp na Consulta Pública**

A Galp, enquanto empresa integrada de Energia, atua no setor elétrico através da empresa Galp Power, contando com uma carteira de cerca de 272.000 clientes de eletricidade, e no setor do gás, através das empresas Galp Power e Galp Gás Natural, contando com uma carteira de cerca de 272.000 clientes de gás<sup>1</sup>. A Galp tem ainda presença na atividade de comercialização de último recurso de gás.

A revisão do RQS é oportuna face aos recentes desenvolvimentos legislativos no setor do gás, nomeadamente a possibilidade de injeção nas redes de gases renováveis e de gases de baixo teor em carbono, e face à necessidade de manter as disposições regulamentares atualizadas com base na experiência adquirida durante a sua aplicação prática.

Este documento reflete sobre alguns tópicos na proposta de alterações que consideramos poderem ser melhorados ou alvo de reflexão adicional.

---

<sup>1</sup> Dados da ERSE a setembro de 2020

## Comentários e contributos

### 1. Uniformização do prazo de manutenção de gravação de chamadas (artigo 108º, nº2)

A proposta de RQS veio explicitar que os comercializadores e os ORD *"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"*.

Notamos que o RRC já estabelece para os Comercializadores (artigos 20º nº3 e 236º) e para os ORD (artigo 10º) um prazo de 3 anos para a conservação de chamadas.

Por forma a evitar a duplicação da referência à mesma obrigação em regulamentos distintos e a incoerência de prazos, propomos eliminar o nº2 do artigo 108º.

Caso esta sugestão não seja acolhida, os prazos nos dois regulamentos deverão ser uniformizados, ou, pretendendo-se prazos distintos, deverá ser clarificado a que situações se aplica o prazo previsto no RRC e a que situações se aplica o prazo previsto no RQS.