DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS À PROPOSTA DE REVISÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Outubro 2013

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

Este documento está preparado para impressão em frente e verso

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

ÍNDICE

1 INTRODUÇÃO 1
2 COMENTÁRIOS RECEBIDOS E OBSERVAÇÕES DA ERSE 3
2.1 Comentários Gerais 5
2.2 Regulamento da Qualidade de Serviço 23
2.3 Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço 159
2.4 Proposta de Parâmetros da Qualidade de Serviço 207
3 ANEXOS 212

1 INTRODUÇÃO

O presente documento reúne as respostas da ERSE aos comentários recebidos no processo de Consulta Pública realizado no âmbito da revisão do Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico. No decorrer desta Consulta Pública, a ERSE recebeu comentários das 26 entidades/interessados que se apresentam em seguida:

Conselho Consultivo da ERSE

Direção Geral de Energia e Geologia

António Matos

Autoridade da Concorrência

A CELER – Cooperativa de Electrificação de Rebordosa, C.R.L.

CESSN – Cooperativa Eléctrica de S. Simão de Novais, C.R.L.

CEL - Cooperativa Eléctrica de Loureiro

CEVE - Cooperativa Eléctrica do Vale d' Este

CIP – Confederação Empresarial de Portugal

COGEN Portugal – Associação Portuguesa para a Eficiência Energética e Promoção da Cogeração

DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor

DRE-Alentejo – Direção Regional da Economia do Alentejo

DRE-LVT – Direção Regional da Economia de Lisboa e Vale do Tejo

EDA – Eletricidade dos Açores

EDP Comercial

EDP Distribuição

EDP Serviço Universal

EEM – Empresa de Eletricidade da Madeira

GALP

Gas Natural Fenosa

IBERDROLA

Mário Almeida

REFER

REN

Siderurgia Nacional

SIEMENS

A metodologia adotada para a análise das respostas aos comentários recebidos consistiu na leitura dos comentários em toda a sua extensão. Posteriormente foram identificadas as questões que se consideraram deter o essencial do conteúdo dos mesmos, tendo as respostas da ERSE sido efetuadas a esses excertos dos comentários.

2 COMENTÁRIOS RECEBIDOS E OBSERVAÇÕES DA ERSE

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS		
ENTIDADE	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
Conselho Consultivo	A desagregação do RQS em três documentos - RQS, Manual de Procedimentos e Parâmetros - visa, no entender da ERSE, garantir uma maior estabilidade às disposições regulamentares sem colocar em causa a necessidade de flexibilidade para futuras melhorias de procedimentos que a experiência comprove virem a ser úteis. Concordando com esta abordagem, o Conselho Consultivo considera também importante a manutenção de estabilidade ao nível dos procedimentos e dos parâmetros. Desde logo, é fundamental refletir corretamente a separação da disciplina material e procedimental nas duas peças principais da nova estrutura regulamentar (articulado do RQS e MPQS), porque muito frequentemente a primeira apenas se encontra vertida na segunda (e de forma implícita), desvirtuando o regulamento propriamente dito e criando uma excessiva dependência do RQS, no MPQS.	A ERSE toma boa nota deste comentário do CC da ERSE com o qual concorda e que está em linha com o esforço desenvolvido durante todo o processo da atual revisão do RQS. Algumas das alterações, que foram introduzidas após a consulta pública, pretendem dar resposta a alguns dos aspetos identificados.
Conselho Consultivo	Embora se reconheça a vantagem de um Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço (MPQS) separado que permitirá ir melhorando e ajustando os procedimentos, é de toda a importância que a versão inicial já apresente um grau de desenvolvimento que permita a aplicação do RQS com segurança.	A ERSE considera que o MPQS é, no essencial, composto por um conjunto de procedimentos que são a transposição dos anexos e normas complementares dos RQS que hoje já se encontram em vigor e que correspondem à prática instituída no setor já há alguns anos. Por essa razão,

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS		
ENTIDADE	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	Atendendo à natureza muito técnica e detalhada de alguns Procedimentos parece haver toda a vantagem que a sua aprovação pela ERSE seja precedida de um trabalho intenso com as entidades destinatárias desta regulamentação, operadores de redes e comercializadores. Este trabalho parece ser indispensável não só para assegurar a qualidade da regulamentação, mas também para permitir que os desenvolvimentos informáticos que será necessário implementar para permitir o cumprimento do novo RQS se façam com toda a eficiência e segurança. …. Sendo claro que a aplicação do RQS esta dependente da consolidação e aperfeiçoamento do MPQS, considera-se indispensável que a ERSE assegure a disponibilidade e empenhamento de todos os interessados para nos próximos meses consolidar esta importante peça regulamentar.	consideram-se reunidas as condições para que o MPQS seja aprovado e entre em vigor conjuntamente com o RQS. Os desenvolvimentos futuros que se encontram identificados serão objeto de especial atenção de todos e permitirão, no curto prazo, ser a base para os trabalhos a serem desenvolvidos em sede do Grupo de Acompanhamento do RQS instituído por esta revisão regulamentar. Nesse sentido, a ERSE tenciona operacionalizar o funcionamento do Grupo de Acompanhamento do RQS, logo após o momento de publicação do RQS.
Conselho Consultivo	Para além do aprofundamento dos procedimentos identificados e constantes da proposta, interessa verificar a necessidade de introduzir procedimentos complementares designadamente na área comercial, clarificando o cálculo dos respetivos indicadores e a partilha de responsabilidades entre os operadores, designadamente entre o operador da rede de distribuição e os	O cálculo dos indicadores da qualidade de serviço comercial é simples e está suficientemente claro no articulado do RQS. A partilha das responsabilidades entre os operadores já tem regulamentação própria pelo que para os assuntos relativos à qualidade comercial do RQS será suficiente que as entidades acordem entre si as formas de funcionamento mais

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS		
ENTIDADE	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	comercializadores.	apropriadas de forma a cumprirem as suas obrigações sem a necessidade de definição por parte da ERSE de procedimentos específicos para cada obrigação.
Conselho Consultivo	A fixação dos níveis de exigência da qualidade de serviço, traduzida nos valores dos parâmetros gerais e individuais, deveria ser apresentada com a respetiva análise de impactos, nomeadamente de uma análise custo/benefício, não sendo desejáveis custos adicionais para o cumprimento dos padrões de qualidade agora propostos. Competindo também a ERSE a fixação da regulação económica, fica facilitada a análise integrada da regulação da qualidade de serviço e da regulação económica.	Respondendo ao facto das últimas revisões dos RQS se realizaram no ano de 2006 em Portugal Continental e no ano de 2004 na Região Autónoma dos Açores e na Região Autónoma da Madeira, a ERSE procedeu à generalidade das alterações aos padrões de continuidade de serviço tendo como objetivo o ajustamento dos mesmos ao desempenho que efetivamente já é registado pelas redes nos últimos anos. Por esta razão, não são expectáveis aumentos de custos ou de investimentos nas redes, associados a alterações agora estabelecidas. Em complemento, no decorrer dos trabalhos preparatórios do processo de revisão do RQS, a ERSE teve oportunidade de realizar estudos de avaliação custo-benefício associados às alterações introduzidas, que consideram o nível de desempenho atingido pelas redes na continuidade de serviço e a atual situação económica do país.
Conselho Consultivo	O CC considera que os parâmetros no âmbito da qualidade de serviço devem ser fixados no início de cada período de regulação, momento em que são também fixados os parâmetros fundamentais da regulação económica.	A estabilidade regulatória é um princípio que sempre tem orientado a atividade da ERSE, concordando-se que um período regulatório é um intervalo de tempo adequado para servir de base para a fixação de parâmetros regulatórios. No

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS		
ENTIDADE	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		entanto, é também importante ter em consideração que os padrões para a continuidade de serviço atualmente em vigor foram estabelecidos há mais de 7 anos e que as redes, entretanto, viram o seu desempenho evoluir muito positivamente, não representando os valores atuais qualquer desafio para uma melhoria do desempenho por parte das empresas. É esta a posição que, há já bastante tempo, tem sido assumida pela ERSE e que tem tido a concordância do próprio CC e da generalidade dos intervenientes do setor elétrico. A conjugação de todos os fatores (incluindo a atual situação económica do país) levou a que a ERSE tenha decidido atualizar, já a partir de 1 de janeiro de 2014, os padrões de continuidade de serviço, limitando-se a estabelecer valores que estão em linha com o desempenho já alcançado pelas redes. Se necessário, os valores que agora foram estabelecidos serão sujeitos a uma reavaliação durante a preparação do próximo período regulatório, que se inicia em 1 de janeiro de 2015.
Conselho Consultivo	Independentemente da maior exigência nos padrões gerais e padrões individuais associados à continuidade de serviço, o Conselho Consultivo sugere uma maior equidade nos valores propostos, particularmente no que se refere às regiões autónomas	Os padrões gerais e individuais de continuidade de serviço foram estabelecidos tendo em conta os valores atualmente já em vigor (que, como tal, foram assumidos como "teto") e considerando os dados históricos que foram fornecidos pelas

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS		
ENTIDADE	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	(RA), para as quais se incluem, adicionalmente, os incidentes com origem na produção, de modo a que a contribuição estimada dos incidentes com origem nas redes das RA para os indicadores gerais e individuais seja equiparável ou próxima da contribuição do mesmo tipo de incidentes em Portugal Continental.	empresas, bem como as especificidades associadas à realidade de cada uma das regiões autónomas (RA). Em anexo ao presente documento (Anexo II e Anexo III), junta-se informação sobre a evolução do desempenho das redes que fundamenta o racional adotado para a fixação dos padrões de continuidade de serviço aplicáveis às RA. A análise desses dados permite facilmente concluir que a perspetiva de equidade que é referida não se justifica.
Conselho Consultivo	Estando os mercados português e espanhol integrados num mercado ibérico, o Conselho Consultivo sugere uma maior harmonização no que respeita aos padrões estabelecidos para os dois países atentas as especificidades de cada um.	A ERSE concorda com esta posição do CC e informa que esta foi considerada na presente revisão do RQS. Assim, os valores dos padrões de continuidade de serviço propostos e, agora, estabelecidos encontram-se em linha com os padrões que se encontram em vigor em Espanha e que foram estabelecidos no final do ano de 2006. A documentação relativa à comparação entre os dois países encontra-se no Anexo I ao presente documento.
Conselho Consultivo	A proposta de revisão regulamentar prevê um aumento muito significativo do volume de informação a reportar à ERSE. O Conselho Consultivo considera que devem ser asseguradas todas as condições para que a ERSE proceda a uma adequada supervisão da qualidade de serviço. Considera, no entanto, que é	A ERSE reitera que considera que a disponibilização da informação solicitada pelo novo RQS não introduz alterações significativas em relação àquela que já constava dos RQS em vigor ou que, entretanto, já havia já sido solicitada pela ERSE para poder, no passado, desenvolver adequadamente a sua atividade. A principal novidade poderá ser a sistematização

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS		
ENTIDADE	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	necessário ter em conta os custos de recolha, tratamento e disponibilização da informação exigida, devendo ser efetuada para cada dimensão da qualidade de serviço (continuidade de serviço, qualidade da energia e qualidade comercial) uma análise custo-benefício associada às novas exigências de prestação de informação de modo a identificar as soluções mais eficientes para atingir os objetivos pretendidos pela ERSE e evitar sobrecustos para o sistema elétrico nacional.	com que é apresentada e a preocupação por parte das empresas em lhe dar resposta atempadamente. No entanto, atendendo ao atual estado de desenvolvimento tecnológico e aos investimentos que sistematicamente têm sido feitos nesta área, é expectável que os operadores já possuam sistemas de informação suficientemente flexíveis que, de forma ágil, deem resposta às solicitações que são colocadas e sem que elas, por si, justifiquem qualquer aumento nos custos que normalmente já ocorrem. No entanto, tendo em consideração a preocupação expressa pelo CC e sabendo que algumas alterações que terão de ser introduzidas implicam sinergias com outros sistemas que se encontram já em mutação, a ERSE reviu algumas das propostas, que foram colocadas a consulta pública, e alterou-as no sentido de melhor otimizar a disponibilização exigida de informação.
Conselho Consultivo	A definição proposta para "incidente de grande impacto" nos Açores, cujos sistemas elétricos têm dimensões muito diferentes, seria mais razoável se baseada numa percentagem da carga ou do número de consumidores interrompidos;	A ERSE concorda com o fundamento deste comentário que já tinha sido identificado, antes da consulta pública, como uma questão a que se teria de dar resposta, sendo os exemplos apresentados algumas das soluções possíveis. No entanto, não tendo sido possível, ao longo do processo de preparação da revisão do RQS, encontrar uma solução harmonizada de procedimentos entre os operadores das redes, optou-se por

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS		
ENTIDADE	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		eleger este tema como um dos que se consideram prioritários resolver em sede do Grupo de Acompanhamento do RQS, que passará a funcionar logo após a aprovação do RQS.
Direção Geral de Energia e Geologia	Propõe-se que se proceda a uma identificação e separação exaustivas das matérias substantivas, a inserir no RQS, remetendo-se apenas as estritamente procedimentais ou adjetivas para o MPQS. Sem prejuízo de transitarem para o RQS todas as obrigações associadas aos "casos fortuitos ou de força maior", considerar a criação de um procedimento específico no MPQS sobre esta matéria; Assegurar que todas as remissões para o MPQS são concretizadas e se possível acompanhadas do n.º da Secção e do Procedimento que contém as disposições relevantes.	A ERSE teve em consideração este comentário na revisão dos dois documentos propostos (RQS e MPQS) que realizou após a consulta pública.
Autoridade da Concorrência	O documento justificativo que fundamenta a proposta de revisão regulamentar não identifica os impactos potenciais que as alterações propostas originam nos custos de redes e de comercialização. Pensamos que a alteração nos padrões e indicadores de qualidade de serviço, seja nas actividades de rede, seja nas actividades de comercialização, deveria ser acompanhada de uma análise custo-benefício, de forma a permitir	No decurso dos trabalhos preparatórios do processo de revisão do RQS, a ERSE teve oportunidade de realizar estudos de avaliação custo-benefício associados às alterações no nível de desempenho da continuidade de serviço das redes. No entanto, atendendo a que a perspetiva com que a ERSE procedeu à generalidade das alterações aos padrões teve como objetivo o ajustamento dos mesmos

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS		
ENTIDADE	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	uma melhor avaliação dos seus impactes globais. De facto, sem uma fundamentação cuidada dos custos associados aos novos padrões de qualidade propostos, torna-se difícil dar uma opinião avalizada a proposta apresentada pela ERSE.	ao desempenho já registado pelas redes nos últimos anos (as últimas revisões dos regulamentos da qualidade de serviço realizaram-se no ano de 2006 em Portugal continental e no ano de 2004 nas regiões autónomas), verificou-se que não são expectáveis aumentos de custos ou de investimentos nas redes, associados a estas alterações.
Autoridade da Concorrência	No que respeita às atividades liberalizadas, no plano dos princípios, deverá questionar-se em que medida o regulador deverá ou não equiparar o nível de exigência entre atividades reguladas (onde a disciplina concorrencial não existe dada a existência de monopólios legais ou naturais) e não reguladas (onde a concorrência é possível e suscetível de induzir eficiência não só no preço como também na qualidade de serviço).	A questão apresentada foi tida em conta, conforme referido no documento justificativo, em cada um dos temas pertinentes aos comercializadores. Importa recordar que se trata de um serviço público essencial pelo que há que acautelar, como referido na documentação divulgada na consulta pública, níveis mínimos de qualidade.
Autoridade da Concorrência	Em actividades liberalizadas, será questionável uma intervenção mais intensa da regulação na fixação de metas a atingir em termos de qualidade de serviço. Pela mesma razão pela qual em actividades liberalizadas não se regulam preços, pela mesma lógica, a qualidade de serviço deveria ser uma variável. Todavia, é importante reconhecer que os incentivos à qualidade de serviço (e do mesmo modo os incentivos a concorrer no preço) dependem do grau de concentração da oferta e da importância, maior ou menor, das barreiras à entrada na atividade. Por outro lado, a existência	A questão apresentada foi tida em conta, conforme referido no documento justificativo, em cada um dos indicadores e níveis mínimos pertinentes aos comercializadores. Em atividades liberalizadas, apesar de não se regularem preços, definem-se regras de atuação e de participação no mercado, de igual forma, também a qualidade de serviço deverá ter níveis mínimos para a participação em mercado das empresas. Recorda-se novamente que o fornecimento de

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS		
ENTIDADE	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	de assimetria de informação e uma menor mobilidade dos consumidores, pela existência de custos de mudança de fornecedor, pode também gerar comportamentos oportunísticos pelos fornecedores em matéria de qualidade de serviço essencialmente sujeita ao processo concorrencial em mercado.	energia elétrica constitui um serviço público essencial, pelo que devem ser definidos níveis mínimos de qualidade de serviço que salvaguardem os direitos dos clientes.
Autoridade da Concorrência	Porque a intervenção da regulação em matéria de qualidade de serviço, na medida em que pode impor custos, gerar eventuais barreiras à entrada e definir padrões de qualidade que não são necessariamente coincidentes com as preferências dos consumidores, pensamos que a seleção do binómio qualidade / preço na atividade de comercialização em regime livre deve pertencer ao livre encontro entre oferta e procura.	As preocupações referidas foram tidas em conta, conforme descrito no documento justificativo. Recorda-se novamente que o fornecimento de energia elétrica constitui um serviço público essencial, pelo que devem ser definidos níveis mínimos de qualidade de serviço que salvaguardem os direitos dos clientes.
Autoridade da Concorrência	Nessa medida, a avaliação da qualidade de serviço dos comercializadores em regime de mercado deverá pertencer essencialmente aos consumidores e ao regime concorrencial de mercado. O papel da regulação deverá concentrar-se no apoio aos consumidores na escolha do respetivo fornecedor na base da publicação, no site da ERSE, de informação de preço e de qualidade de serviço, numa base comparativa.	A definição de níveis mínimos de serviço não impede a comparação entre comercializadores por parte dos clientes. A publicação de informação está prevista na proposta do RQS.
Autoridade da Concorrência	Em suma, no que respeita a comercialização em regime liberalizado, pensamos que a principal preocupação da regulação	A ERSE considera a sugestão pertinente e irá tê-la em conta no acompanhamento da aplicação do RQS.

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS		
ENTIDADE	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	deveria centrar-se na fluidez do processo de mudança de comercializador e na publicação de informação que apoie a escolha do comercializador, seja em termos de comparação de preços, seja em termos de qualidade de serviço.	
Autoridade da Concorrência	A ERSE continua a fixar os padrões individuais de forma discriminatória para zonas de rede, na prática, classificando os consumidores em três grupos no que respeita ao modo como são tratadas as compensações monetárias a que terão direito quando esses indicadores não forem respeitados. Por exemplo, no Continente, uma empresa ligada em média tensão, numa zona de qualidade de serviço A, receberá uma compensação monetária caso a interrupção seja superior a 4 horas, enquanto uma empresa situada numa zona de qualidade de serviço C, só deverá ser compensada quando a interrupção ultrapasse as 12 horas (i.e. 3 vezes mais que na zona A). No fundo, os clientes finais não são tratados de modo semelhante e a compensação de qualidade de serviço é claramente discriminatória e não directamente associada à dimensão da perda de actividade que resulta da interrupção do fornecimento de energia elétrica. O documento justificativo da consulta pública não fundamenta a razão pela qual os clientes finais devem merecer tratamento discriminatório no tratamento das compensações.	Apesar de a ERSE defender o princípio da harmonização tarifária para a totalidade do território nacional, dada a heterogeneidade geográfica verificada no desenvolvimento das redes e na densidade de consumos, existe uma diversidade clara nos custos associados à disponibilização do fornecimento de energia elétrica entre diferentes geografias. Por resta razão, mesmo ao nível europeu, é normal a existência de diferentes zonas de qualidade de serviço (normalmente diferenciadas entre áreas urbanas, suburbanas e rurais), às quais se encontram associados diferentes níveis de exigência no desempenho das redes (padrões). No entanto, apesar das diferenças que possam existir nos níveis de qualidade serviço que são disponibilizados nas redes elétricas de um mesmo país, é legítima a preocupação em se atingir uma maior convergência. Nesse sentido, na atual revisão do RQS, a ERSE teve em consideração que os padrões de continuidade de serviço

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS		
ENTIDADE	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	Pensamos que, independentemente de a qualidade de serviço não ser uniforme em território nacional e os padrões gerais reflectirem essa realidade, deve ser dada igualdade de tratamento aos consumidores em matéria de compensações de qualidade de serviço. Os consumidores devem ser compensados na proporção da menor qualidade de serviço que usufruem, na base de um mesmo critério em território nacional. No fundo, se as tarifas de acesso as redes são idênticas em cada território (continente e regiões autónomas), do mesmo modo, a forma como são tratadas as compensações monetárias por desvios de qualidade de serviço, i.e. o desconto na factura, deve merecer tratamento idêntico. A adopção de um tratamento não discriminatório dos consumidores serviria também como um incentivo endógeno a recuperação da qualidade de serviço nas zonas mais afectadas, que discriminam negativamente os consumidores ai localizados. A este respeito, importa questionar sabre a relação causa-efeito que possa existir entre a fixação discriminatória do direito à compensação, como existe no atual regulamento da qualidade de serviço, e a identificação de zonas com uma qualidade de serviço persistentemente deficitária.	atualmente em vigor para as zonas de qualidade de serviço B e C são consideravelmente superiores aos estabelecidos para a zona A e, aproveitando a "folga" disponível entre os padrões estabelecidos e o efetivo desempenho das redes, estabeleceu reduções mais significativa nos valores associados aos padrões gerais das zonas C e das zonas B. Em complemento, a ERSE "aposta" na identificação dos clientes piores servidos, incentivando os operadores das redes a desenvolverem esforços que resultem numa maior uniformidade na qualidade do serviço que prestam.
A CELER, C.R.L. –	Ao longo destes 11 anos, apesar das profundas alterações	O modelo para envio de informação de qualidade de serviço

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS

ENTIDADE	COMENTÁRIOS RECEBIDOS	OBSERVAÇÕES DA ERSE
Cooperativa de Eletrificação de Rebordosa	ocorridas no Sistema Elétrico Nacional, a ERSE apenas levou a efeito a atualização de um dos ficheiros, feita por alguém sem experiência informática que tornava o seu preenchimento impossível (a introdução dos elementos de trimestre n+1 "esmagava" a informação do trimestre n). Corrigimo-lo, de modo a funcionar e tem sido enviado à ERSE, sem reparos. Os 11 anos de experiência neste processo ensinaram-nos que a ERSE apenas analisa o ficheiro da QS Comercial e, mais recentemente, os indicadores gerais e individuais da qualidade de serviço técnica.	comercial é um ficheiro excel que deve ser preenchido para cada um dos trimestres e enviado trimestralmente à ERSE. Com este procedimento, a informação não é "esmagada". Somente quando ocorrem alterações de informação já enviada (e nesse caso deve ser dada nota no referido modelo) a informação passada é substituída pela nova, ficando a ERSE com registo desse facto. A ERSE reitera a disponibilidade para o esclarecimento de qualquer dúvida que surja com os modelos para transmissão de informação, não tendo recebido qualquer dúvida por parte da CELER.
CIP – Confederação Empresarial de Portugal	Nas malhas mais sobrecarregadas pede-se uma maior monitorização das condições de funcionamento da rede. Esta situação é típica das zonas onde existem cogerações de grande porte. Há que investigar as causas que podem provocar em certas zonas a existência de prolongadas sobretensões. A qualidade da onda de tensão. A qualidade do serviço beneficiaria muito com um reforço da monitorização nas subestações de MAT e de AT.	Considerando o impacto que a qualidade da onda de tensão de alimentação poderá ter na atividade regular de alguns clientes e que existe a necessidade de identificar a ocorrência de eventos de tensão que afetem a qualidade de serviço, assim como as respetivas causas e consequências, a ERSE concorda com a importância em assegurar um conjunto de pontos de monitorização permanente na rede portuguesa que permitam conhecer a evolução da qualidade da tensão. Nesse sentido, propôs na consulta pública e, agora, estabelece no procedimento n.º 8 do MPQS que, até 2016, o operador da RNT terá de garantir a monitorização da

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS		
ENTIDADE	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		qualidade de energia na totalidade dos seus PdE, de forma permanente.
Galp	Nível de Qualidade de Serviço – Interrupções Será hoje consensual que o nível de qualidade de serviço hoje evidenciado pelo SEN, em particular as interrupções, atinge já níveis dificilmente ultrapassáveis com recurso às melhores tecnologias disponíveis. Entendendo-se assim conceptualmente os objectivos de uniformização da QS no território nacional, considera-se contudo que tal desiderato deverá ser sopesado com os investimentos em rede que o mesmo obrigará, em especial face ao presente momento de retracção económica, em que aumentos nas tarifas de acesso às redes deverão ser justificadas efectivamente numa análise custo/benefício. Não se pretendendo justificar ou defender isolamentos ou discriminações territoriais, competirá ao Regulador avaliar a premência da eliminação das zonas de QS no actual momento económico, tendo presente o efectivo nível de continuidade de serviço já alcançado. Sugeriríamos assim, no lugar de estabelecimento de padrões "nacionais", uma análise mais criteriosa e dirigida aos pontos da rede que evidenciassem a necessidade de intervenções de	Dada a heterogeneidade geográfica verificada no desenvolvimento das redes e na densidade de consumos, existe uma diversidade clara nos custos associados à disponibilização do fornecimento de energia elétrica entre diferentes geografias. Por resta razão, mesmo ao nível europeu, é normal a existência de diferentes zonas de qualidade de serviço (normalmente diferenciadas entre áreas urbanas, suburbanas e rurais), às quais se encontram associados diferentes níveis de exigência no desempenho das redes (padrões). No entanto, apesar das diferenças que possam existir nos níveis de qualidade serviço que são disponibilizados nas redes elétricas de um mesmo país, é legítima a preocupação em se atingir uma sua maior convergência. Nesse sentido, na atual revisão do RQS, a ERSE teve em consideração que os padrões de continuidade de serviço atualmente em vigor para as zonas de qualidade de serviço B e C são consideravelmente superiores aos estabelecidos para a zona A e, aproveitando a "folga" disponível entre os padrões estabelecidos e o efetivo desempenho das redes,

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS		
ENTIDADE	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	melhoria do serviço.	estabeleceu reduções mais significativa nos valores associados aos padrões gerais das zonas C e das zonas B. Em complemento, a ERSE "aposta" na identificação dos clientes piores servidos, incentivando os operadores das redes a desenvolverem esforços que resultem numa maior uniformidade na qualidade do serviço que prestam. Por outro lado, a ERSE considera que a necessidade de uma intervenção específica para a melhoria da qualidade de serviço, quando se identificarem situações em que o desempenho das redes não cumpra os requisitos mínimos estabelecidos, já se encontra prevista na proposta de RQS que foi a consulta pública. Para esse efeito, é estabelecida a obrigatoriedade dos operadores apresentarem "Planos de Melhoria da Qualidade de Serviço", nos quais deverão ser apresentadas as soluções para a resolução das inconformidades identificadas, bem como, o respetivo orçamento, plano de implementação e análise custo-benefício.
Galp	Aplicação do RQS aos Comercializadores Livres Enquanto comercializador em regime de mercado na eletricidade, aliás em consonância com os comentários que recentemente apresentámos na proposta de revisão regulamentar do SNGN, a	A opção seguida pela ERSE não foi o de alargar todas as obrigações dos CUR aos comercializadores. Nalgumas situações aligeiraram-se as obrigações dos CUR (convergindo com os comercializadores) e noutras situações

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS		
ENTIDADE	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	GE considera que a busca pela continuada melhoria da qualidade de serviço, agora progressivamente alargada aos comercializadores em regime de mercado com o processo de migração dos clientes ainda em mercado regulado, não deve resultar num prejudicar do ambiente concorrencial. Parece-nos que o anterior não deixará de ocorrer se, finalmente, as exigências do RQS forem aplicadas de um modo transversal aos comercializadores em regime de mercado, limitando-lhes as opções de apresentação de propostas diferenciadoras. Assim, permitimo-nos aqui reproduzir os comentários apresentados à proposta de revisão do RQS do GN, os quais *mutatis mutandis* traduzem a nossa convicção da necessidade de respeitando, em particular no segmento doméstico, a legislação em vigor, não espartilhar a possibilidade de apresentações de propostas diferenciadoras: "*/…/ Esta insuficiente diferenciação foi aparentemente resolvida pela ERSE pelo alargamento generalizado a todos os comercializadores e aos diferentes segmentos de consumo de obrigações em tudo semelhantes às que impendem sobre os CURRs, nos termos do Regulamento de Qualidade de Serviço, opção que nos parece excessiva e limitadora de apresentação de ofertas diferenciadoras.*	(temas considerados mais fundamentais) foram criadas algumas obrigações aos comercializadores. Não são propostas obrigações de atendimento presencial aos comercializadores. As obrigações propostas são as de ter atendimento telefónico ou equivalente e a de ter meios de comunicação por escrito. De resto, as empresas são livres de escolherem os meios que entenderem para proporcionarem um atendimento comercial completo e eficaz.

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS		
ENTIDADE	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	Não sendo discutível a obrigatoriedade dos comercializadores em regime de mercado, em particular dos ativos no segmento doméstico, de observarem a legislação de proteção do consumidor, bem como a da concorrência, caracterizadas por exemplo pela garantia de respostas a reclamações, ou dos procedimentos de "vendas agressivas", parece-nos que deve ser deixado ao comercializador a opção de propor livremente aos seus clientes os níveis de serviço que se propõem praticar. Um exemplo paradigmático serão os prazos de resposta, ou as (eventuais) compensações por incumprimento, de que poderão resultar propostas comercialmente distintas, cada uma dirigida a segmentos específicos. /…/" Um outro exemplo, até progressivamente menos justificado com as opções tecnológicas atuais, será a obrigação de existência de centros de atendimento presenciais quando frequentemente o desejo do cliente é exatamente ter de "evitar deslocações". Ou seja, a exigência de níveis de qualidade de serviço adequados, devidamente contratados e passíveis de verificação e reclamação é correta e merece, amplamente, o nosso acordo. Contudo, consideramos que deve ser deixado ao comercializador a opção de desenvolvimento de propostas inovadoras, não devendo o RQS criar limitações neste objetivo.	

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS

ENTIDADE	COMENTÁRIOS RECEBIDOS	OBSERVAÇÕES DA ERSE
Gas Natural Fenosa	Comentários gerais No entanto, dada a situação de abertura do mercado e a relação entre os agentes, considera-se que o regulamento deveria contemplar as obrigações e deveres das distribuidoras face às comercializadoras da mesma forma que contem obrigações dos agentes relativamente aos consumidores finais. A qualidade de serviço das distribuidoras face às comercializadoras como representantes dos clientes, afeta diretamente na qualidade de atendimento ao cliente final pelo que os prazos, obrigações e parâmetros de qualidade devem estar contemplados e ser medidos pelas distribuidoras como fornecedores de serviços às comercializadoras. Solicita-se que as comercializadoras sejam definidas como clientes das distribuidoras para efeitos deste regulamento.	O relacionamento entre os comercializadores e os operadores de redes deve respeitar os diversos princípios estabelecidos nos regulamentos, bem como as disposições das regras de mudança de comercializador. Questões mais operacionais devem ser acordadas entre as partes em sede de contrato de uso das redes. O relacionamento entre operadores de redes e comercializadores deve ser acordado de modo a que a qualidade ao cliente final respeite o disposto no RQS.
Siemens	Sugere a SIEMENS que seja feito um esforço na uniformização dos relatórios a apresentar às diversas entidades (ERSE ou Agentes de Mercado), de forma a potenciar um efeito de escala no desenvolvimento das plataformas que geram estes relatórios. Tal permitiria a redução do custo de investimento e manutenção destas plataformas. A definição pela ERSE (com o contributo das partes envolvidas	A ERSE considera o comentário pertinente, remetendo o aprofundamento do tema para o Grupo de Acompanhamento do RQS, perspetivando assim uma harmonização entre os diferentes operadores das redes neste tema.

2.1 COMENTÁRIOS GERAIS		
ENTIDADE	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	neste processo) de um conjunto de modelos de relatórios a apresentar por cada entidade contribuiria de forma decisiva para este objetivo.	

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
Artigo 1.º - Objeto	**EEM – Eletricidade da Madeira** Art.º 1.º: "*As disposições de natureza comercial respeitam a aspetos de comunicação com o cliente e a serviços prestados ao cliente, para além do fornecimento de energia elétrica" (N.º 4).* Comentário: Haverá que especificar o "*para além do fornecimento de energia elétrica*". Isto é, sendo que "*o presente regulamento tem por objeto estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial, a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Elétrico Nacional" (N.º 1),* é muito importante clarificar as obrigações de qualidade de serviço de natureza (…) comercial, a que devem obedecer os serviços prestados no SEN, para além do fornecimento de energia eléctrica. **Sugestão:** "*As disposições de natureza comercial respeitam a aspetos de comunicação com o cliente e a serviços prestados ao cliente".* Ou: "*As disposições de natureza comercial respeitam a aspetos de comunicação com o cliente e a serviços prestados ao cliente associados ao fornecimento e utilização de energia eléctrica".*	O articulado foi alterado no sentido de simplificar a sua redação.
Artigo 1.º - Objeto (n.º 3)	**REN** A REN considera que a introdução do conceito de Qualidade de Energia em substituição do conceito de Qualidade da Onda de Tensão deve merecer uma ponderação cuidada.	Um dos objetivos estratégicos identificados pela ERSE para o processo de revisão regulamentar foi a evolução para um conceito de maior partilha de responsabilidade entre

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	Tal como justificado, a intenção parece ser estender (embora não seja dito em que momento) o requisito da monitorização também à onda de corrente em conjunto com a onda de tensão. Isto poderá no futuro ter um impacto muito significativo, uma vez que os sistemas de monitorização e de documentação da qualidade de serviço instalados não estão preparados para tal. Acresce que a necessária extensão para os preparar vai seguramente ter custos muito relevantes, para além dos já envolvidos na implementação obrigatória da monitorização em todos os pontos até 2015.	operadores e utilizadores das redes. Assim, propôs-se a evolução para uma medição conjunta da onda de tensão e da onda de corrente em situações em que exista a necessidade de identificar a origem de algumas das inconformidades detetadas. No entanto, este facto não justifica que exista regulamentarmente a obrigação de uma medição sistemática da onda de corrente, o que se reflete nas disposições propostas durante a consulta pública e agora aprovadas. Este é um dos temas que se justifica ser aprofundando em sede do Grupo de Acompanhamento do RQS, de modo a ser encontrado o justo equilíbrio entre os diferentes aspetos a serem considerados e se aproveite a experiência dos diferentes especialistas que o irão compor.
Artigo 3.º - Siglas e Definições	**DRE - LVT** Artigo 3.º Siglas e Definições Comentário: Falta a menção às Direções Regionais da Economia (DRE) do Ministério da Economia e do Emprego (MEE), que são responsáveis pelo licenciamento da Rede Nacional de Distribuição (RND), incluindo a rede de 60 kV.	A ERSE teve em consideração este comentário e, tendo em conta que, por força da legislação que enquadra estes serviços se perspetiva uma possível alteração da designação das Direções Regionais de Economia (DRE), optou-se por referir estas entidades no articulado do RQS SE como "serviços territorialmente competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica, quando o incidente ocorra em Portugal continental".
	EDA – Eletricidade dos Açores	A prática da estrutura dos regulamentos da ERSE é definir,

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	Siglas e definições As definições deveriam constar em apenas um dos documentos (RQS ou MPQS), ou, no mínimo, serem iguais. A sigla de ponto de entrega deveria manter-se PdE, sendo que PE pode ser confundido com parque eólico. Ocorrência – deveria ser um conjunto de eventos e/ou operações, ou, em alternativa, definir-se uma figura que agregue uma sucessão de eventos e/ou operações, quer se tratem de situações previstas ou imprevistas	no artigo denominado "Siglas e Definições", todos os conceitos usados na peça regulamentar respetiva, à exceção dos conceitos que são definidos em artigo ou procedimento específicos dessa mesma peça regulamentar. Nesse sentido, fizeram-se algumas alterações com que se pretende dar resposta ao sugerido neste comentário. Relativamente à sigla para ponto de entrega, a ERSE optou por adotar a sigla sugerida. A definição de "ocorrência" já faz parte do RQS.
	EEM – Eletricidade da Madeira Verifica-se, que a definição de interrupção do Artigo 15º é distinta da norma NP EN 50160. De igual modo, a definição de cava do Artigo 3º é distinta da definição da norma NP EN 50160. Sugestão: Eliminar as duas definições, remetendo-as diretamente para as definições da NP EN 50160.	A ERSE procedeu à alteração da definição de cava de tensão no artigo 3º e da definição de interrupção no artigo 15º, de acordo com o estabelecido na NP EN 50160, tal como é sugerido.
	EEM – Eletricidade da Madeira Art.º 3.º: "Para efeitos do presente regulamento, são utilizadas as seguintes definições" (N.º 2). Comentário: Havendo este artigo específico propõe-se, por	A prática da estrutura dos regulamentos da ERSE é definir, no Artigo "Siglas e Definições", todos os conceitos usados na peça regulamentar respetiva, à exceção dos conceitos

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	facilidade de consulta, que nele estejam integradas todas as definições constantes do RQS:	que são definidos em artigo ou procedimento específicos dessa mesma peça regulamentar. Nesta conformidade, a ERSE procedeu à alteração do MPQS com as definições em falta, estabelecidas no RQS e usadas no MPQS.
	REN Na proposta de revisão do Regulamento, quando se refere à variação da tensão de alimentação (Anexo IV), pressupõe-se que a ERSE quererá referir-se a variações de tensão de longa duração. Não ficando totalmente claro quais as sobretensões que a ERSE quererá passar a registar, é importante salientar que existem variações de tensão (de longa duração) provocadas por exemplo pela entrada de baterias de condensadores ou reactâncias shunt (ou outros elementos). Numa eventual futura monitorização de sobretensões, será importante salvaguardar a possibilidade de poderem existir variações rápidas de tensão devido à ligação de elementos até uma variação de x% (limite percentual a definir) relativamente à tensão pré-defeito, tanto em AT como em MAT, sem sair do intervalo permitido. Deve salientar-se anda que se está a propor referenciar uma sobretensão em relação a uma tensão declarada, conceito que a REN considera não dever ser aplicado na MAT.	A definição de sobretensão adotada pela ERSE para o RQS correspondeu àquela que se encontra estabelecida na norma NP EN 50160. Assim, a definição constante no artigo 3º considera: "Sobretensão ("*swell*") – aumento temporário da tensão eficaz num ponto no sistema de alimentação de energia acima de um limiar de início especificado com duração típica entre 10 ms e 1 minuto." Futuros aprofundamentos destes conceitos poderão ser desenvolvidos em sede do Grupo de Acompanhamento do RQS.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	REN Discrepância com a norma Portuguesa e Europeia NP EN 50 160: AT - 36 kV < Un =< 150 kV MAT (Un > 150 kV)	Deve começar por referir-se que a classificação dos diferentes níveis de tensão, explorados em Portugal, se encontra estabelecida no Decreto-Lei 29/2006, de 15 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei 215-A/2012, de 8 de outubro e no Decreto-Lei 172/2006, de 23 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei 215-B/2012, de 8 de outubro e que o RQS se limitou a adotá-los como tal. No entanto, a ERSE reconhece que existe uma discrepância entre a classificação que se encontra estabelecida na norma NP EN 50160, cuja publicação não é da sua responsabilidade, e os níveis de tensão considerados no RQS, que estão de acordo com a legislação portuguesa. O Grupo de Acompanhamento do RQS poderá ser um fórum para a resolução desta discrepância.
Artigo 3.º - Siglas e Definições (n.º 2 – b))	**Conselho Consultivo** Conceitos de cava e de interrupção diferentes das respetivas definições consignadas na NP EN 50160;	A ERSE procedeu às correções sugeridas.
Artigo 3.º - Siglas e Definições (n.º 2 – r), s))	**Conselho Consultivo** No artigo 3.º/RQS são definidas as siglas e definições para efeitos	A prática da estrutura dos regulamentos da ERSE é definir,

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	do regulamento. Contudo no articulado do mesmo regulamento são incluídas outras definições. É o caso da definição de interrupção dos artigos 15.º e 16.º ficando a dúvida como se entronca na definição de interrupção prevista nas alíneas r) e s) do n.º 2 do artigo 3.º;	no Artigo "Siglas e Definições", todos os conceitos usados na peça regulamentar respetiva, à exceção dos conceitos que são definidos em artigo ou procedimento específicos dessa mesma peça regulamentar.
Artigo 3.º - Siglas e Definições (n.º 2)	**CEL - Cooperativa Eléctrica de Loureiro** Página 3, alínea b) do nº 2 do Art.º 3º É referido "curto lapso de tempo"; este curto lapso de tempo não é definido em termos de tempo em si, o que torna ambíguo este ponto. Sugestão: Deveria ser definido o que é entendido por "curto lapso de tempo".	A ERSE concorda com o comentário apresentado, tendo a definição de cava de tensão (alínea b) do n.º 2 do Artigo 3º) sido alterada para: "Cava da tensão de alimentação – diminuição brusca da tensão de alimentação para um valor situado entre 90% e 5% da tensão declarada (ou da tensão de referência deslizante), seguida do restabelecimento da tensão num intervalo de tempo entre dez milissegundos e um minuto, de acordo com a NP EN 50160.".
	EDP Distribuição Para garantir coerência entre o RQS e a norma NP EN 50160, no Artigo 3.º, n.º 2, alínea b), propõe-se que o limiar entre cava de tensão e interrupção de alimentação seja revisto de 1% da tensão declarada para 5% da tensão de referência.	A ERSE concorda com o comentário apresentado, tendo a definição de cava de tensão (alínea b) do n.º 2 do Artigo 3º) sido alterada para: "Cava da tensão de alimentação – diminuição brusca da tensão de alimentação para um valor situado entre 90% e 5% da tensão declarada (ou da tensão de referência deslizante), seguida do restabelecimento da tensão num intervalo de tempo entre dez milissegundos e

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		um minuto, de acordo com a NP EN 50160.”.
Artigo 4.º - Nível de qualidade de serviço aos clientes (n.º 1)	**Conselho Consultivo** O artigo 4.º do RQS «nível de qualidade de serviço aos clientes» afigura-se redutor tendo em conta que a qualidade de serviço constituiu um direito constitucionalmente reconhecido aos consumidores. Neste contexto o CC recomenda que a norma contida no n.º 1 do referido artigo possa ter a seguinte redação: *«Os clientes têm direito à qualidade de serviço nos termos da lei e segundo os níveis estabelecidos no presente regulamento e os estabelecidos contratualmente com o seu comercializador, designadamente através de padrões de qualidade de serviços e de compensações associadas ao incumprimento de padrões individuais».*	A ERSE concorda com o comentário e procedeu à respetiva alteração.
Artigo 4.º - Nível de qualidade de serviço aos clientes (n.º 3)	**REN** Ainda relativamente aos clientes monoalimentados por opção própria, a REN considera que a situação poderia ser ultrapassada obrigando ao aconselhamento do cliente pelo ORT sobre o local e tipo de alimentação adequado para obtenção de um nível de qualidade de serviço superior (na revisão manteve-se apenas a obrigatoriedade ao ORD) – Art 4º - 3.	A ERSE concorda com o comentário apresentado, o qual foi incorporado alterando o RQS em conformidade (Artigo 4º).
Artigo 6.º - Manual de	**Conselho Consultivo**	

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
procedimentos da qualidade de serviço (n.º 2)	Finalmente, cumpre salientar que a desagregação do atual RQS em três documentos não pode servir para subtrair ao CC o direito de se pronunciar sobre cada uma das matérias em causa, pelo que se recomenda a inclusão em sede própria (articulado do RQS) da explicitação da intervenção do CC. No n.º 2 do artigo 6.º do RQS, o CC sugere a seguinte redação: «O MPQS é aprovado por Diretiva da ERSE, sem prejuízo da consulta do Conselho Consultivo».	A ERSE considera que o contributo do Conselho Consultivo e dos restantes intervenientes do setor, no decorrer do processo de elaboração do RQS e respetivo MPQS, foi muito importante para o resultado conseguido e, pela experiência passada, tem esse aspeto sempre em conta na elaboração dos seus documentos.
Artigo 7.º - Casos fortuitos ou de força maior	**EDP Distribuição** Classificação de casos fortuitos ou de força maior (artigo 7.º) Propõe-se que as interrupções não imputáveis aos operadores de rede, designadamente as originadas por razões de segurança e casos fortuitos ou de força maior sejam excluídas dos indicadores para efeitos de comparação com os padrões gerais e individuais. Propõe-se que seja mantido um elenco exemplificativo de uma tipologia de casos fortuitos ou de força maior conforme consta do RQS atualmente em vigor. Tal enunciação seria de grande utilidade e poderia mitigar o grau de insegurança induzido pela redação dos artigos 7.º e 8.º. Relativamente aos casos fortuitos ou de força maior, propõe-se a	Uma alteração introduzida na atual revisão do RQS é que passa a ser da competência da ERSE, em coordenação com as entidades administrativas relevantes, (e não aos operadores das redes) a decisão sobre quais as interrupções que devem ser excluídas para efeitos de comparações dos padrões estabelecidos pela ERSE em sede de RQS, na sequência da solicitação para tal por parte dos operadores das redes. A ERSE entende que os padrões constituem um compromisso de desempenho mínimo estabelecido entre os operadores das redes e os consumidores. O seu incumprimento obriga os operadores das redes ao

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	seguinte abordagem alternativa à proposta da ERSE: • Manutenção de uma tipificação dos casos fortuitos ou de força maior a excluir dos indicadores para efeitos de comparação com os padrões gerais e individuais. • Envio à ERSE, com periodicidade trimestral, da lista dos incidentes classificados como casos fortuitos ou de força maior de acordo com a tipificação que viesse a resultar da aprovação do novo RQS. Havendo alguma necessidade de esclarecimento sobre a lista de incidentes classificados como casos fortuitos ou de força maior, a ERSE solicitaria o envio de informação complementar sobre os incidentes identificados.	pagamento de uma compensação aos consumidores por esse compromisso não ter sido respeitado. Matéria diversa é a respeitante ao pagamento de indemnizações. A legislação aplicável isenta os operadores de responsabilidade civil em casos fortuitos ou de força maior, devidamente comprovados, e, consequentemente, do pagamento de indemnizações aos consumidores pelos prejuízos causados. Admite-se que, em matéria de classificação como cffm, as práticas das empresas são muito diversas, pelo que se justifica que este tema seja objeto de um seguimento e posterior harmonização no seio do Grupo de Acompanhamento do RQS.
Artigo 7.º - Casos fortuitos ou de força maior (n.º 2)	**EDP Serviço Universal** 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	A ERSE teve em consideração este comentário pelo que o n.º 2 do artigo 7.º foi alterado, deixando de referir "pelos operadores" e passando, assim, a ser plenamente aplicável a quaisquer temas da qualidade de serviço.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	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. 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".	
Artigo 7.º - Casos fortuitos ou de força maior e Artigo 8.º - Eventos excecionais	**EDP Comercial** Artigos 7.º e 8.º (Casos fortuitos ou de força maior e eventos excecionais) - Extensão do conceito à atividade de comercialização Os conceitos de "casos fortuitos ou de força maior" e "eventos excecionais" estão, nesta proposta de revisão, intrinsecamente	As redações da proposta de RQS para os artigos referidos não excluem a atividade de comercialização. A redação final do RQS não deixará de efetuar a necessária articulação de conceitos e da sua repercussão na atividade

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	ligados às atividades de transporte e distribuição. Não obstante, estas situações acabam por se verificar e condicionar a atividade dos comercializadores. Por um lado, a existência destes "casos fortuitos ou de força maior" e "eventos excecionais" tem um expressivo impacto na atividade do comercializador já que, tipicamente, estes eventos são seguidos de um exponencial aumento nos contactos recebidos pelo comercializador, que é o ponto de contacto que o cliente tem mais presente. Por outro lado, existem também eventos excecionais que afetam sobretudo o comercializador, com menor impacto nos operadores de rede. Como exemplo, poderá dar-se o caso verificado no final de 2012, em que se observou uma afluência extrema aos pontos de contacto da EDP Comercial, nomeadamente às lojas. Estas situações deverão ser também contempladas como "eventos excecionais", não sendo razoável que um comercializador tenha os seus pontos de atendimento dimensionados para estes momentos que se afiguram atípicos e extraordinários e que afetam a qualidade do serviço prestado motivada por acontecimentos pontuais fora do controlo dos comercializadores (por exemplo, campanhas informativas relativas ao processo de extinção das tarifas ou iniciativas promocionais levadas a cabo por outros	dos comercializadores.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	comercializadores). Deste modo, considera-se que estes conceitos deveriam ser também aplicáveis à actividade de comercialização. Consequentemente, sugere-se que o RQS preveja que, para contabilização dos indicadores referentes à actividade de comercialização, não poderão ser tidos em conta os períodos em que ocorre um "caso fortuito ou de força maior" ou um "evento excepcional". Neste enquadramento, o RQS deveria ainda incluir no conceito de "eventos excepcionais", não apenas os resultantes da actividade dos operadores de rede (com impacto na actividade de comercialização) mas também os eventos que criam afluxos desproporcionados face à actividade regular em mercado.	
Artigo 8.º - Eventos excecionais	**<u>Conselho Consultivo</u>** Com a alteração das competências para a elaboração e aprovação do RQS, importa rever o relacionamento entre as entidades intervenientes no âmbito do RQS. Assim, a identificação das Entidades que intervém no processo de aplicação do RQS deve constar do Articulado do RQS e não apenas do MPQS. Por exemplo, a intervenção da DGEG, da DRE e da DRCIE, que apenas	A ERSE concorda com o comentário e procedeu à introdução da alínea c) no ponto 5º do Art.º 8º do RQS, com o seguinte texto: "Parecer fundamentado, quando aplicável, sobre as suas áreas de competência, da DGEG e dos serviços territorialmente competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica, quando o

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	consta do MPQS (n.º 2 do Procedimento n.º 6),deve constar do RQS (artigo 8.º). Adicionalmente, os prazos para a pronúncia das referidas Entidades devem ficar previstos, pelo menos, no MPQS.	incidente ocorra em Portugal continental, da DREn, quando ocorra na RAA, ou da DRCIE, quando ocorra na RAM." Por sua vez, também se deu acordo à sugestão relativa aos "prazos para a pronúncia das referidas Entidades", que são estabelecidos em Diretiva da ERSE.
	DECO Conceitos de incidente de grande Impacto ou evento excecional. Comentário: São conceitos que terão de ser inequivocamente claros e precisos na redação do regulamento, por forma a evitar a sua interpretação casuística e aplicação discricionária, uma vez que a sua errada ou injusta interpretação resulta em situações de desresponsabilização dos operadores.	A ERSE considera que o conceito de evento excecional não se coaduna com uma tipificação rígida, sendo expectável que cada um destes eventos apresente características muito próprias. Assim, a definição de critérios demasiado explícitos ou rígidos para o acesso à classificação dos eventos como excecionais poderia introduzir dificuldades acrescidas na classificação dos mesmos e excluir à partida um conjunto de eventos com diferentes naturezas e origens. Neste sentido, a ERSE considerou manter a redação inicialmente proposta. Relativamente aos incidentes de grande impacto, a univocidade do conceito é garantida pelo facto de se estabelecer um limiar mínimo de energia não distribuída para que se possa efetuar a respetiva classificação.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	EDP Distribuição Classificação de eventos excecionais (artigo 8.º) Um evento só é considerado excecional após aprovação pela ERSE (atuação ex-ante), na sequência de pedido fundamentado por parte do operador de redes. Tratando-se de uma apreciação casuística, sem prejuízo de a mesma conter aspetos vinculados, a insegurança operacional e económica que tal gera na esfera jurídica do ORD é manifesta. A referida insegurança é aumentada quando se pondera que o ato de avaliação/aprovação da ERSE não só contempla as quatro características indicadas nas alíneas do n.º 1 do artigo 8.º, como pondera igualmente fatores subjetivos, designadamente "a diligência adotada pelo requerente tendo em vista minimizar o impacto junto dos clientes e restantes utilizadores de redes" (alínea b) do n.º 5 do artigo 8.º). Pelas razões expostas considera-se que a definição do conceito de evento excecional e os respetivos critérios de aprovação necessitam de ser clarificados. Propõe-se que o Procedimento n.º 6 do MPQS seja alterado no sentido de permitir clarificar/objetivar o cumprimento dos critérios gerais estabelecidos no n.º 1 do artigo 8.º ("baixa probabilidade de ocorrência", "significativa diminuição da qualidade de serviço prestada" e "não seja razoável, em termos	A ERSE considera que o conceito de evento excecional não se coaduna com uma tipificação rígida, sendo expectável que cada um destes eventos apresente características muito próprias. Assim, a definição de critérios demasiado explícitos ou rígidos para o acesso à classificação dos eventos como excecionais poderia introduzir dificuldades acrescidas na classificação dos mesmos e excluir à partida um conjunto de eventos com diferentes naturezas e origens. Neste sentido, a ERSE decidiu manter a redação inicialmente proposta.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	económicos, que os operadores de redes (…) evitem a totalidade das suas consequências."	
Artigo 8.º - Eventos excecionais (n.º 1)	**<u>Conselho Consultivo</u>** No cálculo dos indicadores de continuidade de serviço designadamente para efeitos de verificação do cumprimento dos respetivos padrões e pagamento de compensações individuais, o Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) em vigor exclui as interrupções de fornecimento decorrentes das seguintes causas: • razões de interesse público; • razões de serviço; • facto imputável ao cliente; • acordo com o cliente; • razões de segurança; • cases de força maior; • casos fortuitos. A proposta de alteração do RQS mantém a exclusão das interrupções referidas em a), b). c) e d). Relativamente às restantes - razões de segurança, casos de força maior e casos fortuitos - são apenas excluídas as interrupções resultantes de eventos	A ERSE deu resposta à sugestão do CC, relativa ao facto de "que as interrupções não imputáveis aos operadores de rede devem ser excluídas do cálculo dos indicadores" e relativas a "ser necessário maior rigor na caracterização destes eventos não imputáveis aos operadores e excluídos do cálculo dos indicadores", permitindo que, em situações devidamente justificadas, as entidades possam solicitar à ERSE a classificação como eventos excecionais de ocorrências que não reúnam as condições para ser classificados como incidentes de grande impacto.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	excecionais. Para o efeito, a ERSE considera como eventos excecionais as ocorrências que reúnam cumulativamente as seguintes características e sejam aprovadas pela ERSE: • baixa probabilidade de ocorrência do evento ou das suas consequências; • provoquem uma significativa diminuição da qualidade de serviço prestada; • não seja razoável, em termos económicos, que os operadores de redes, comercializadores, comercializadores de último recurso ou, no caso das RAA e RAM, os produtores evitem a totalidade das suas consequências • o evento e as suas consequências não sejam imputáveis aos operadores de redes, comercializadores, comercializadores de último recurso ou, no caso das RAA e RAM, aos produtores. No entanto, no Manual de Procedimentos, a ERSE propõe que "em situações devidamente justificadas, as entidades (...) podem solicitar à ERSE a classificação como eventos excecionais de outras ocorrências que não reúnam as condições para ser classificados como incidentes de grande impacto, mas que tenham origem em	

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	factos que não lhes sejam imputáveis". O CC considera que as interrupções não imputáveis aos operadores de rede devem ser excluídas do cálculo dos indicadores, para efeitos de verificação do cumprimento dos padrões e do pagamento de compensações individuais. Em todo o caso, o CC considera ser necessário o maior rigor na caracterização destes eventos não imputáveis aos operadores e excluídos do cálculo dos indicadores, devendo ser procurada uma solução que garanta o rigor, não introduzindo um procedimento administrativo demasiado pesado, e, sempre que possível, a validação da classificação desses eventos por autoridades com competências nessas matérias.	
	EDA – Eletricidade dos Açores RQS Artigo 8º Sugere-se a clarificação dos conceitos constantes das alíneas a), b) e c).	A ERSE considera que o conceito de evento excecional não se coaduna com uma tipificação rígida, sendo expectável que cada um destes eventos apresente características muito próprias. Assim, a definição de critérios demasiado explícitos ou rígidos para o acesso à classificação dos eventos como excecionais poderia introduzir dificuldades acrescidas na classificação dos mesmos e excluir à partida um conjunto de eventos com diferentes naturezas e origens.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		Neste sentido, a ERSE decidiu manter a redação inicialmente proposta.
Artigo 8.º - Eventos excecionais (n.º 5)	**Conselho Consultivo** Afigura-se, igualmente, necessário que fiquem explicitamente previstas no Articulado do RQS as áreas de competência de cada Entidade externa à ERSE relevantes para as diferentes pronúncias previstas (classificação de "eventos excecionais", grupo de acompanhamento da qualidade de serviço). Sem prejuízo de uma especificação mais detalhada a estabelecer diretamente e em fase posterior com a ERSE, a intervenção da DGEG, da DRE e da DRCIE deverá estar delimitada à vertente técnica da qualidade de serviço e ser perspetivada na ótica da segurança, do licenciamento, das obrigações das concessões e dos normativos do RRT e do RRD.	A ERSE concorda com o comentário e procedeu à introdução da alínea c) no ponto 5º do Art.º 8º do RQS, com o seguinte texto: "Parecer fundamentado, quando aplicável, sobre as suas áreas de competência, da DGEG e dos serviços territorialmente competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica, quando o incidente ocorra em Portugal continental, da DREn, quando ocorra na RAA, ou da DRCIE, quando ocorra na RAM."
Artigo 9.º - Direito de regresso	**Iberdrola** Para facilitar a leitura sugere-se mudar o texto "e o direito de regresso sobre estes" mais para o final da frase, ficando a seguinte redação: "[…] sem prejuízo da responsabilidade dos operadores das redes com quem estabeleceram contratos de uso das redes e do direito de regresso sobre estes, nos termos estabelecidos pelo RARI e RRC."	A ERSE concorda com o comentário apresentado, alterando o RQS em conformidade (Artigo 9º).

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
Artigo 9.º - Direito de regresso e Artigo 57.º - Pagamento das compensações de continuidade de serviço ao cliente	**EDP Distribuição** Artigo 9.º (Direito de regresso) e Artigo 57.º (Pagamento das compensações de continuidade de serviço ao cliente) Considera-se que o artigo 9.º está parcialmente repetido no artigo 59.º de uma forma precisa e mais adequada, pelo que se propõe a sua eliminação.	O artigo 9.º define a responsabilidade para com o cliente nos diversos aspetos da qualidade de serviço. O artigo 59.º refere-se concretamente ao pagamento de compensações. Considera-se, assim, que é mais adequado manter ambos os artigos.
	EDP Distribuição Artigo 9.º (Direito de regresso) e Artigo 57.º (Pagamento das compensações de continuidade de serviço ao cliente) Considera-se que o artigo 9.º está parcialmente repetido no artigo 59.º de uma forma precisa e mais adequada, pelo que se propõe a sua eliminação. Sugere-se, por conseguinte, para o n.º 2 do artigo 57.º a redação seguinte: "2 - Para efeitos do número anterior, o operador de rede deve proceder ao pagamento ao comercializador das compensações que sejam devidas aos respetivos clientes no 1.º trimestre seguinte ao do ano civil a que a compensação se reporta e o comercializador deve prestar a informação ao cliente e o pagamento da compensação na primeira faturação seguinte àquele pagamento".	O artigo 9.º define a responsabilidade para com o cliente nos diversos aspetos da qualidade de serviço. O artigo 59.º refere-se concretamente ao pagamento de compensações. Considera-se assim mais adequado manter ambos os artigos. A sugestão de redação para o artigo 57.º seria prejudicial para o cliente. A responsabilidade pelo pagamento da compensação ao cliente pertence ao comercializador com o qual o cliente mantém um relacionamento contratual, independentemente do "devedor" da compensação ser o ORD. O direito de regresso serve exatamente o objetivo de garantir o ressarcimento do valor pago antecipadamente pelo comercializador. O exercício deste direito deve ser

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		acordado entre comercializador e ORD, incluindo prazos para o seu pagamento, podendo prevenir-se inclusivamente a necessidade de adiantamento do valor da compensação ao cliente.
Artigo 9.º - Direito de regresso, Artigo 56.º - Pagamento de compensações de qualidade comercial ao cliente, Artigo 57.º - , Pagamento das compensações de continuidade de serviço ao cliente Artigo 59.º - Direito de regresso do comercializador pelo operador da rede e Artigo 60.º - Direito de regresso entre operadores das redes e	**EDP Comercial** Artigos 9.º, 56.º, 57.º, 59.º e 60.º (Direito de regresso) A Proposta prevê, em várias situações, uma possibilidade de direito de regresso dos comercializadores sobre os operadores de rede, caso se verifique que a responsabilidade de determinada compensação a pagar aos clientes recai sobre os operadores de rede. Efectivamente, os comercializadores são o ponto de contacto com o cliente e respondem perante o mesmo sobre os diversos aspectos da qualidade de serviço. Não obstante, e nas situações em que a responsabilidade de uma compensação recaia sobre o operador de rede, o actual mecanismo parece ser mais adequado, relativamente ao "direito de regresso" que é sugerido na Proposta. Perspectivando as alterações que teriam de se efectuar a processos e sistemas para a operacionalização prática do que é apresentado na Proposta, e face ao esforço financeiro que este método poderá acarretar para os comercializadores, considera-se que a opção	O regime proposto para o mecanismo do "direito de regresso" não diverge do que já vigorava no âmbito do RQS, apenas se esclarece expressamente que a responsabilidade pelo pagamento da compensação ao cliente pertence ao comercializador com o qual o cliente mantém um relacionamento contratual, independentemente do "devedor" da compensação ser o ORD. O direito de regresso serve exatamente o objetivo de garantir o ressarcimento do valor pago antecipadamente pelo comercializador. O exercício deste direito deve ser acordado entre comercializador e ORD, incluindo prazos para o seu pagamento, podendo prevenir-se inclusivamente a necessidade de adiantamento do valor da compensação ao cliente.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
produtores	sugerida de direito de regresso é menos viável do que a actual metodologia. Com efeito, para que um comercializador possa proceder ao pagamento de uma compensação, cujo evento tenha origem no operador de rede, é necessário que o mesmo seja comunicado pelo operador de rede ao comercializador. Sem esta comunicação, o comercializador não conseguiria identificar estes eventos e proceder ao seu pagamento. Existindo esta comunicação, o evento foi já identificado bem como a sua origem e respectiva valorização. Assim, sugere-se que o RQS preveja que, caso se verifique que a responsabilidade por alguma compensação recai sobre um operador de rede, o comercializador apenas indemnize o cliente após receber o valor em causa da parte do operador obrigado ao pagamento da compensação. Substituir-se-ia então o princípio proposto por um princípio de "pass through", que será consideravelmente mais simples, quer operacionalmente, quer a nível de fluxos financeiros entre as entidades envolvidas.	
Artigo 11.º - Responsabilidade de entidades com instalações elétricas	**<u>COGEN</u>** Artº 10º-1 e Artº 11º As responsabilidades das entidades com instalações fisicamente	É de realçar que a redação que foi proposta durante a consulta pública corresponde àquela que se encontra em

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
ligadas à rede	ligadas às redes devem limitar-se aos prejuízos directos que comprovadamente provoquem em consequência do desrespeito das condições técnicas de protecção definidas na legislação / regulamentação. "Perturbações" é uma definição pouco clara para figurar num Regulamento. Se se trata da definição que consta do artº. 3º - 2 –V, deveria ser explicitado. Deverá estabelecer-se a obrigação dos operadores das redes definirem os mecanismos e procedimentos técnicos que impeçam a propagação das perturbações eventualmente emitidas.	vigor, pelo menos desde 2006, e cuja aplicação julgamos não ter levantado questões de maior. No entanto, caso se verifique a necessidade melhorias neste domínio, a ERSE propõe que estas sejam identificadas em sede de Grupo de Acompanhamento do RQS e alteradas em conformidade e de forma harmonizada em todas as redes.
Artigo 12.º - Obrigações dos produtores	**COGEN** Artº 12º - 3 É inaceitável permitir que a entidade que explora a rede possa desligar desta, as instalações a si ligadas, caso as perturbações supostamente provocadas por estas assim o justifiquem. Com efeito, se o produtor cumprir com todas as disposições técnicas dos Regulamentos e continuarem a ocorrer perturbações, o que provavelmente está mal são as disposições técnicas regulamentares. A aplicação do aqui disposto, levará a que um produtor nessas condições, ao ser desligado da rede, poderá ficar inclusivamente impedido de consumir e de manter em serviço as	É de realçar que a redação que foi proposta durante a consulta pública corresponde àquela que se encontra em vigor, pelo menos desde 2006, e cuja aplicação julgamos não ter levantado questões de maior. No entanto, caso se verifique a necessidade melhorias neste domínio, a ERSE propõe que estas sejam identificadas em sede de Grupo de Acompanhamento do RQS e alteradas em conformidade e de forma harmonizada em todas as redes.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	suas instalações industriais ou outras, com prejuízos evidentes para a economia.	
Artigo 12.º - Obrigações dos produtores e 13.º - Obrigações dos clientes	**CIP – Confederação Empresarial de Portugal** A comparação entre os artigos 12.º e 13.º demonstra que, no caso de verificação de problemas, os operadores dispõem de prazo, analisam a gravidade da situação e só atuam se tal se justifique. Já no caso dos consumidores, se ocorrer ultrapassagem de certos parâmetros, o operador da rede pode interromper o serviço dando conhecimento à ERSE.	É de realçar que a redação que foi proposta durante a consulta pública corresponde àquela que se encontra em vigor, pelo menos desde 2006, e cuja aplicação julgamos não ter levantado questões de maior. No entanto, caso se verifique a necessidade melhorias neste domínio, a ERSE propõe que estas sejam identificadas em sede de Grupo de Acompanhamento do RQS e alteradas em conformidade e de forma harmonizada em todas as redes. Assim, de acordo com o Artigo 13º do RQS, os clientes também dispõem de um prazo, acordado entre o operador da rede e o cliente, ou submetido à decisão da ERSE, para eliminar as perturbações emitidas para a rede, não parecendo existir discriminação entre os diferentes grupos de agentes quanto a este aspeto. É de realçar que a redação que foi proposta durante a consulta pública corresponde àquela que se encontra em vigor, pelo menos desde 2006, e cuja aplicação julgamos não ter levantado questões de maior. No entanto, caso se verifique a necessidade melhorias neste domínio, a ERSE propõe que estas sejam identificadas em

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		sede de Grupo de Acompanhamento do RQS e alteradas em conformidade e de forma harmonizada em todas as redes.
	<u>Siderurgia Nacional</u> No artigo 12º - Obrigações dos produtores, no seu ponto 3, é dito que: Quando as instalações do produtor causarem perturbações na rede a que estão ligadas, o respetivo operador da rede fixará um prazo para a correção da anomalia, podendo, no entanto, desligar aquelas instalações da rede quando a gravidade da situação o justifique, dando conhecimento fundamentado do facto à ERSE e, dependendo da localização da rede em causa, à DGEG, à DRE da RAA ou à DRCIE da RAM. Este parágrafo constitui em nossa opinião uma boa base de trabalho, também para aplicação aos clientes, já que o previsto no Artigo 13º Obrigações dos clientes, é bastante mais gravoso e por isso menos aceitável, até por não ter um equilíbrio com o indicado no caso anterior. Mesmo assim pensamos que será mais indicada uma redação do tipo:	A ERSE concorda que deve ser dado conhecimento fundamentado do facto ao produtor ou ao cliente respetivo, sempre que o operador da rede desliga uma instalação de produção ou consumo, o que, aliás, parece ser já uma prática corrente dos operadores das redes. Em conformidade, foram alterados o n.º3 do Artigo 12º e o n.º 2 do Artigo 13º.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	Quando as instalações do produtor ou cliente, causarem perturbações na rede a que estão ligadas, que não prejudiquem a continuidade de funcionamento ou a qualidade de serviço de terceiros o respetivo operador da rede, acordará um prazo para a correção da anomalia, só podendo, desligar aquelas instalações da rede, se a gravidade da situação o justificar, prestando informação fundamentada do facto ao produtor ou cliente, com conhecimento à ERSE e, dependendo da localização da rede em causa, à DGEG, à DRE da RAA ou à DRCIE da RAM.	
Artigo 15.º - Definição de interrupção	**Conselho Consultivo** Conceitos de cava e de interrupção diferentes das respetivas definições consignadas na NP EN 50160;	A ERSE procedeu à respetiva correção.
	EEM – Eletricidade da Madeira Verifica-se, que a definição de interrupção do Artigo 15º é distinta da norma NP EN 50160. De igual modo, a definição de cava do Artigo 3º é distinta da definição da norma NP EN 50160. Sugestão: Eliminar as duas definições, remetendo-as diretamente para as definições da NP EN 50160.	A ERSE procedeu à alteração da definição de cava de tensão no artigo 3º e da definição de interrupção no artigo 15º, de acordo com o estabelecido na NP EN 50160.
	REN Discrepância com a norma Portuguesa e Europeia NP EN 50 160:	A ERSE concorda com o comentário apresentado, o qual foi

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	Definição de interrupção (5% de Uc > U)	incorporado alterando o RQS em conformidade (n.º 2 do Artigo 15º).
Artigo 15.º - Definição de interrupção (n.º 2)	**EDP Distribuição** Artigo 15.º - Definição de Interrupção Na determinação da duração de uma interrupção de alimentação, em sistemas polifásicos, o respetivo início corresponda ao instante em que a tensão em todas as fases atinge valores inferiores a 5% da tensão de referência e o respetivo fim corresponda ao instante em que a tensão numa das fases atinge valor igual ou superior a 5% da tensão de referência.	A ERSE concorda com o comentário apresentado, o qual foi incorporado alterando o RQS em conformidade (n.º 2 do Artigo 15º).
Artigo 15.º - Definição de interrupção (n.º 5)	**EDA – Eletricidade dos Açores** RQS Artigo 15º "5 - Considera-se um só incidente, a sucessão de ocorrências de corte e de reposição de consumos correlacionados elétrica e temporalmente, afetando um ou mais PE, desde que o período de continuidade do abastecimento de todos os pontos afetados não tenha duração superior a 10 minutos." Parece haver uma desarticulação (neste ponto e em outros do regulamento) com as definições em "sucessão de ocorrências de corte e de reposição". Segundo a definição de ocorrência:	A ERSE concorda com a necessidade de revisão do texto do ponto 5 do artigo 15º. Neste sentido, procedeu à substituição de "ocorrências" por "ações", ficando o texto do articulado, o seguinte: "Considera-se um só incidente, a sucessão de ações de corte e de reposição de fornecimento correlacionadas elétrica e temporalmente, afetando um ou mais PE, desde que o período de continuidade do abastecimento de todos os pontos afetados não tenha duração superior a 10 minutos."

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	"acontecimento que afete as condições normais de funcionamento de uma rede elétrica" poder-se-á considerar o corte como uma ocorrência, no entanto, parece que a reposição se trata do oposto de ocorrência (reestabelecer o normal funcionamento). Tratar-se-á de uma operação: "ação desencadeada localmente ou por telecomando que visa modificar o estado de um órgão ou sistema" ou ação de um "Operador Automático (OPA) – dispositivo eletrónico programável destinado a executar automaticamente operações de ligação ou desligação de uma instalação ou a sua reposição em serviço na sequência de um disparo parcial ou total da instalação" Relativamente ao conteúdo deste ponto, como se deve proceder, na contabilização do número de interrupções, numa situação em que se verifiquem várias interrupções, provocadas pela mesma situação, correlacionados elétrica e temporalmente, em que a reposição seja faseada e em que, durante a reposição, se verifiquem novas ocorrências que afetem esses mesmos pontos de entrega? Por exemplo: um defeito provoca interrupções nos clientes A e B, os clientes A e B estiveram sem energia das 10:00 às 10:10, dando-se nova interrupção do cliente B às 10:19 e do cliente A às 10:21. Nestas circunstâncias deve-se considerar que o cliente B teve uma interrupção e que o cliente A teve 2 interrupções, que ambos tiveram 2 interrupções ou que ambos tiveram uma interrupção.	Relativamente ao conteúdo do ponto 5 do artigo 15º, a ERSE considera a questão colocada pela EDA como pertinente. No entanto, atendendo à necessidade de harmonização das práticas atualmente seguidas pelos diferentes operadores, identificou o tema como sendo de relevante interesse para uma futura abordagem em sede do grupo de acompanhamento do RQS.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
Artigo 15.º - Definição de interrupção (n.º 6)	**EDP Distribuição** Sugere-se a alteração da redação do n.º 6, propondo-se a utilizada no atual RQS: "Para efeitos de contagem do número de interrupções, o incidente é a unidade básica ao agregar todas as interrupções elétrica e temporalmente relacionadas.", nos termos definidos no n.º 5.	A ERSE considera que a redação inicial proposta a consulta pública é suficientemente clara, pelo que não incorporou a sugestão de alteração.
Artigo 16.º - Definição de interrupção	**Conselho Consultivo** No artigo 3.º/RQS são definidas as siglas e definições para efeitos do regulamento. Contudo no articulado do mesmo regulamento são incluídas outras definições. É o caso da definição de interrupção dos artigos 15.º e 16.º ficando a dúvida como se entronca na definição de interrupção prevista nas alíneas r) e s) do n.º 2 do artigo 3.º;	A prática da estrutura dos regulamentos da ERSE é definir, no Artigo "Siglas e Definições", todos os conceitos usados na peça regulamentar respetiva, à exceção dos conceitos que são definidos em artigo ou procedimento específicos dessa mesma peça regulamentar.
	CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este Artigo 16º Afigura-se-nos que nas causas das interrupções previstas, deva ser incluída mais uma, que é a, com origem nas outras redes.	A ERSE concorda com o comentário apresentado, alterando o RQS em conformidade (Artigo 16º).
Artigo 16.º - Definição de interrupção (n.º 3.º)	**A CELER, C.R.L. – Cooperativa de Eletrificação de Rebordosa** INTERRUPÇÕES POR CAUSAS PRÓPRIAS: Entendemos que a lista de interrupções por causas próprias (alínea	A proposta de RQS em consulta redefine o tipo de interrupções que pode ser considerado como caso fortuito

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	h) do n.º 3 do artigo 16.º da proposta de articulado) é ambígua e geradora de futuros conflitos judiciais (até por colidir com o artigo 509º do Código Civil). Na verdade, a redação do Regulamento da Qualidade de Serviço não deve desrespeitar a lei (artigo 509º do Código Civil) imputando ao operador da rede responsabilidades que não lhe são atribuídas pela lei. Propomos a sua substituição pelo texto que integra as Normas Complementares à primeira versão do RQS e que se anexa. Na verdade, se as condições que conduzem à classificação de um indente como caso fortuito ou de força maior, se mantêm (exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade), não compreendemos a razão da alteração da lista inicialmente elaborada pela DGE.	ou de força maior (cffm) e dá exemplos de situações que não podem ser classificadas nesta categoria. Assim, a atual lista exaustiva de interrupções tipificadas como cffm deixou de fazer sentido. A ERSE está disponível para aprofundar esta questão em sede do Grupo de Acompanhamento do RQS, fórum que parece adequado para melhorar o procedimento de registo e classificação de interrupções agora estabelecido.
	EDP Distribuição Artigo 16.º, n.º 3 alínea h) - Classificação de interrupções de fornecimento por causas próprias Considerando os comentários apresentados no capítulo 3 sobre esta matéria, propõe-se que esta disposição regulamentar seja alterada em conformidade com a tipificação de casos fortuitos ou de	Nesta fase, não está prevista a tipificação de casos fortuitos ou de força maior.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	força maior que venha a ser consagrada no MPQS.	
Artigo 17.º - Classificação de zonas de qualidade de serviço	**DECO** Questão da revisão das zonas de qualidade de serviços (A, B e C): Num país de tão pequenas dimensões, no qual todos pagam o mesmo preço pela energia que consomem, deixou de atualmente fazer qualquer sentido discriminarmos negativamente os portugueses entre consumidores de 1ª, 2ª ou de 3ª classe. Comentário: Eliminação das zonas de qualidade de serviço, ou sua reformulação.	Apesar de a ERSE defender o princípio da harmonização tarifária para a totalidade do território nacional, na perspetiva da qualidade de serviço e dada a heterogeneidade geográfica verificada no desenvolvimento das redes e na densidade de consumos, existe uma diversidade clara nos custos associados à disponibilização do fornecimento de energia elétrica entre diferentes geografias. Por resta razão, mesmo ao nível europeu, é normal a existência de diferentes zonas de qualidade de serviço (normalmente diferenciadas entre áreas urbanas, suburbanas e rurais), às quais se encontram associados diferentes níveis de exigência no desempenho das redes (padrões). No entanto, apesar das diferenças existentes nos níveis de exigência de qualidade serviço que são disponibilizados nas redes elétricas de um mesmo país, é legítima a preocupação em se atingir uma maior convergência. Na atual revisão do RQS, a ERSE teve em consideração que os padrões de continuidade de serviço atualmente em

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		vigor para as zonas de qualidade de serviço B e C são consideravelmente superiores aos estabelecidos para a zona A e, aproveitando a "folga" disponível entre os padrões estabelecidos e o efetivo desempenho das redes mas condicionada pela atual situação económica do país, estabeleceu reduções mais significativa nos valores associados aos padrões gerais das zonas C e das zonas B. Em complemento, a ERSE "aposta" na identificação dos clientes piores servidos, incentivando os operadores das redes a contribuírem para uma maior uniformidade na qualidade do serviço que prestam.
Artigo 18.º - Incidentes de grande impacto	**DECO** Conceitos de incidente de grande Impacto ou evento excecional. Comentário: São conceitos que terão de ser inequivocamente claros e precisos na redação do regulamento, por forma a evitar a sua interpretação casuística e aplicação discricionária, uma vez que a sua errada ou injusta interpretação resulta em situações de desresponsabilização dos operadores.	A ERSE considera que o conceito de evento excecional não se coaduna com uma tipificação rígida, sendo expectável que cada um destes eventos apresente características muito próprias. Assim, a definição de critérios demasiado explícitos ou rígidos para o acesso à classificação dos eventos como excecionais poderia introduzir dificuldades acrescidas na classificação dos mesmos e excluir à partida um conjunto de eventos com diferentes naturezas e origens. Neste sentido, a ERSE considerou manter a redação inicialmente proposta.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		Relativamente aos incidentes de grande impacto, pelo facto de se estabelecer um limiar mínimo de energia não distribuída para que se possa efetuar a respetiva classificação, é garantida a univocidade do conceito.
Artigo 20.º - Indicadores gerais	**Mário Almeida** Com base nesta interpretação, nos cortes de energia ocorridos no passado dia 2 de maio, por exemplo, apenas se consideram 4 incidentes, mas nenhum é de longa duração (superior a 3 minutos), não sendo portanto contabilizáveis em termos dos indicadores de continuidade e de qualidade se serviço, logo não sendo contabilizados para efeitos de compensação ao consumidor, uma vez que numa zona de Qualidade de Serviço C, em Baixa Tensão, só acima de 30 interrupções de longa duração por ano ou mais de 20 horas de duração das interrupções de longa duração acumuladas é devida uma compensação. Assim, por redução ao absurdo, se houver 50 interrupções de curta duração por dia durante os 365 dias de um ano, cumpriram-se os padrões de qualidade de serviço exigidos, não havendo direito a qualquer compensação. OS CRITÉRIOS DE QUALIDADE DEVEM INCLUIR AS INTERRUPÇÕES DE CURTA DURAÇÃO E O CUSTO DA	A ERSE, no decorrer da revisão regulamentar em curso, propôs a obrigatoriedade dos operadores das redes de registarem e divulgarem o número de interrupções breves ocorridas (superiores a 1 segundo e inferiores a 3 minutos), através do cálculo do indicador MAIFI. No entanto, atendendo à inexistência de um registo histórico sobre este indicador, a ERSE decidiu não estabelecer um padrão para o mesmo. A ERSE defende o princípio da harmonização tarifária para a totalidade do território nacional. Contudo, tem sido assumida a existência de diferentes zonas de qualidade de serviço às quais se encontram associados diferentes níveis de exigência. Esta opção resulta da heterogeneidade geográfica ainda verificada no desenvolvimento das redes e nas densidades de consumo, que resultam numa diversidade de custos associados à disponibilização de

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	ENERGIA E DA TAXA DE POTÊNCIA DEVEM SER INDEXADOS À QUALIDADE DE SERVIÇO DA ZONA. É ESTA A ÚNICA FORMA DE FORÇAR AS EMPRESAS DE ELETRICIDADE A MELHORAR O SERVIÇO QUE PRESTAM.	fornecimento de energia elétrica nessas diferentes geografias.
Artigo 20.º - Indicadores gerais (n.º 1)	**CEL - Cooperativa Eléctrica de Loureiro** Página 17, alíneas c), d), e) e f) do nº 1 do Artº 20. É referida a sigla "RT", que no entanto nas definições (Art.º 3º) não tem qualquer correspondência. Sugestão: Julgamos que deveria indicar "RNT".	A ERSE verificou que efetivamente a sigla RT (Rede de Transporte) não se encontrava definida. Neste sentido, a sigla RT foi incorporada no Artigo 3º do RQS e na secção de Siglas do MPQS.
	EDA – Eletricidade dos Açores A ERSE mantém os indicadores da rede de transporte para a RAA. Tratam-se de 9 pequenos sistemas, onde apenas em três ilhas existe uma rede que se pode designar como RT, de pequena extensão, e em que apenas numa é em alta tensão. A sua configuração leva a que alguns dos 13 PdE existentes por vezes funcionem como PdE, outras funcionem como pontos recetores (ver esquema de rede de São Miguel – anexo I). O comportamento destas RT pode ser aferido por via dos indicadores de MT e BT, pela desagregação dos indicadores pela sua origem, verificando-se que estas redes têm uma expressão	A ERSE concorda com o comentário apresentado, alterando o RQS em conformidade (n.º 1 do Artigo 20º).

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	quase nula nos indicadores finais. Os indicadores para a RT na RAA não têm expressão, nem apresentam qualquer mais-valia, visto não serem comparáveis com outras redes. Na reunião sobre a revisão do RQS, a ERSE apresentou como possibilidade a exclusão da obrigatoriedade de se calcularem estes indicadores na RAA, o que não é refletido no regulamento proposto.	
Artigo 20.º - Indicadores gerais (n.º 2)	**Conselho Consultivo** A definição dos indicadores de continuidade mantém-se ambígua, sobretudo no que respeita aos denominadores das expressões apresentadas. Por exemplo, para a RAA, pretende-se que os indicadores sejam apresentados para a Região, para a Região por zona, por ilha, por ilha e zona, por concelho, concelho e zona?	A ERSE esclarece que se pretende que os indicadores de continuidade de serviço sejam efetivamente apresentados segundo as diferentes "dimensões geográficas" referidas. A evolução dos indicadores segundo essas diferentes "dimensões geográficas" é necessária para conhecer a evolução do desempenho das redes, tendo-se verificado que os operadores das redes em causa disponibilizam a informação referida, já que têm disponíveis soluções informáticas suficientemente flexíveis para a dimensão do seu universo de clientes. Quaisquer potenciais melhorias que sejam identificadas poderão vir a ser analisadas em sede de Grupo de Acompanhamento do RQS, de modo a garantir uma harmonização de tratamento em todas as

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		redes.
	EDP Distribuição Artigo 20.º - Indicadores gerais Considera-se que o cálculo destes novos indicadores, designadamente o SAIDI AT e o SAIFI AT, apresenta vantagens limitadas, uma vez que a contribuição do nível de tensão AT já é calculada e evidenciada nos indicadores MT e BT.	A determinação destes indicadores destina-se a caracterizar o desempenho da rede de AT, o que se encontra plenamente justificado já que existem clientes ligados no nível AT.
Artigo 20.º - Indicadores gerais (n.º 2.3)	**CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este** Procedimento N.º 4 Não é possível aos ORD exclusivamente em BT, registar as interrupções breves (de 1 segundo a 3 minutos), pois não possuem equipamentos de monotorização permanente. Assim sendo, essas mesmas interrupções só poderiam ser conhecidas através da comunicação dos clientes, o que pela nossa experiencia não sucede, sendo estas interrupções tão breves.	A proposta de RQS apenas prevê o cálculo do indicador MAIFI para as redes de AT e MT.
Artigo 20.º - Indicadores gerais (n.º 3)	**A CELER, C.R.L. – Cooperativa de Eletrificação de Rebordosa** CÁLCULO DOS INDICADORES GERAIS SAIFI E SAIDI DE BAIXA TENSÃO Verifica-se uma profunda alteração no método de cálculo dos	O racional por detrás dos indicadores de continuidade de serviço é englobar a totalidade das interrupções sentidas pelos clientes, independentemente da sua origem. Nestas condições, não faz sentido que os indicadores só reportem

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	indicadores gerais SAIFIBT e SAIDIBT. Na verdade, a versão do RQS de 2006 no cálculo destes indicadores só eram consideradas as interrupções com origem nas redes do respetivo operador (ponto 2.2). Portanto, no nosso caso, só eram consideradas as interrupções com origem em incidentes no P.T ou na rede de B.T. Na proposta de revisão passam a ser consideradas todas as interrupções, com exclusão apenas daquelas que, com origem na instalação do cliente, não interrompam outros clientes (n.º. 3 do artigo 20.º da proposta de articulado). Esta inversão de procedimentos figura-se-nos apresentar os seguintes inconvenientes: a) – Ser incoerente. b) Não cumprir o objetivo pretendido. c) Não está alinhado com a prática de outros países. d) Não motiva o desempenho.	as interrupções com origem na própria rede e não considerem as provenientes das redes a montante. No entanto, para além do cálculo do indicador global daquilo que é efetivamente sentido pelos clientes, os operadores podem, e devem, calcular outros indicadores parcelares, nomeadamente, o indicador que reporta apenas as interrupções originadas na sua própria rede.
Artigo 20.º - Indicadores gerais (n.º 3 e 4)	**EDA – Eletricidade dos Açores** Se a partir de agora os indicadores gerais passam a incorporar as indisponibilidades com origem na Produção, como é que se justifica	Os padrões gerais e individuais foram estabelecidos tendo em atenção os valores já estabelecidos nos RQS em vigor e

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	que os valores padrão sejam inferiores aos atuais?	os dados históricos fornecidos pelas empresas. No Anexo III do presente documento, junta-se documentação que fundamenta o racional adotado para a fixação dos padrões gerais aplicáveis à RAA. Em geral, regista-se que os padrões do SAIDI só foram reduzidos quando havia "folga" para o poder fazer, face aos dados históricos. De realçar, também, que os padrões do SAIFI não foram objeto de qualquer alteração.
Artigo 21.º - Indicadores gerais (n.º 3)	**EDP Distribuição** Artigo 21.º - Padrões gerais Sugere-se que o n.º 3 contemple a exclusão de casos fortuitos ou de força maior, propondo-se a seguinte redação: "3 - Os padrões mencionados no número 1 referem-se a interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções por razões de segurança, as resultantes de eventos aprovados pela ERSE como eventos excecionais e casos fortuitos ou de força maior."	A ERSE considera o comentário pertinente mas não vê vantagens adicionais em restringir a redação como proposto pelo que mantém o princípio de excluir apenas os eventos que sejam classificados como excecionais. Recorde-se que estes podem incluir situações como as referidas no comentário, desde que, comprovadamente, não resultem de facto imputáveis ao operador.
Artigo 21.º - Padrões gerais, Artigo 25.º - Padrões individuais, Artigo 36.º - Atendimento telefónico	**EDP Distribuição** Considerando a estrutura regulamentar proposta, a EDP Distribuição entende ser necessário salvaguardar as seguintes situações: Os parâmetros de regulação que agora se pretendem aprovar através de Diretiva da ERSE devem vigorar para períodos	O espírito da proposta é o de que os parâmetros vigorem durante um período regulatório. No entanto, dado que se propõe a aplicação do novo RQS a partir de 1 de janeiro de 2014 e que, o próximo período regulatório se inicia em 1 de

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
para comunicação de avarias, Artigo 39.º - Pedidos de informação apresentados por escrito, Artigo 46.º - Ativação de fornecimento, Artigo 55.º - Valor de compensações de qualidade de serviço comercial, Artigo 56.º - Pagamento de compensações de qualidade de serviço ao cliente e Artigo 60.º - Direito de regresso entre operadores das redes e produtores	com a duração mínima de um período de regulação. Considera-se que este princípio deve ser expressamente previsto no articulado do RQS, através de uma disposição geral, ou acrescentando uma referência à vigência mínima dos parâmetros de regulação, designadamente no corpo dos artigos 21.º, 25.º, 36.º, 39.º, 46.º, 55.º, 56.º e 60.º.	janeiro de 2015, é intenção da ERSE que os parâmetros agora apresentados vigorem durante um ano, sendo sujeitos a reavaliação, se necessário, no final de 2014. Em situações em que são alterados os pressupostos de aplicação de padrões gerais ou individuais, o nível a que se definem os parâmetros deve ser ajustado. Por outro lado, deve considerar-se um equilíbrio entre a desejável estabilidade normativa e a necessária capacidade de resposta a realidades muitas delas dinâmicas, pelo que parece aconselhável não cristalizar em sede regulamentar a existência de uma periodicidade pré-definida de atualização dos parâmetros.
Artigo 22.º - Mecanismo de incentivo à melhoria	**<u>Autoridade da Concorrência</u>** A inclusão dos incentivos a qualidade de serviço nas redes no	A comparação de desempenho da continuidade de serviço

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
da continuidade de serviço	regulamento de qualidade de serviço, que e proposta pela ERSE, e pertinente, mas, aproveitando a revisão regulamentar, deveria ser acompanhada de uma avaliação da eficácia e eficiência dos mecanismos de incentives em aplicação e uma proposta de modificação. Sendo evidente que em matéria de qualidade de serviço na rede de distribuição, não obstante as progressos identificados, Portugal apresenta ainda um desempenho pior que a media Europeia, defende-se que apenas possam existir pagamentos que premeiem bons desempenhos case esses bons desempenhos superem claramente a media europeia. Importa notar que os prémios de desempenho representam custos para as consumidores e que apenas bons desempenhos justificam esses pagamentos. Nessa medida, com as actuais indicadores na rede de distribuição e em particular em baixa tensão, o sistema de incentives deveria impor penalizações, par forma a evitar que a evolução da qualidade de serviço estabilize no actual patamar.	da rede de distribuição portuguesa com a média europeia permite concluir que, apesar de continuar a existir um potencial de melhoria no que diz respeito às interrupções acidentais na rede portuguesa, se verificou uma forte convergência com a média europeia nos últimos 10 anos. Por outro lado, em alguns indicadores de continuidade de serviço, como é o caso das interrupções previstas, Portugal apresenta o melhor desempenho dos países membros do CEER. Também quando se compara o desempenho das redes numa perspetiva de agregação da totalidade das interrupções percecionadas pelos clientes, a rede de distribuição portuguesa apresenta valores que estão em linha ou pontualmente melhores do que a média europeia. Neste sentido, a ERSE considera que o mecanismo de incentivo atual se deverá manter e propõe um aprofundamento deste tipo de atuação através do desenvolvimento de uma segunda componente do mesmo, em que a perspetiva não se centre no valor médio da continuidade de serviço das redes, mas antes na "recuperação" dos clientes identificados como sendo os pior servidos. Será de esperar que esta abordagem, que tem como objetivo principal contribuir para a redução da

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		dispersão da distribuição dos clientes por nível de continuidade de serviço, permita também alguma melhoria do valor médio da continuidade de serviço percecionada pelos clientes.
	EDP Distribuição Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço Relativamente a esta componente do mecanismo de incentivo à continuidade de serviço importa clarificar que o cálculo deste incentivo em 2014 será efetuado de acordo com as regras que foram estabelecidas aquando da sua fixação em 2011, para vigorar no período de regulação 2012-2014. Neste sentido, para além da manutenção para 2014 dos parâmetros de regulação fixados em 2011, importa clarificar que o desempenho da rede de MT é medido de acordo com o estabelecido no RQS atualmente em vigor, designadamente no que se refere às interrupções a excluir para efeitos de cálculo do TIEPI que serve de base ao cálculo deste incentivo regulatório. Pelas razões expostas, propõe-se que seja reponderada a oportunidade de introdução da Componente 2 do mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço.	A ERSE entende que continua a fazer sentido a introdução de uma nova componente no Mecanismo de Incentivo à Melhoria da Continuidade de Serviço, que vise incentivar a melhoria da continuidade de serviço dos clientes pior servidos. O espírito desta proposta está perfeitamente enquadrado nos objetivos estratégicos da revisão regulamentar levada a cabo, na qual se pretendeu evoluir de uma perspetiva de análise geral de desempenho dos sistemas para uma perspetiva da qualidade de serviço que é percecionado pelos clientes. De referir ainda que esta componente foi introduzida no âmbito da alteração regulamentar do Regulamento Tarifário ocorrida na preparação do período regulatório 2012-2014, a partir de uma proposta inicial do próprio operador de rede e com a qual a ERSE se reviu. No entanto, a operacionalização desta componente do mecanismo ainda não foi possível por dificuldades na obtenção da informação

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		solicitada, sendo esta uma oportunidade para que se criem as condições necessárias à disponibilização dessa mesma informação.
Artigo 25.º - Padrões individuais (n.º 2)	**EDP Distribuição** Artigo 25.º - Padrões individuais Sugere-se que o n.º 2 contemple a exclusão de casos fortuitos ou de força maior, propondo-se a seguinte redação: "2 - Os padrões mencionados no número anterior são agregados por zona de qualidade de serviço e referem-se a interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções por razões de segurança, as resultantes de eventos aprovados pela ERSE como eventos excecionais e casos fortuitos ou de força maior."	A ERSE considera o comentário pertinente mas não vê vantagens adicionais em restringir a redação como proposto pelo que mantém o princípio de excluir apenas os eventos que sejam classificados como excecionais. Recorde-se que estes podem incluir situações como as referidas no comentário, desde que, comprovadamente, não resultem de facto imputáveis ao operador.
Artigo 26.º - Características da tensão (n.º 2 e 3)	**António Matos** Porque razão é por Vós permitida a análise de qualidade de energia em fase-fase, quando a maioria dos eventos que afectam os utilizadores (principalmente os domésticos) ocorrem em sistemas fase-neutro. Não deveria ser obrigatória uma análise fase-neutro especialmente em níveis de tensão MT e BT?	A ERSE considera que é pertinente que o tema seja abordado no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS e harmonizado entre os diferentes operadores das redes.
Artigo 26.º - Características da	**EDP Distribuição** Propõe-se a eliminação da expressão "e em procedimento	A ERSE concordou com o comentário e procedeu à

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
tensão (n.º 3)	específico do MPQS" na alínea b) do nº 3 do Artigo 26.º.	respetiva alteração.
Artigo 26.º - Características da tensão (n.º 6)	**EDP Distribuição** Propõe-se clarificação do nº 6 do Artigo 26.º e do nº 2 do Artigo 28.º, identificando os critérios de análise benefício-custo, nomeadamente para suportar as decisões de investimento nas situações de não cumprimento dos limiares de qualidade, que inclusivamente podem não ter dado origem a reclamações de utilizadores das redes.	A ERSE reconhece a pertinência do comentário e considera que este tema deverá ser abordado no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS e harmonizado entre os diferentes operadores das redes.
Artigo 27.º - Metodologia de verificação da qualidade de serviço	**EDP Distribuição** Propõe-se a introdução de um número adicional no artigo 27.º, com a seguinte redação: "A verificação da qualidade de energia nas redes de transporte e de distribuição deverá ser efetuada observando os métodos de medição e os métodos de cálculo dos indicadores de qualidade de energia previstos em procedimento específico do MPQS". Propõe-se a introdução de um procedimento adicional no MPQS, denominado "MÉTODOS DE MEDIÇÃO E MÉTODOS DE CÁLCULO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE ENERGIA", incluindo disposições relativas às seguintes matérias: 1. Métodos de medição das características da tensão (fenómenos contínuos e eventos de tensão) nas redes de transporte e de distribuição: a) A medição das características da tensão deve ser realizada de acordo	A ERSE concorda com a sugestão apresentada e fez a alteração proposta. Considera, no entanto, que este tema deverá ser abordado no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS e o procedimento proposto harmonizado entre os diferentes operadores das redes antes de ser aprovado pela ERSE.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	com os métodos previstos na norma CEI 61000-4-30, obedecendo às prescrições da norma NP EN 50160. b) Os equipamentos de medição da qualidade de tensão devem cumprir os requisitos da Classe A ou da Classe S, conforme norma CEI 61000-4-30 (Classe A "is used where precise measurements are necessary, for example, for contractual applications that may require resolving disputes, verifying compliance with standards, etc." Classe S "is used for statistical applications such as surveys or power quality assessment, possibly with a limited subset of parameters. Although it uses equivalent intervals of measurement as class A, the class S processing requirements are lower"). No entanto, conforme previsto na mesma norma, de modo a evitar que um grande universo de equipamentos de medição se torne imediatamente obsoleto, poderão ser utilizados os equipamentos de medição, atualmente detidos pelos operadores das redes de transporte e de distribuição, que cumpram os requisitos da Classe B, conforme norma CEI 61000-4-30 (Classe B "is defined in order to avoid making many existing instruments designs obsolete"), até final das respetivas vidas úteis. 2. Métodos de cálculo dos indicadores de qualidade de energia nas redes de transporte e de distribuição: a) Avaliação da conformidade de cada um dos fenómenos contínuos contemplados no nº 1 do Artigo 26.º (frequência, valor eficaz da tensão, tremulação ("flicker"), desequilíbrio do sistema trifásico de tensões e	

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	distorção harmónica), com os respetivos limites previstos na norma NP EN 50160, para AT, MT e BT, e em procedimento específico do MPQS, para MAT, para cada uma das semanas de monitorização. b) A avaliação das cavas de tensão e das sobretensões deve ser realizada de acordo com os métodos previstos na norma CEI 61000-4-30, obedecendo às prescrições da norma NP EN 50160. c) Conforme indicação da norma NP EN 50160, deverá ser aplicada agregação polifásica às cavas de tensão e às sobretensões de acordo com as respetivas definições para sistemas polifásicos, apresentadas na norma CEI 61000-4-30. Conforme indicação da norma NP EN 50160, deverá ser aplicada agregação temporal às cavas de tensão e às sobretensões de acordo com a sugestão do CEI/RT 61000-2-8. Neste sentido, propõe-se a indicação de um intervalo de agregação temporal de 3 minutos, para contemplar o conjunto de manobras inerentes ao processo de religação automática seguido de uma tentativa manual, em que apenas são contabilizadas a cava de tensão e a sobretensão mais severas (determinadas pelo maior produto de $\Delta U \times \Delta t$) nesse intervalo de tempo. Ficando os requisitos do Procedimento N.º 11, pontos 3.6, 3.7 e 4, cobertos por este procedimento adicional, propõe-se eliminação dos tópicos “Caracterização de uma cava de tensão”, “Caracterização	

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	de uma sobretensão", "Agregação de medidas" e "Agregação de eventos" dos pontos 3.6 e 3.7 e a eliminação total do ponto 4 do Procedimento N.º 11.	
Artigo 27.º - Metodologia de verificação da qualidade de serviço (n.º 2)	**EDP Distribuição** Importa assegurar que a realização de medições complementares é efetuada somente em situações devidamente justificadas. Nesse sentido, propõe-se a seguinte redação para o n.º 2 do artigo 27.º: "2 – Na sequência da apresentação de reclamações dos clientes, os operadores das redes de distribuição efetuam medições complementares quando se verifiquem as condições estabelecidas no artigo 43.º".	A ERSE reconheceu a pertinência do comentário e procedeu à integração da proposta recebida
Artigo 28.º - Planos de melhoria da qualidade de serviço	**EDA – Eletricidade dos Açores** Devem ser ressalvadas as situações não conformes com impacto reduzido sobre os consumidores, como seja o Flicker, situação que ocorre na ilha do Corvo. A proposta de Regulamento prevê a obrigatoriedade de submissão de um plano de melhoria da qualidade de serviço nas situações em que se identifique a existência de pontos de entrega ou zonas das redes, nos quais sejam sistematicamente ultrapassados os limites das características de qualidade da tensão, impostos pela norma NP EN 50160 para as redes em AT, MT e BT. Frequentemente, a	A ERSE considera que sempre que a identificação de inconformidades na qualidade de energia elétrica resultar de reclamações dos utilizadores das redes, as mesmas deverão ser resolvidas como sempre tem ocorrido e em conformidade com os artigos 27º e 43º do RQS. No que diz respeito a inconformidades identificadas no decorrer dos planos de monitorização da qualidade de energia elétrica e que não possam ser resolvidos através de uma intervenção a curto/médio prazo por parte do respetivo operador da

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	tomada de conhecimento das situações enquadráveis no plano de melhoria resultam das reclamações dos clientes. Neste contexto, a presente proposta irá implicar o alargamento dos tempos de resposta, que atualmente são atendidos com pequenos investimentos no decurso do próprio ano da reclamação. A preparação dos Planos de Desenvolvimento e Investimento tem um ciclo anual, pelo que importa clarificar como funcionarão os prazos para inclusão das pequenas intervenções de investimento destinadas a responder às reclamações dos clientes.	rede, a sua resolução deverá ser incluída nos planos de melhoria da qualidade de serviço como parte integrante dos Planos de Desenvolvimento e Investimento das respetivas redes.
Artigo 28.º - Planos de melhoria da qualidade de serviço (n.º 2)	**EDP Distribuição** Propõe-se clarificação do nº 6 do Artigo 26.º e do nº 2 do Artigo 28.º, identificando os critérios de análise benefício-custo, nomeadamente para suportar as decisões de investimento nas situações de não cumprimento dos limiares de qualidade, que inclusivamente podem não ter dado origem a reclamações de utilizadores das redes.	A ERSE reconhece a pertinência do comentário e considera que este tema deverá ser abordado no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS e harmonizado entre os diferentes operadores das redes.
Artigo 29.º - Dever de informação dos operadores das redes de distribuição (n.º 1)	**Conselho Consultivo** (…), sugere-se a seguinte redação para o n.º 1 do RQS: "*Os operadores das redes de distribuição têm a obrigação de disponibilizar antes, durante e após a celebração de um contrato, informação atualizada, clara e objetiva, sobre as seguintes matérias:…*"	A ERSE considera que a clarificação sugerida é desnecessária uma vez que a redação proposta já configura as ideias veiculadas na sugestão.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
Artigo 29.º - Dever de informação dos operadores das redes de distribuição (n.º 3) e Artigo 30.º - Dever de informação dos comercializadores e comercializadores de último recurso (n.º 4)	**Conselho Consultivo** O CC considera desejável que a redação (…) seja compatibilizada (…) passando a dispor: *"As informações referidas (…) devem ser disponibilizadas gratuitamente em papel, salvo se o cliente prescindir expressamente desse suporte".*	A opção adotada na redação proposta pela ERSE (entrega em papel quando solicitado) continua a afigurar-se como mais simples para ambas as partes e menos onerosa para o sistema. Por outro lado, não é claro da sugestão apresentada de que forma o cliente poderia prescindir "expressamente" de receber informação em papel mantendo o procedimento simples.
Artigo 29.º - Dever de informação dos operadores das redes de distribuição (n.º 4)	**COGEN** Art.º 29º - 4 Para os clientes MT e AT esta informação deverá ser prestada sem necessidade de ser solicitada.	Da sugestão apresentada não se inferem quais as possíveis vantagens na discriminação entre clientes MT e AT e os restantes clientes. Tratando-se de uma informação a prestar após ocorrerem as interrupções também não se afiguram evidentes as vantagens em não ser necessário solicitar a informação.
Artigo 29.º - Dever de informação dos operadores das redes de distribuição e Artigo 30.º - Dever de	**EDA – Eletricidade dos Açores** 26. Permitir que cada empresa escolha os meios que considera mais adequados para dar cumprimento às obrigações de divulgação, mantendo a gratuitidade. O envio à ERSE das publicações deixa de ser obrigatório?	Uma vez que a informação tem de estar disponível na internet, deixa de ser obrigatório o envio à ERSE, podendo nem existir folhetos e cabendo às empresas a escolha da

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
informação dos comercializadores e comercializadores de último recurso		melhor forma para divulgação da informação.
Artigo 30.º - Dever de informação dos comercializadores e comercializadores de último recurso (n.º 2)	**<u>Conselho Consultivo</u>** (…) sugere a seguinte redação para o n.º 2 do artigo 30.º do RQS: *Os comercializadores e os comercializadores de último recurso devem disponibilizar antes, durante e após a celebração de um contrato, informação atualizada, clara e objetiva sobre as matérias referidas no n.º 1 do artigo 29.º e, nomeadamente, sobre as seguintes matérias:…"*	A ERSE considera que a clarificação sugerida é desnecessária uma vez que a redação proposta já configura as ideias veiculadas na sugestão.
Artigo 31.º - Meios de atendimento obrigatórios	**<u>DECO</u>** Meios de contacto obrigatórios: A proposta refere um relacionamento comercial completo para ORD, CUR e Comercializador (presencial, telefónico e por escrito*),* mas isenta o Comercializador do atendimento presencial. Comentário: O Comercializador não deve ser beneficiado em relação aos restantes, devendo estar igualmente sujeito à obrigação de disponibilizar locais de atendimento presencial, até por ser este o	Tal como referido no documento justificativo, as empresas devem disponibilizar os meios necessários à multiplicidade de contactos com os seus clientes. Os meios disponibilizados podem depender do segmento de clientes a que se dirige o comercializador, permitindo que estes se diferenciem. O "atendimento completo" não se refere a disponibilizar todos os meios possíveis de atendimento mas sim à disponibilização de todos os serviços pertinentes através dos meios de atendimento que os comercializadores optarem por ter.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	tradicional meio de reclamação e pedido de informações utilizado pelos consumidores.	Os dados ao dispor da ERSE levam a concluir que o meio mais utilizado para reclamações e pedidos de informação é o telefónico e não o presencial.
Artigo 32.º - Atendimento presencial	**EDP Distribuição** Os centros de atendimento presencial da EDP Distribuição estão dimensionados e projetados para uma quantidade média diária de atendimentos, por forma a serem eficientes e não incorrerem em custos excessivos associados à subutilização da capacidade. Esta média é obtida com base no histórico de operações registado. Considera-se que o RQS deve prever que nos dias em que se verifique uma afluência anormal aos serviços de atendimento, os tempos de espera verificados nesses dias não sejam considerados para efeitos de cálculo do indicador. Propõe-se a inclusão no artigo 33.º do RQS de um novo ponto, com a seguinte redação: "Excluem-se do indicador os dias em que o volume de atendimentos seja superior em 20% à média diária do mês anterior." Considera-se que deveria ser excecionado do apuramento dos indicadores relativos ao atendimento presencial as situações em que os centros de atendimento estão situados em locais em que se	A proposta do RQS não define um padrão para este indicador, pelo que as empresas podem dimensionar os seus serviços da forma que entenderem que melhor serve os seus clientes e adaptarem-nos ao longo do tempo. A divulgação do desempenho (real) das diversas empresas neste tema permitirá aos clientes fazerem escolhas informadas, consoante a importância que atribuam a este serviço. O indicador proposto pela ERSE considera como um "bom atendimento" aquele que tem um tempo de espera até 20 minutos, valor que já tem em conta as flutuações expectáveis no volume de atendimento, bem como as situações de afluência anormal. Refira-se que os valores médios de tempo de espera foram de 2 a 9 minutos, nos últimos 4 anos, para a grande maioria dos atendimentos presenciais. A proposta de RQS, no seu artigo 32.º, prevê uma forma de cálculo do indicador que se adapta aos casos de centros de

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	verifica partilha de serviços (por exemplo, Lojas do Cidadão) com gestão de atendimento autónoma.	atendimento partilhados e que tem em consideração a partilha dos serviços que neles ocorre. Assim, a ERSE não vê motivos para que o desempenho do atendimento em lojas com partilha de serviços não seja avaliado.
	EDP Serviço Universal 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 excecionar 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.	A ERSE não compreende o argumento de que a utilização de serviços de diversas entidades pelos clientes, nos centros de atendimento partilhados, leve a um aumento do tempo de espera do cliente.
Artigo 32.º - Atendimento presencial e Artigo 34.º - Atendimento telefónico	**EDP Serviço Universal** Exclusão, para efeitos do indicador, em casos fortuitos ou de força maior e eventos excecionais Em consonância com os comentários apresentados aos artigos 7.º e 8.º da Proposta, sugere-se a alteração deste aspeto na redação do RQS. De facto, os centros de atendimento presencial e de atendimento	A proposta do RQS não define um padrão para estes indicadores, pelo que as empresas podem dimensionar os seus serviços da forma que entenderem que melhor serve os seus clientes e adaptarem-nos ao longo do tempo. A divulgação do desempenho (real) das diversas empresas neste tema permitirá aos clientes fazerem escolhas informadas, consoante a importância que atribuam a este

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	telefónico da EDPSU estão dimensionados e projetados 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 excecionais, 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 excecional, com a seguinte redação: *"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 excecional."*	serviço. O indicador proposto pela ERSE considera como um "bom atendimento" aquele que tem um tempo de espera até 20 minutos ou 60 segundos, valor que já tem em conta as flutuações expectáveis no volume de atendimento, bem como as situações de afluência anormal. O articulado prevê que no caso de eventos excecionais (a analisar caso a caso pela ERSE após solicitação por parte do agente), o contributo do evento para o indicador seja claramente identificado.
Artigo 33.º - Avaliação do atendimento presencial (n.º 3)	**CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este** Artigo 34.º [sic] Na avaliação do atendimento presencial, não deviam ser	O indicador proposto pela ERSE considera como um "bom atendimento" aquele que tem um tempo de espera até 20 minutos, valor que já tem em conta as flutuações

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	contabilizados no cálculo do indicador os tempos de atendimento com origem em eventos excecionais no atendimento, ex. afluência de consumidores para mudarem para o mercado liberalizado, data limite de pagamentos, etc…	expectáveis no volume de atendimento, bem como as situações de afluência anormal.
	EDP Serviço Universal 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 atual modo de prestação do atendimento aos clientes nas lojas. Com efeito, a atual metodologia de triagem levada a cabo na generalidade dos centros de atendimento apresenta vantagens várias ao direcionar 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 direcionados de forma correta para o atendimento mais adequado à sua situação, como também permite resolver de modo imediato	A regulamentação atual prevê que o tempo de espera seja contado após ser retirada a senha. Assim, e tendo presente o modelo habitual de triagem, não é contabilizado o tempo de espera antes da triagem. A ERSE tem recebido um substancial número de reclamações relativas ao tempo de espera na triagem. Considerando que a avaliação do atendimento presencial se baseia no tempo de espera até ao atendimento, é essencial que se contabilizem todos os períodos de espera sentidos pelos clientes. Só assim se terá um indicador que reflita a realidade e permita ter um real conhecimento sobre o desempenho das empresas. Uma triagem eficaz permite reduzir o tempo de espera dos clientes (como referido pela empresa), pelo que não é expectável que a alteração proposta pela ERSE para a

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	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 atualmente é feita tenha que ser alterada, para permitir um mais rápido direcionamento 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.	contabilização do tempo total de espera leve a uma triagem menos eficaz do que a atual. Em inspeção feita pela ERSE a uma loja da EDP (prestando serviços para diversas empresas do grupo) foi explicado que em situações de maior afluxo à loja, em que a triagem deixa de ter capacidade para prestar o serviço proposto (que, reforça-se, se considera útil), os clientes são diretamente encaminhados para a máquina de senhas, iniciando-se assim o tempo de espera. Em síntese, não parece ser necessário alterar procedimentos ou sistemas, desde que se garanta que o tempo de espera para triagem seja muito reduzido e que a triagem melhore o serviço prestado ao cliente.
Artigo 34.º - Atendimento telefónico	**CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este** Ponto 9 Afigura-se que para a comunicação de leituras ou avarias, e de forma a não criar confusão no cliente só deve existir uma regra, ou o cliente contacta directamente o ORD, ou contacta o comercializador que por sua vez contacta o ORD.	Nos termos do RRC, o relacionamento comercial deve ser estabelecido entre o cliente e o comercializador, com exceção das avarias e leituras em que pode existir um contacto direto com o operador da rede. Nessas situações, o contrato de uso de redes deve prever a situação e o cliente ser devidamente informado. O RQS encontra-se assim em consonância com o RRC.
	EDP Distribuição	As regras de cálculo destes indicadores estão explicitadas

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	A EDP Distribuição passará a ter que reportar o desempenho relativo ao atendimento telefónico referente a "leituras", "avarias" e "atendimento comercial". Considera-se que haveria vantagem em detalhar regras de cálculo dos indicadores relativos ao atendimento telefónico, num Procedimento sobre qualidade de serviço comercial a incluir no MPQS.	nos artigos 35.º a 37.º pelo que não se considerou ser necessário incluí-las no MPQS.
Artigo 35.º - Atendimento telefónico para comunicações de leituras	**EDP Distribuição** 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, considera-se que, neste apuramento, deveriam ser eliminados os casos em que, por razão imputável ao cliente, a chamada ou registo de leitura não é concluído. Dentro destas causas enquadrar-se-iam os casos em que o cliente não digita os algarismos corretos do seu código de identificação do local de consumo ou qualquer outro identificador, não digita o valor da leitura, ou não conclui nenhuma ação nos tempos pré-definidos para a sua realização. Sugere-se, por esse motivo, a inclusão de um novo número (4), propondo-se a seguinte redação: "4 - Para efeitos	A ERSE reitera que o objetivo deste indicador é, precisamente, o de avaliar o desempenho da receção automática de leituras, isto é, verificar, das chamadas realizadas para comunicação de leituras, quantas foram concluídas com sucesso, independentemente da razão ser imputável à empresa ou ao cliente. Sendo um serviço automático, é expectável que as falhas ocorram maioritariamente da parte dos clientes, quer por não conseguirem introduzir os dados necessários, por considerarem demasiado complicado o procedimento ou por outro motivo qualquer. Retirar estes casos esvaziaria o indicador de sentido e tornaria impossível saber até que ponto este serviço é eficaz.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	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 corretamente os algarismos corretos do seu código de identificação do local de consumo ou de qualquer outro identificador; b) O cliente não digita o valor da leitura; c) O cliente não conclui a ação em causa nos tempos pré-definidos para a sua realização."	
	Conselho Consultivo (…) sugere-se a seguinte redação (…): "*O atendimento telefónico para comunicação de leituras é assegurado sem quaisquer custos para o cliente".*	A sugestão apresentada repete a ideia já expressa no n.º 1 do referido artigo pelo que se manteve a redação.
	EDP Serviço Universal 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	A ERSE reitera que o objetivo deste indicador é, precisamente, o de avaliar o desempenho da receção automática de leituras, isto é, verificar, das chamadas realizadas para comunicação de leituras, quantas foram concluídas com sucesso, independentemente da razão ser imputável à empresa ou ao cliente. Sendo um serviço automático, é expectável que as falhas ocorram maioritariamente da parte dos clientes, quer por não

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	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 corretos do seu código de identificação do local ou qualquer outro identificador, não digita o valor da leitura, ou não conclui nenhuma ação nos tempos pré-definidos para a sua realização. Sugere-se, por esse motivo, a inclusão de um novo ponto 4, propondo-se a seguinte redação: *"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 corretamente os algarismos corretos 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 ação em causa nos tempos pré-definidos para a sua realização."*	conseguirem introduzir os dados necessários, por considerarem demasiado complicado o procedimento ou por outro motivo qualquer. Retirar estes casos esvaziaria o indicador de sentido e tornaria impossível saber até que ponto este serviço é eficaz. Caso a eficácia se venha a revelar baixa, será um alerta para que as empresas implementem alterações que permitam melhor adaptar o serviço ao público-alvo.
Artigo 36.º - Atendimento telefónico para comunicações de	**DECO** No caso de avarias, é proposta a exclusão da obrigatoriedade de	A obrigatoriedade de avaliação do desempenho do ORD na receção de comunicações de avarias mantém-se, propondo-se um indicador próprio com um padrão.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
avarias	deixar contacto caso o cliente não seja atendido em 60 segundos. Comentário: Esta situação constitui um parâmetro de qualidade importante que consideramos que deve permanecer de avaliação obrigatória, não fazendo qualquer sentido a não obrigatoriedade de avaliação de um parâmetro de qualidade sobre atendimento em caso de avaria.	Devem ser tidas em conta as especificidades dos serviços e os objetivos que se pretendem alcançar. Os clientes, ao comunicarem avarias, pretendem que o ORD tome conhecimento imediato da situação, pelo que a possibilidade de serem contactados posteriormente pelo ORD (até dois dias depois) é pouco útil para os clientes. Assim, afigura-se mais adequado procurar que as empresas invistam em reduzir o tempo de espera nos serviços de receção de comunicações de avarias, evitando o desvio de recursos com obrigações que parecem não ir de encontro às necessidades dos clientes.
Artigo 36.º - Atendimento telefónico para comunicação de avarias, Artigo 39.º - Pedidos de informação apresentados por escrito e Artigo 46.º - Ativação do fornecimento	**EDP Distribuição** Artigos 36.º, 39.º e 46.º (obrigação do cumprimento de padrões gerais) O n.º 6 do artigo 36.º, o n.º 5 do artigo 39.º e o n.º 5 do artigo 46.º estipulam a obrigação do operador de rede garantir que os valores anuais dos indicadores em causa (tempo de espera para comunicação de avarias, tempo de resposta a pedidos de informação e ativação do fornecimento) são iguais ou superiores ao valor publicado pela ERSE. Afigura-se que aquelas disposições carecem de clarificação, uma	Os padrões de indicadores gerais de qualidade de serviço comercial representam um desempenho mínimo que é exigido à entidade a quem se aplicam. Tem sido este o entendimento da ERSE ao longo dos anos, podendo ser disso exemplo a análise feita anualmente sobre o cumprimento ou incumprimento dos padrões em causa. O incumprimento dos padrões estabelecidos é efetivamente um incumprimento regulamentar que poderá desencadear diversas atuações da ERSE, dentro do legalmente previsto.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	vez que os indicadores gerais, na sua essência e conforme é repetidamente explicitado por diversas vezes na proposta de RQS, são dados que permitem a monitorização da atividade e, em caso de incumprimento, injustificado ou sistemático, poderão dar origem a recomendações ou outras atuações da ERSE. Contudo, com a formulação agora utilizada, aqueles indicadores foram transformados em obrigações de "serviços mínimos" cujo incumprimento se traduz numa violação do RQS.	
Artigo 36.º - Atendimento telefónico para comunicação de avarias (n.º 2)	**EDP Distribuição** No caso da linha para a comunicação de avarias, torna-se necessária a revisão da redação do n.º 2 do artigo 36.º para que fique expresso que são excluídas as situações resultantes de eventos excecionais ou de casos fortuitos ou de força maior, tal como referido no Documento Justificativo (pág. 60), mas que não está refletido na proposta de RQS em discussão. Propõe-se que o nº 2 do artigo 36.º da proposta de regulamento passe a ter a seguinte redação: "2 - O tempo de espera a considerar corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o cliente não está a ser atendido pessoalmente ou por um menu eletrónico, sendo excluídas as situações resultantes de eventos excecionais ou de casos fortuitos ou de força maior."	O artigo 8.º (eventos excecionais) prevê que no caso de eventos excecionais seja identificado o contributo do evento para o valor do indicador e que esse contributo não seja considerado para comparação com o padrão (e consequente verificação do desempenho mínimo exigido). O artigo 8.º constitui uma disposição geral aplicável a todas as matérias.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
Artigo 37.º - Atendimento telefónico comercial (n.º 9)	**Autoridade da Concorrência** Os indicadores e informação a recolher para monitorizar a qualidade de serviço na atividade de comercialização registam uma evolução significativa. A carga processual de indicadores e informação a recolher poderá ser pesada para os comercializadores mais pequenos. A ERSE discrimina os mais pequenos comercializadores, permitindo isenções de algumas obrigações - nomeadamente no cálculo do desempenho do atendimento telefónico comercial -, ainda assim, essa discriminação abrange apenas os CUR de pequena dimensão e não pequenos comercializadores em mercado, que mesmo na fase de arranque, facilmente poderão superar os limites abaixo dos quais a ERSE estabeleceu a isenção (15 mil clientes). De facto, um operador com 1% de quota de mercado (medida em numero de consumidores) no segmento doméstico, será inequivocamente um pequeno comercializador, contudo, terá aproximadamente 60.000 clientes.	A discriminação mencionada não refere exclusivamente os CUR de pequena dimensão, aplicando-se também aos comercializadores. Os limites propostos procuram um equilíbrio entre a não imposição de obrigações demasiado onerosas numa fase de arranque e a manutenção de níveis mínimos de qualidade para todos os clientes.
Artigo 38.º - Disposições gerais	**EEM – Eletricidade da Madeira** Definição de Pedido: *Consideram-se pedidos de informações as comunicações em que se solicitam esclarecimentos e que impõem a*	A ERSE considera importante garantir o acesso à informação e a possibilidade de apresentação de

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços (N.º 3 Art.º 38.º). Comentário: Julgamos que a definição de pedido (tal como a de qualquer outro assunto) deve estar consignada ao objeto do RQS, por ela ser a ele aplicável. Sugestão: *"É toda a comunicação do cliente a solicitar esclarecimento, em questões relacionadas com o fornecimento e utilização de energia elétrica, e que impõe a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços."* Ou: *"É toda a comunicação do cliente a solicitar esclarecimento, em questões de natureza técnica e comercial, e que impõe a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços".* Definição de Reclamação: *"Considera-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas (N.º 2 do Art.º 38).* Comentário: Julgamos que a definição de reclamação (tal como a de qualquer outro assunto) deve estar consignada ao objeto do RQS, por ela ser a ele aplicável. Sugestão: "*É toda a comunicação do cliente a manifestar não terem sido devidamente acautelados os seus direitos, ou satisfeitas as suas expetativas, em questões relacionadas com o fornecimento e*	reclamação, independentemente da entidade que solicita a informação ou apresenta a reclamação ser cliente, pelo que a redação do RQS clarificou esta situação. As obrigações relativas a pedidos de informação e a reclamações constituem níveis mínimos de qualidade no relacionamento comercial que devem ser assegurados a todas as entidades, independentemente dos assuntos, sendo que não podem ser restringidos apenas a temas de qualidade de serviço. Sempre que um assunto não for da sua competência, o operador de redes, comercializador ou comercializador de último recurso deve, ainda assim, responder em tempo útil, dando nomeadamente indicação de não ser a entidade a quem deveria ter sido dirigido o pedido ou reclamação.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	utilização de energia elétrica". Ou: "*É toda a comunicação do cliente a manifestar não terem sido devidamente acautelados os seus direitos, ou satisfeitas as suas expetativas, em questões de natureza técnica e comercial".*	
	Gas Natural Fenosa Relativamente aos artigos em concreto, no artigo 38 deveriam estar incluídas entre as solicitações de informação, os pedidos de "atuações" tais como os envios de duplicado de faturas, alteração de domiciliações bancárias, alteração dos dados dos clientes, alterações de potência, etc. É uma das maiores causas de contacto entre o cliente e o comercializador e deveriam ficar claramente definidas dentro dos pedidos de informação.	O RQS estabelece os níveis mínimos de qualidade que devem ser assegurados aos clientes. Assim, o RQS inclui disposições relativas ao acesso à informação e à possibilidade de apresentação de reclamação, considerados pela ERSE como fundamentais no relacionamento comercial. Os exemplos apresentados (envio de duplicado de fatura, alteração de dados, etc.) são serviços conexos prestados pelos comercializadores no desempenho da sua atividade, não se incluindo no âmbito dos pedidos de informação. Caso os comercializadores entendam, podem contratualizar com os seus clientes prazos relativos às diversas tarefas que desempenham no relacionamento comercial com os seus clientes.
	Iberdrola	A ERSE considera importante garantir o acesso à

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	O n.º 4 determina que qualquer entidade deve preferencialmente apresentar reclamações ou pedidos de informação junto do comercializador. Sugere-se modificar esse número, de forma a que se refira expressamente a clientes, em vez de entidades, os quais deverão preferencialmente apresentar reclamações ou pedidos de informação junto do comercializador com que tenham contratado o seu fornecimento de energia elétrica.	informação e a possibilidade de apresentação de reclamação, independentemente da entidade que solicita a informação ou apresenta a reclamação ser cliente, pelo que a redação do RQS clarificou esta situação. As obrigações relativas a pedidos de informação e a reclamações constituem níveis mínimos de qualidade no relacionamento comercial que devem ser assegurados a todas as entidades, independentemente dos assuntos, sendo que não podem ser restringidos apenas a temas de qualidade de serviço. Sempre que um assunto não for da sua competência, o operador de redes, comercializador ou comercializador de último recurso deve, ainda assim, responder em tempo útil, dando nomeadamente indicação de não ser a entidade a quem deveria ter sido dirigido o pedido ou reclamação.
Artigo 38.º - Disposições gerais	**EDP Distribuição** Pedidos de Informação e Reclamações - Artigos 38.º; 43.º e 44.º do RQS 6.5.1 No artigo 38.º da proposta de RQS é privilegiado o diálogo entre o cliente e o comercializador na apresentação de pedidos de informação e reclamações, respondendo o ORD ao comercializador	A ERSE concorda com a proposta apresentada, tendo o articulado sido alterado de modo a que a comunicação se faça através do comercializador.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	e este último ao cliente, no caso em que seja necessário o envolvimento do ORD. Por sua vez, no tratamento das reclamações relativas à qualidade da energia (artigo 43.º) e ao funcionamento do equipamento de medição (artigo 44.º) é previsto um diálogo direto do ORD com cliente. Tendo presente o enquadramento estabelecido no RRC sobre esta matéria, o RQS deverá contribuir para a clarificação das situações em que o ORD estabelece uma relação direta com o cliente, propondo-se que a redação dos artigos referidos anteriormente seja revista em conformidade.	
Artigo 39.º - Pedidos de informação apresentados por escrito	**DECO** É proposto apenas existirem indicadores para pedidos de informação apresentados “por escrito", sem que no entanto seja definida a sua amplitude. Comentário: Devem ser entendidas como "por escrito" todas as reclamações apresentadas em caracteres gráficos, independentemente da forma técnica escolhida e utilizada pelos consumidores.	A ERSE entende que a expressão “por escrito” é suficientemente clara, não havendo motivos para considerar que possa suscitar diferentes entendimentos. A experiência no setor do gás natural demonstra que as diversas formas escritas (ou não orais) utilizadas para a apresentação de pedidos de informação (cartas, faxes, *emails*, formulários de loja ou *online*) são sempre consideradas “por escrito”.
	EDP Distribuição Considera-se que no cálculo deste indicador geral deveriam ser	O articulado foi alterado para prever as situações em que

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	excluídos os pedidos de informação que não cumpram os requisitos mínimos necessários para 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, propõe-se a inclusão de um novo número neste artigo com a seguinte redação: "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."	não é de todo possível responder. Todavia, a falta de alguns elementos pode levar à sua solicitação, considerando-se, nesse caso, essa comunicação uma resposta a contabilizar para efeitos do indicador.
	EDP Serviço Universal 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 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	O articulado foi alterado para prever as situações em que não é de todo possível responder. Todavia, a falta de alguns elementos pode levar à sua solicitação, considerando-se nesse caso uma resposta a contabilizar para efeitos do indicador.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	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".*	
Artigo 40.º - Pedidos de informação apresentados por telefone	**CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este** Ponto 8.1.2 Como no ponto 7.3.1 é reconhecido pela ERSE que os comercializadores/operadores das redes exclusivamente em BT não tem estruturas do tipo call center, questionamos como é aplicado um regime jurídico sobre uma actividade, que estas entidades não praticam, no caso de pedidos de informação recebidos por telefone.	A proposta, bem como a versão final, definem os limites a partir do qual se aplica o regime jurídico dos *call center*, incluindo nas disposições relativas a pedidos de informações recebidos pelo telefone.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	Conselho Consultivo Por último, no que tange aos pedidos de informação apresentados em centros de atendimento telefónico (*call centers*), previstos no artigo 40.º do RQS, o CC alerta que se prevê aí um prazo máximo de 3 dias úteis para ser prestada a informação ao cliente, quando não foi possível responder de imediato. Ora, o documento justificativo apresentado pela ERSE aponta para a fixação de um prazo de 2 dias úteis, à semelhança do previsto no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, pelo que se recomenda a correção.	O Decreto-Lei n.º 134/2009 prevê, no seu artigo 8.º, um prazo máximo de resposta de três dias úteis para pedidos de informação que não possam ser respondidos de imediato, aliás como referido no documento justificativo apresentado pela ERSE na consulta pública (ponto 8.1, página 57).
Artigo 41.º - Reclamações	**Autoridade da Concorrência** No caso das reclamações, a ERSE vem também estabelecer obrigações que deverão constar dos contratos, especificando que os comercializadores devem fixar um valor de compensação a pagar ao cliente caso falhem um prazo de resposta a reclamação acordado no contrato. Embora a ERSE confira liberdade na escolha sobre os parâmetros a observar em termos de prazo de resposta e valor da compensação, na prática, a regulação introduz uma obrigação de o comercializador pagar uma compensação aos clientes quando falhe um prazo de reclamação. Nesta matéria, considera-se que a inclusão de compensações sobre o incumprimento de prazos de resposta a reclamação deveria ser	Os comercializadores são livres de definir um valor nulo (zero) para as compensações. Sem prejuízo da divulgação de dados na página da ERSE sobre prazos de resposta a reclamações e outras condições a praticar no caso de não resposta a reclamações, não se compreende como esta ação pode ser alternativa ao pagamento de compensações, como é sugerido no comentário.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	optativa e não obrigatória. Em alternativa, propõe-se que a informação sobre o prazo de resposta a reclamação e outras condições a praticar no caso de não atendimento da reclamação no prazo contratualmente fixado, deveria ser sujeita a divulgação, no site da ERSE, junto com a restante informação relativa aos preços de oferta de cada comercializador. De facto, a ERSE, no seu site, para além de divulgar dados de preço de referência de cada operador poderia também incluir dados sobre condições de qualidade de serviço praticadas, contratualmente fixadas ou resultante da observação empírica de indicadores.	
Artigo 42.º - Reclamações relativas a faturação	Conselho Consultivo O CC considera essencial estar bem definida que tipo de informação concreta e objetiva é pretendida aos consumidores, sob pena de poder ser considerada que a informação prestada é insuficiente para suspender a ordem de interrupção de fornecimento. À semelhança do que sucede para as empresas, também os consumidores que, embora tenham apresentado reclamação sobre a fatura, efetuaram o seu pagamento, devem ver devolvida a diferença de valores com os respetivos juros, caso tenha havido fundamento na reclamação apresentada.	A ERSE considera que definir exatamente a informação necessária para cada caso concreto é não só extremamente difícil como até contraproducente, podendo ocorrer situações que devessem ser consideradas mas que, por não estarem previstas na redação do regulamento, não o possam vir a ser. Adicionalmente, salienta-se que a redação proposta pela ERSE para este artigo está em linha com a sugestão apresentada pelo CC para os artigos 29.º e 30.º no que respeita à informação a apresentar aos clientes.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		No que respeita à devolução de diferenças de valores com juros aos clientes, a ERSE recorda que esta matéria já está devidamente enquadrada no RRC do setor elétrico.
	<u>EDP Serviço Universal</u> 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. 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	A disposição regulamentar relativa à apresentação de reclamações de faturação não pretende consagrar uma má prática de mercado, mas antes salvaguardar a circunstância de, no âmbito de um processo de reclamação sobre a faturação emitida, impedir a consumação de factos que podem constituir uma restrição ativa na forma como são resolvidos os litígios de faturação. Nas situações em que o cliente possa esperar até ao último dia do prazo o operador poderá cobrar os devidos juros se vier a verificar que tem razão.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	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.”	
	Gas Natural Fenosa No artigo 42, sobre reclamações de facturação, é de destacar as incongruências da situação actual e o estado de prácticamente indefesa em matéria de direitos e obrigações, das Comercializadoras face às Distribuidoras relativamente aos diferentes períodos estabelecidos actualmente pela regulação e respectivos prazos de reclamação do pagamento aos clientes. Enquanto que as comercializadoras podem reclamar o pagamento dos últimos 6 meses, as distribuidoras podem fazê-lo até 5 anos.	O artigo 42.º estabelece os procedimentos e prazos a adotar para as reclamações relativas a faturação. O RQS não estabelece quaisquer prazos em termos de prescrição e de caducidade de faturas, pois tal encontra-se definido na lei geral.
Artigo 43.º - Reclamações relativas à qualidade da energia	**DRE Alentejo** Artigo 43.º Reclamações relativas à qualidade da energia Comentário**:** Não é referida a entidade a quem recorrer em situações de divergência, de natureza técnica. Esta função tem sido realizada pelas Direções Regionais de Economia do MEE com grande imparcialidade e respeito por parte das entidades	Tendo em conta que a entidade responsável para apurar as questões relativas a divergências de natureza técnica continuará a ser feita pelas Direções Regionais de Economia do MEE, ao abrigo de protocolo celebrado com a ERSE, será feita referência à “entidade territorialmente competente por esta matéria” ao abrigo de protocolo celebrado com a ERSE, tendo em conta que se perspetiva

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	envolvidas.	uma alteração da designação destas entidades por força da fusão/restruturação destes serviços. Neste sentido, foi introduzido um novo ponto no Artigo 43.º: "11 - É responsável por apurar as questões relativas a divergências de natureza técnica associadas às medições realizadas, a entidade territorialmente competente por esta matéria."
	DRE - LVT Artigo 43.º Reclamações relativas à qualidade da energia Comentário: Falta a entidade de recurso em caso de discordância, de natureza técnica, normalmente associadas às causas que provocaram prejuízos nas instalações. Esta função tem sido realizada pelas Direções Regionais de Economia do MEE com grande imparcialidade e respeito por parte das entidades envolvidas.	Tendo em conta que as entidades responsáveis pelo apuramento das questões relativas a divergências de natureza técnica continuarão a ser as Direções Regionais de Economia, ao abrigo de protocolo celebrado com a ERSE, será feita referência à " entidade territorialmente competente por esta matéria", tendo em conta que se perspetiva uma alteração da designação destas entidades por força da fusão/restruturação destes serviços. Neste sentido, foi introduzido um novo ponto no Artigo 43.º: "11 - É responsável por apurar as questões relativas a divergências de natureza técnica associadas às medições realizadas, a entidade territorialmente competente por esta matéria."

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	EDP Distribuição Importa clarificar o conteúdo do disposto no n.º 2 do artigo 43.º, relativo às "Reclamações relativas à qualidade de energia", quanto ao âmbito e aos prazos de visita às instalações do cliente. Nesse sentido, propõe-se a seguinte redação alternativa para a mencionada disposição regulamentar: "2 – O operador da rede de distribuição deve adotar um dos seguintes procedimentos: a) Dar conhecimento ao cliente, por escrito, no prazo que lhe seja aplicável nos termos do número 4 do Artigo 41.º, das razões justificativas da falta de qualidade de energia, caso sejam conhecidas, e das ações corretivas a adotar e respetivo prazo de implementação. b) Efetuar visita às instalações do cliente, no prazo de 20 dias úteis, com vista à identificação das causas da eventual falta de qualidade de energia, podendo proceder ao registo, no local, de algumas características de tensão durante um curto intervalo de tempo (até uma semana)." No que se refere ao n.º 9 do Artigo 43.º propõe-se a seguinte redação alternativa: "9 – Os clientes têm direito a instalar, por sua conta, sistemas de registo da qualidade de tensão. Estes sistemas deverão ter certificação CEI 61000-4-30, Classe A, para os métodos de medição de todos os parâmetros de qualidade de tensão previstos na norma NP EN 50160, ser instalados e calibrados por	O RQS em vigor em Portugal Continental já prevê um prazo de 15 dias para a realização da visita à instalação do cliente, não tendo sido apresentados argumentos para a alteração para os 20 dias úteis. Relativamente à especificação das medições e respetivas condições a efetuar, trata-se de matéria desenvolvida no MPQS. A ERSE considera que não deve exigir mais do que a legislação no que respeita aos sistemas de monitorização que eventualmente os clientes pretendam instalar. Em sede de tratamento da reclamação a qualidade dos registos poderá ser devidamente analisada. No que respeita à sugestão de clarificação das situações de relação direta do ORD com o cliente, a ERSE concorda com a proposta apresentada, tendo o articulado sido alterado de modo a que a comunicação se faça através do comercializador.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	entidade acreditada para o efeito e devidamente selados pelo respetivo operador de rede.“ No artigo 38.º da proposta de RQS é privilegiado o diálogo entre o cliente e o comercializador na apresentação de pedidos de informação e reclamações, respondendo o ORD ao comercializador e este último ao cliente, no caso em que seja necessário o envolvimento do ORD. Por sua vez, no tratamento das reclamações relativas à qualidade da energia (artigo 43.º) e ao funcionamento do equipamento de medição (artigo 44.º) é previsto um diálogo direto do ORD com cliente. Tendo presente o enquadramento estabelecido no RRC sobre esta matéria, o RQS deverá contribuir para a clarificação das situações em que o ORD estabelece uma relação direta com o cliente, propondo-se que a redação dos artigos referidos anteriormente seja revista em conformidade.	
	Gas Natural Fenosa Artigo 43.º Reclamações relativas à qualidade da energia Comentário: Não é referida a entidade a quem recorrer em situações de divergência, de natureza técnica. Esta função tem sido	Tendo em conta que as entidades responsáveis pelo apuramento das questões relativas a divergências de natureza técnica continuarão a ser as Direções Regionais de Economia, ao abrigo de protocolo celebrado com a

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	realizada pelas Direções Regionais de Economia do MEE com grande imparcialidade e respeito por parte das entidades envolvidas.	ERSE, será feita referência à " entidade territorialmente competente por esta matéria", tendo em conta que se perspetiva uma alteração da designação destas entidades por força da fusão/restruturação destes serviços.
Artigo 44.º - Reclamações relativas ao funcionamento do equipamento de medição	**CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este** Artigo 44º Quando cliente exige uma verificação extraordinária, este deve depositar uma caução de valor igual ao serviço, à imagem do que se pratica noutros serviços públicos, pois afigura-se-nos que esta situação de só pagar no fim da verificação, vai trazer conflitualidade na cobrança destes serviços.	A regulamentação da ERSE não prevê o momento em que é feito o pagamento, sendo responsabilidade do ORD defini-lo.
	DRE Alentejo Artigo 44.º Reclamações relativas ao funcionamento do equipamento de medição Comentário: Não é mencionado que em caso de suspeita de consumo fraudulento é da competência da DGEG/DRE (Decreto-Lei nº328/90, de 22 de outubro).	A norma inscrita no RQS não pretende mais do que circunstanciar a possibilidade e as decorrências de apresentação de reclamações relativas ao funcionamento dos equipamentos de medição. No quadro das atuações subsequentes à apreciação de reclamações, existem factos que estão além do âmbito de aplicação regulamentar, desde logo os que envolvam a prática de ilícitos, os quais naturalmente se submetem aos

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		foros competentes. O RQS prevê que um reclamante possa apresentar uma reclamação junto da ERSE caso considere que as suas pretensões não foram integralmente satisfeitas após reclamação junto do comercializador. Esta disposição não prejudica as competências legalmente atribuídas a outras entidades, tais como as Direções Regionais de Economia.
	DRE - LVT Artigo 44.º Reclamações relativas ao funcionamento do equipamento de medição Comentário: Não é mencionado que em caso de suspeita de consumo fraudulento é da competência da DGEG/DRE (Decreto-Lei nº328/90, de 22 de outubro).	A norma inscrita no RQS não pretende mais do que circunstanciar a possibilidade e as decorrências de apresentação de reclamações relativas ao funcionamento dos equipamentos de medição. No quadro das atuações subsequentes à apreciação de reclamações, existem factos que estão além do âmbito de aplicação regulamentar, desde logo os que envolvam a prática de ilícitos, os quais naturalmente se submetem aos foros competentes.
	EDP Distribuição No artigo 38.º da proposta de RQS é privilegiado o diálogo entre o cliente e o comercializador na apresentação de pedidos de informação e reclamações, respondendo o ORD ao comercializador	A ERSE concorda com a proposta apresentada, tendo o articulado sido alterado de modo a que a comunicação se faça através do comercializador.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	e este último ao cliente, no caso em que seja necessário o envolvimento do ORD. Por sua vez, no tratamento das reclamações relativas à qualidade da energia (artigo 43.º) e ao funcionamento do equipamento de medição (artigo 44.º) é previsto um diálogo direto do ORD com cliente. Tendo presente o enquadramento estabelecido no RRC sobre esta matéria, o RQS deverá contribuir para a clarificação das situações em que o ORD estabelece uma relação direta com o cliente, propondo-se que a redação dos artigos referidos anteriormente seja revista em conformidade.	
	EEM – Eletricidade da Madeira Art.º 44.º: *"O operador da rede de distribuição deve, no prazo que lhe seja aplicável nos termos do número 4 - do Artigo 41.º, efetuar uma visita à instalação de utilização do cliente para proceder à verificação do funcionamento do equipamento de medição, devendo o cliente ser avisado previamente" (N.º 2).* Comentário: Haverá que especificar o tipo de verificação a efetuar para confirmar o funcionamento do equipamento de medição. Não há outra forma de avaliar o funcionamento do contador que não seja a via técnica mediante ensaio laboratorial (em laboratório, sempre mais rigoroso – verificação extraordinária (VE) – ou no	A questão da medição de consumos é um aspeto essencial para os clientes, até pelas consequências que tem ao nível da faturação. Deste modo, quando os factos apresentados pelo cliente indiciam um desempenho do contador fora das margens admitidas, não lhe deve ser negada a verificação do mesmo. Ainda assim, os operadores de redes de distribuição, comercializadores de último ou comercializadores recurso poderão recorrer previamente a outros meios de validação expedita do funcionamento do equipamento de medição (análises de históricos de consumo, etc.).

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	local). Donde considerar-se um tipo de verificação alternativo à VE (pelo menos, anterior a esse recurso e, se possível, gratuito/baixo custo para o cliente). Assim sendo, é possível recorrer-se à verificação no local (mediante utilização de padrão portátil, bem menos oneroso, embora menos fiável). Mas este tipo de intervenção tem sempre custos associados, que devem ser assumidos, até para prevenir situações de abuso. Donde entender-se que, nesta fase, a análise deva ser proeminentemente comercial (não técnica, portanto). Sugestão: *"O operador da rede de distribuição deve, no prazo que lhe seja aplicável nos termos do número 4 - do Artigo 41.º, avaliar a razão do cliente, nomeadamente, recorrendo à análise do histórico de consumos ou, eventualmente, procedendo a uma verificação do equipamento de medição, mediante aviso prévio ao cliente do tipo de verificação a efetuar, que deverá merecer a sua concordância".*	Quanto à realização de uma verificação extraordinária nos termos previstos no RRC, a mesma poderá ser solicitada pelo cliente caso entenda persistirem dúvidas após a visita à instalação para verificação do equipamento do equipamento.
Artigo 45.º - Serviços de ligação às redes	**CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este** Ponto 9.1 Este ponto está desenhado para a forma como a EDP trabalha. Os ORD exclusivamente em baixa tensão têm interesse em executar baixadas.	O RRC permite que os ORD apresentem orçamento, somente não obriga na situação em que só existem elementos de ligação para uso exclusivo. Assim, a proposta de RQS parece estar em concordância com o RRC.
	CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este	

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	Ponto 9.2.2 No texto do diploma deve estar salvaguardado que o tempo para a ligação só começa a contar depois de garantidas todas as condições de ativação. Nota: A imposição de dois dias para a ligação de um cliente, não permite uma otimização das rotas de trabalho, uma vez, que para se cumprir estes prazos tem-se de enviar equipas para diferentes pontos da rede. Esta situação traz custos para as empresas, que por sua vez são imputados ao sistema, custos estes que todos os clientes suportam.	Nos termos do RRC, os serviços de ligação (ao abrigo do qual são prestadas as informações referidas no documento justificativo) seguem-se à solicitação do requisitante. Caso não seja possível prestar a informação no âmbito dos serviços de ligação, por facto imputável ao requisitante, a resposta ao requisitante deve ser essa mesma, devendo ser cobrado o serviço, conforme prevê o RRC.
	EDA – Eletricidade dos Açores 50. Indicador geral aplicável ao ORD com prazo de resposta de 15 dias úteis para apresentação da informação, conforme conceito estabelecido no RRC, sem padrão. É importante clarificar o âmbito de aplicação (apenas BTN ou BTN + BTE).	Nos termos do RRC, os serviços de ligação aplicam-se à BT (BTN e BTE).
	EDP Distribuição 6.3 Serviços Serviços de ligação à rede – Artigo 45.º do RQS 6.3.1 Tal como consta do Documento Justificativo de revisão do RQS este indicador pretende avaliar o desempenho dos ORD em termos de	A ERSE não identificou detalhes adicionais ao RRC e proposta de RQS que pudesse incluir no MPQS.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	prazo para apresentação aos requisitantes das informações previstas no RRC. O n.º 1 do artigo 118.º deste regulamento estabelece um conjunto de ações que poderão ter que ser desenvolvidas pelos ORD na prestação deste serviço. Por estas razões, a EDP Distribuição considera vantajosa a inclusão no MPQS de regras de detalhe sobre o cálculo dos indicadores de qualidade de serviço, nomeadamente o que se refere aos serviços de ligação à rede.	
Artigo 46.º - Ativação de fornecimento, Artigo 47.º - Visita combinada e Artigo 50.º - Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	**EDP Distribuição** Serviços - Artigos 46º (Ativação do fornecimento), 47º (Visita combinada), 6.5.2 50º (Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente) A proposta de regulamento não estabelece de forma clara como é medido o desempenho de cada um dos intervenientes - ORD e comercializador - na resposta às solicitações dos clientes, designadamente na prestação de serviços de ativação do fornecimento, visita combinada e restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente. No caso do indicador individual relativo ao restabelecimento após facto imputável ao cliente (artigo 50.º), depois do cliente proceder ao pagamento dos valores em dívida que motivaram essa interrupção,	O relacionamento entre os comercializadores e os operadores de redes deve respeitar os diversos princípios estabelecidos nos regulamentos, bem como as disposições das regras de mudança de comercializador. Questões mais operacionais devem ser acordadas entre as partes em sede de contrato de uso das redes. O relacionamento entre operadores de redes e comercializadores deve ser acordado de modo a que a qualidade ao cliente final respeite o disposto no RQS. Quanto à atribuição de responsabilidades por incumprimento de padrões individuais, importa considerar o artigo 9.º (partilha de responsabilidades e direito de

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	importa recordar que existe intervenção não apenas dos comercializadores mas também do ORD que executa o serviço de restabelecimento do fornecimento. No n.º 4 deste artigo são estabelecidos 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, como também pode resultar de responsabilidade partilhada (por exemplo, devido a atrasos na comunicação entre intervenientes no processo). Considera-se que, por razões de segurança jurídica, seria conveniente que no MPQS, fossem estabelecidas as regras e os prazos que cada um dos intervenientes deve cumprir, designadamente para efeitos de cálculo dos indicadores de qualidade de serviço comercial e repartição dos custos, em caso de incumprimento. Para além das situações referidas em 6.5.1, considera-se que deveria ser melhor explicitada a metodologia de cálculo dos indicadores previstos nos artigos 46.º, 47.º e 50.º, nomeadamente	regresso) bem como os artigos nele referenciados. Relativamente à explicitação da metodologia de cálculo dos indicadores nos artigos 46.º, 47.º e 50.º, a ERSE considera que os próprios artigos são suficientemente claros pelo que não é necessário repetir esta explicitação no MPQS.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	através de regras a incluir no MPQS, tal como referido no Capítulo 2 do presente documento. Propõe-se a inclusão no MPQS de um Procedimento onde constem as regras de cálculo dos indicadores de qualidade de serviço comercial.	
Artigo 46.º - Ativação de fornecimento	**EDP Distribuição** Atendendo ao facto de, no âmbito da gestão de procedimentos de mudança de comercializador já ser recolhida informação que permite a monitorização dos tempos de ativação do fornecimento nas situações de Contratação Inicial, considera-se que seria de ponderar a simplificação da regulamentação aplicável à prestação deste serviço. Pelas razões expostas, propõe-se a eliminação deste indicador geral do RQS.	A figura da contratação inicial, constante dos procedimentos de mudança de comercializador, inclui uma diversidade de situações além das que correspondem à ativação de fornecimento na aceção do RQS. Dadas as características de serviço essencial de que se reveste o fornecimento de eletricidade, a ERSE considera deverem ser acautelados os níveis mínimos no que respeita ao prazo para ativação, tendo mantido o proposto.
	EDP Distribuição A manter-se o cálculo de um indicador geral relativo à ativação do fornecimento, será necessário estabelecer regras de detalhe do cálculo deste indicador num procedimento aplicável à qualidade de serviço comercial a incluir no MPQS. Caso se venha a manter o indicador, considera-se que deveria ser aplicado apenas a clientes	O RQS estabelece níveis mínimos para os clientes em baixa tensão, incluindo os clientes em BTE, uma vez que se considera que o prazo para ativação é um tema importante para estes consumidores. Ainda assim, o RQS estabelece que o indicador considera

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	BTN, visto que a intervenção por parte do ORD é significativamente mais complexa no caso dos clientes BTE, que atualmente dispõem de telecontagem. Mantendo-se este indicador, propõe-se que as regras de cálculo do indicador relativo à ativação sejam integradas no MPQS, e que o mesmo seja apenas apurado para a baixa tensão normal.	as ativações em BT que envolvam ações simples por parte do operador da rede de distribuição, tais como a instalação de órgãos de corte, ao nível da portinhola ou caixa de coluna, do contador e do dispositivo de controlo de potência. A ERSE não identificou detalhes adicionais ao RRC e proposta de RQS que pudesse incluir no MPQS relativamente ao cálculo dos indicadores.
	Gas Natural Fenosa No artigo 46, estabelecem-se dois dias como parámetro para a activação por parte das distribuidoras. Da mesma forma, estabelece-se o mesmo período para o indicador do prazo de activação por parte das comercializadoras, que, para além do processo de activação, inclui o prazo desde a assinatura do contrato até ao envio às distribuidoras. Por este motivo, o prazo para as comercializadoras deve ser mais alargado que o das Distribuidoras.	A ativação é agendada por acordo entre o cliente e o respetivo comercializador de último recurso ou comercializador, devendo este interagir com o operador da rede respetivo no sentido de efetivar esse agendamento. Uma vez que se espera que o relacionamento entre as duas entidades seja expedito, os indicadores gerais relativos ao prazo de ativação utilizam a mesma referência (2 dias úteis). Recorde-se que, para os operadores das redes de distribuição, é estabelecido um nível mínimo (padrão), o mesmo não sucedendo para os comercializadores de último recurso ou comercializadores.
Artigo 47.º - Visita	**EEM – Eletricidade da Madeira**	

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
combinada	Definição de Visita combinada: *"Considera-se visita combinada a deslocação do operador da rede de distribuição, com início num intervalo previamente acordado, à instalação do cliente" (N.º 1 do Art.º 47.º). Para efeitos do número anterior excluem-se as leituras em roteiro e as assistências técnicas (N.º 2 do Art.º 47.º).* Comentário: Julgamos que a definição de visita combinada, devendo estar consignada ao objeto do RQS, deve especificar a natureza. Sugestão: *"Considera-se visita combinada a deslocação do operador da rede de distribuição, com início num intervalo previamente acordado, à instalação do cliente, para realização de serviço de natureza técnica ou comercial, excluindo as assistências técnicas e as leituras em roteiro*".	A ERSE considera que todas as vistas combinadas carecem de avaliação de desempenho. Acresce ainda que quaisquer deslocações dos operadores de redes de distribuição às instalações dos clientes poderão sempre ser enquadradas em serviços de natureza técnica ou comercial, pelo que não se afigura necessário alterar o articulado.
	Gas Natural Fenosa No artigo 47, indica-se que a agenda da visita combinada será realizada entre o cliente e o comercializador, contudo, deveria existir a possibilidade de agendá-la directamente entre o distribuidor e o comercializador e, em caso de incumprimento, deveria ser o cliente a suportar os custos.	A visita combinada é agendada por acordo entre o cliente e o respetivo comercializador de último recurso ou comercializador, devendo este interagir com o operador da rede respetivo no sentido de efetivar o agendamento. Caso haja incumprimento do estabelecido para o início da vista combinada, a entidade responsável pelo incumprimento (seja o cliente, o operador da rede, o

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		comercializador de último recurso ou o comercializador) aplica-se o estabelecido no artigo 47.º, tendo em consideração o direito de regresso no artigo 59.º.
Artigo 47.º - Visita combinada (n.º 5)	**CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este** Ponto 5º do Artigo 47º A inclusão deste ponto vai gerar conflito com a gestão da rota de serviços do ORD, pois mais uma vez, vai obrigar o ORD a despender uma equipa só para este serviço, situação essa que acarreta custos que o sistema tem de suportar, e que tem de ser suportados por todos os clientes.	O ponto 5 do artigo 47.º refere que os clientes têm direito a agendar a visita combinada para um intervalo de 2,5 horas. Trata-se de uma disposição já em vigor no RQS em Portugal Continental que a CEVE tem informado a ERSE já cumprir há algum tempo.
Artigo 47.º - Visita combinada (n.º 8)	**Iberdrola** Sugere-se a seguinte redação alternativa para o n.º 8: *"O pagamento da compensação referida no número anterior processa-se nos termos do art.º 58.º".*	A ERSE alterou a redação do número referido tomando em consideração a sugestão apresentada.
Artigo 47.º - Visita combinada (nº 10)	**CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este** Ponto 10 do Artigo 47º Não faz qualquer sentido que se possa cancelar uma visita combinada só com 12 horas de antecedência, uma vez, que os serviços administrativos só funcionam em horário laboral, e o planeamento dos trabalhos tem de ser executado previamente.	A ausência do cliente ou do operador da rede de distribuição nas instalações do cliente, no intervalo acordado para o início da visita combinada, implica o pagamento de uma compensação à parte afetada pela entidade que impediu a realização da visita (cliente,

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	Assim, propomos uma reformulação do texto, substituindo "desde que com 12 horas de antecedência relativamente ao horário acordado para a visita", para "desde que seja comunicado até às 16h30 do dia útil anterior à realização da visita". Ponto 12º [sic] do Artigo 47º Neste ponto deve estar mencionado até às 16 horas do dia útil anterior à realização do trabalho, por forma a permitir ao ORD otimizar as suas rotas dos trabalhos a realizar.	operador da rede, comercializador ou comercializador de último recurso), tal como já previa o RQS. A novidade do novo RQS é que passa a haver um incentivo para que qualquer uma das partes envolvidas, tendo conhecimento da impossibilidade da realização da visita, informe o mais rapidamente possível dessa situação a entidade que será afetada (o operador da rede de distribuição ou o cliente, conforme o caso). Tal é conseguido dispensando do pagamento de compensação aqueles que procedam a desmarcação com uma antecedência mínima de 12 horas. Deste modo, pretende-se assegurar a menor interferência possível na agenda dos clientes e dos operadores das redes de distribuição de situações previstas de ausência. O articulado foi alterado no sentido de clarificar que a desmarcação deve ser feita por um canal que permita garantir a tomada de conhecimento imediato pela outra parte, deste modo assegurando que esta beneficia efetivamente do tempo de pré-aviso.
	EDA – Eletricidade dos Açores	A ausência do cliente ou do operador da rede de

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	57. Consagração da possibilidade de desmarcação da visita combinada com a antecedência mínima de 12h, por qualquer das partes interessadas. Parece-nos que 12h é pouco tempo para um pré-aviso eficaz. Propomos uma antecedência de 24 horas.	distribuição das instalações do cliente, no intervalo acordado para o início da visita combinada, implica o pagamento de uma compensação à parte afetada pela entidade que impediu a realização da visita (cliente, operador da rede, comercializador ou comercializador de último recurso), tal como já previa o RQS. Com o novo RQS passa a haver um incentivo para que qualquer uma das partes envolvidas, tendo conhecimento da impossibilidade da realização da visita, informe o mais rapidamente possível dessa situação a entidade que será afetada (o operador da rede de distribuição ou o cliente, conforme o caso). Tal é conseguido dispensando do pagamento de compensação aqueles que procedam a desmarcação com uma antecedência mínima de 12 horas. Deste modo, pretende-se assegurar a menor interferência possível na agenda dos clientes e dos operadores das redes de distribuição de situações previstas de ausência.
Artigo 48.º - Assistência técnica (n.º 4)	**COGEN** Artº 48º - 4 Os prazos máximos definidos para início da assistência técnica, resultantes da comunicação de avaria, não têm em consideração os	O RQS estabelece os níveis mínimos de qualidade que devem ser assegurados aos clientes pelos vários intervenientes do setor elétrico. Esses níveis são

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	interesses dos clientes que operam em regime de laboração contínua.	estabelecidos tendo por base uma ponderação dos benefícios que lhes estão associados e dos custos que possam ser incorridos para garantir esses níveis. A assistência técnica a avaria corresponde, em princípio, a uma interrupção de fornecimento que afeta apenas o cliente que comunica a avaria. Por outro lado, os custos incorridos pelos operadores das redes para que a sua atuação garanta os prazos são suportados por todos os clientes. Assim, há ainda que ponderar os benefícios para os clientes afetados pelas avarias e os custos suportados pela generalidade dos consumidores. Deste modo, considera-se que os prazos definidos (3 horas para clientes prioritários e 4 horas para os restantes) são adequados.
	EDA – Eletricidade dos Açores 59. Uniformização do período de suspensão do início da contagem de prazos – das 8h às 24h em todo o território nacional. A diminuição dos prazos de assistência e alteração das 23h para as 24h, irá implicar um aumento de custos. Propõe-se que, mantendo-se o período de atendimento, este seja efetuado para comunicações recebidas até às 23h.	A ERSE concorda que pode existir um aumento de custos. Todavia, dado o caráter de bem essencial que a eletricidade apresenta, continua a considerar-se razoável o alargamento do prazo, tornando-o igual ao de Portugal Continental. Em reuniões tidas com a EDA, a ERSE foi informada que sempre que possível a empresa presta assistência a

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		comunicações recebidas para além das 23h00, boa prática que se pretende reforçar.
Artigo 49.º - Frequência da leitura de equipamentos de medição	**CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este** Ponto 9.5.2 (Artigo 49º) Não faz qualquer sentido, inserir no conceito de equipamentos de medição acessível, os contadores localizados em espaços coletivos de edifícios, já que cada vez mais, há dificuldade de aceder a estes espaços, uma vez, que por questões de segurança as pessoas dificultam o acesso.	Tendo em consideração os comentários e sugestões recebidos, a ERSE definiu um indicador geral relativo à frequência de leitura de todos os equipamentos (não só os acessíveis) separando assim a questão da acessibilidade da questão da periodicidade de leituras, à semelhança do já efetuado para o setor do gás natural. As razões e a informação tidas em consideração na elaboração deste indicador encontram-se no anexo IV do presente documento.
	Conselho Consultivo O Conselho Consultivo (…) entende que os operadores de redes não podem ser penalizados por não realização de leituras de locais cuja acessibilidade depende de terceiros, propondo a manutenção do regime atual em termos de definição de acessibilidade.	Tendo em consideração os comentários e sugestões recebidos, a ERSE definiu um indicador geral relativo à frequência de leitura de todos os equipamentos (não só os acessíveis) separando assim a questão da acessibilidade da questão da periodicidade de leituras, à semelhança do já efetuado para o setor do gás natural. As razões e a informação tidas em consideração na

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		elaboração deste indicador encontram-se no anexo IV do presente documento.
	EDA – Eletricidade dos Açores 60. Harmonização das regras em todo o território nacional. 61. O desempenho na leitura de contadores é avaliado através de um indicador individual, com padrão e compensação, que estabelece que os ORD devem garantir que cada leitura não dista mais que seis meses da imediatamente anterior para o mesmo local de consumo. 62. Clarificação do conceito de contador acessível, que inclui os contadores que se encontram nas áreas comuns de edifícios e aqueles que cuja leitura é feita de locais públicos. 63. Os contadores não acessíveis estão excluídos do cumprimento do padrão do indicador. A passagem a indicador individual, com padrão (distância máxima de leituras = 6 meses) e pagamento de compensação, pressupõe que a empresa não tenha possibilidade de recorrer à 2ª tentativa de recolha de leitura de ciclo, pois se após a 2ª tentativa continuar a não conseguir obter a leitura, já entrará em incumprimento. Ou seja, qualquer diligência que for realizada após a 2ª tentativa já estará a ultrapassar esse limite dos 6 meses e terá que compensar o cliente. Não teremos outra hipótese se não avançar com o *dunning* de leituras, logo após a primeira tentativa falhada de recolha de leituras, opção que conduz a custos de desenvolvimento aplicacional.	Tendo em consideração os comentários e sugestões recebidos, a ERSE definiu um indicador geral relativo à frequência de leitura de todos os equipamentos (não só os acessíveis) separando assim a questão da acessibilidade da questão da periodicidade de leituras, à semelhança do já efetuado para o setor do gás natural. As razões e a informação tidas em consideração na elaboração deste indicador encontram-se no anexo IV do presente documento.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	O aviso ao cliente de que foi tentada a leitura, através de mensagem na fatura de ciclo, poderá constituir-se como prova suficiente para evitar o pagamento de compensação? Na última reunião de revisão do RQS, foi deixada no ar a possibilidade de não haver lugar a compensação desde que a empresa comprove as diligências tomadas de notificação ao cliente (entrega de Aviso de Leitura no Local de Consumo e/ou mensagem na fatura de ciclo), de acordo com o estipulado em RRC (art. 184ª nº 6 e 7). Quanto à questão da acessibilidade, deverá manter-se como critério-chave apenas a acessibilidade da via pública. No caso dos Açores, não faz sentido incluir como medição acessível os contadores localizados em espaços coletivos de edifícios uma vez que, dada a reduzida dimensão dos condomínios (existem muitas situações com menos de 4 frações), não existe a figura de porteiro ou representante do condomínio que assegure o acesso aos prestadores de serviços de leitura.	
	EDP Distribuição 6.3.3	Tendo em consideração os comentários e sugestões recebidos, a ERSE definiu um indicador geral relativo à frequência de leitura de todos os equipamentos (não só os

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	O RQS em vigor estabelece que o ORD é obrigado a assegurar aos clientes em BTN que o intervalo entre duas leituras não seja superior a seis meses. A proposta de alteração do RQS estabelece que os ORD devem garantir que o número de dias entre duas leituras é igual ou inferior a 184 dias, passando a incluir no conceito de contadores acessíveis os que estejam instalados em espaços de utilização coletiva de edifícios que tenham mais do que uma fração autónoma. Tendo em conta que 86% dos contadores não têm acesso a partir de locais públicos e que os ORD já estão obrigados, nos termos do RRC, a realizar leituras trimestrais aos clientes em BTN, não se considera adequado que a prestação deste serviço seja avaliada através de um indicador individual, cujo incumprimento obriga ao pagamento de uma compensação ao cliente. Acresce que os ORD têm todo o interesse em recolher o máximo número de leituras, designadamente para assegurar o rigor da faturação e prevenir a ocorrência de fraudes. Considerando que a grande maioria dos contadores não estão acessíveis e que o ORD está obrigado a efetuar leituras com periodicidade trimestral, propõe-se que a prestação deste serviço passe a ser avaliada através de um indicador geral, à semelhança	acessíveis) separando assim a questão da acessibilidade da questão da periodicidade de leituras, à semelhança do já efetuado para o setor do gás natural. As razões e a informação tidas em consideração na elaboração deste indicador encontram-se no anexo IV do presente documento.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	do que acontece no setor do gás natural. Caso se venha a manter a proposta da ERSE, importa ter em consideração que atualmente os sistemas medem a ausência de leituras em meses. A medição de ausência de leituras em dias terá grande impacto ao nível dos sistemas com custos de desenvolvimento e tempos de implementação significativos. Caso se venha a manter a proposta da ERSE de apuramento do cálculo deste indicador em dias propõe-se que esta disposição regulamentar entre em vigor somente em 1 de janeiro de 2015.	
	EDP Distribuição A referência a "impossibilidade comprovada", na alínea b) do n.º 1 é, desde logo, redundante, uma vez que já consta do corpo da disposição, pelo que se sugere a sua eliminação. A redação do n.º 2 carece de clarificação, designadamente quando se refere "(…) após tentativa de contacto com o cliente (…)", pois fica a dúvida sobre quando e como deve ser efetuada essa tentativa. Esta clarificação assume particular relevância no caso das leituras de contadores, na sua grande maioria inacessíveis a partir de locais públicos".	Tendo em consideração os comentários e sugestões recebidos, a ERSE definiu um indicador geral relativo à frequência de leitura de todos os equipamentos (não só os acessíveis) separando assim a questão da acessibilidade da questão da periodicidade de leituras, à semelhança do já efetuado para o setor do gás natural. As razões e a informação tidas em consideração na elaboração deste indicador encontram-se no anexo IV do presente documento.
Artigo 49.º - Frequência	**CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este**	

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
da leitura de equipamentos de medição (n.º 6)	Ponto 6 do Artigo 49º Não se nos afigura plausível equiparar espaços de utilização coletiva de edifícios a locais de acesso público, uma vez, que a acessibilidade a estes espaços está dependente de terceiros.	
	<u>EDP Distribuição</u> Cumpre igualmente referir que a parte final do n.º 6 deste artigo 49.º nos suscita sérias reservas, ao referir que se consideram os contadores cuja leitura pode ser realizada a partir de locais públicos, "bem como aqueles situados em espaços de utilização coletiva de edifícios que tenham mais do que uma fração autónoma." De facto, considera-se desaconselhável a inclusão no conceito de contadores acessíveis daqueles que estão localizados em espaços de utilização coletiva em edifícios privados que, com frequência, não são de facto, acessíveis e, no limite, pode criar incentivos a comportamentos abusivos. Em particular, em prédios de dimensão reduzida poderão verificar-se comportamentos que despoletem o pagamento de eventuais compensações por ausência de leitura. De facto, considera-se que o RQS deveria prever que apenas existe acessibilidade se se verificarem 2 condições: (i) existir acesso ao	Tendo em consideração os comentários e sugestões recebidos, a ERSE definiu um indicador geral relativo à frequência de leitura de todos os equipamentos (não só os acessíveis) separando assim a questão da acessibilidade da questão da periodicidade de leituras, à semelhança do já efetuado para o setor do gás natural. As razões e a informação tidas em consideração na elaboração deste indicador encontram-se no anexo IV do presente documento.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	equipamento de medição pela via pública (não pode estar em propriedade privada); e, (ii) haver condições para recolha da leitura. Caso se venha a manter a proposta da ERSE, considera-se que o disposto no artigo 61.º relativamente à situação de exclusão do pagamento de compensação individual por incumprimento deste padrão é de difícil operacionalização, não sendo atualmente possível registar evidências quanto à presença do ORD no local para recolha de leitura. Mantendo-se a avaliação deste serviço através de um indicador individual, sugere-se a manutenção das regras atualmente em vigor referidas no ponto 3.2 do anexo VI do RQS em vigor, ou seja: "O indicador relativo à obrigação do operador da rede de distribuição assegurar, para o caso dos clientes em BTN, que o intervalo entre duas leituras não é superior a seis meses só se aplica nos casos em que os equipamentos de medição estejam «acessíveis» ao operador da rede. Entende-se por «acessível» a situação em que a leitura do equipamento de medição pode ser feita por acesso a partir de locais públicos".	
Artigo 50.º - Restabelecimento após interrupção por facto	**EDP Serviço Universal** Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (artigo 50.º)	Quanto à atribuição de responsabilidades por incumprimento de padrões individuais, importa considerar o

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
imputável ao cliente	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	artigo 59.º (direito de regresso). O disposto no número 2 estabelece que a contagem do tempo para avaliação do indicador se inicia no momento em que a situação causadora da interrupção foi sanada. Estão deste modo consideradas as diversas situações de restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, incluindo o exemplo apresentado pela EDP Serviço Universal (em que a interrupção é motivada por impossibilidade de recolha da leitura do equipamento de medição).

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	teria que cumprir e, em segundo lugar, como se procederia à repartição dos custos, em caso de incumprimento. 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,* (…))	
	<u>Gas Natural Fenosa</u> Estamos plenamente de acordo com as possibilidades que oferece o artigo 50, não obstante é imprescindível protocolarizar as comunicações entre comercializadoras e distribuidoras para que este artigo se possa pôr em prática já que são inúmeros os detalhes que ficam em aberto como a comunicação entre agentes, forma de pagamento do restabelecimento urgente, garantia que se cumprem estes prazos e que o cliente está religado, etc.	O relacionamento entre os comercializadores e os operadores de redes deve respeitar os diversos princípios estabelecidos nos regulamentos, bem como as disposições das regras de mudança de comercializador. Questões mais operacionais devem ser acordadas entre as partes em sede de contrato de uso das redes.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
Artigo 50.º - Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (n.º 4)	**COGEN** Artº 50° Os prazos máximos para restabelecimento de fornecimento de energia elétrica, nomeadamente nos clientes em MT e AT, são considerados excessivos.	O RQS tem em consideração que os clientes ligados a níveis de tensão superiores correspondem em boa parte a agentes económicos para os quais a interrupção de fornecimento pode causar prejuízos à sua atividade. Efetivamente, para as situações de interrupção por facto imputável ao cliente, o prazo para o restabelecimento do fornecimento é mais favorável para os clientes em níveis de tensão superiores à BTN (oito horas em vez de doze horas), de modo a reduzir o período de tempo que decorre entre a efetiva resolução pelo cliente da situação que originou a interrupção e o restabelecimento do fornecimento. Acresce que os clientes, caso considerem adequado, podem solicitar o restabelecimento urgente, pagando o preço associado.
	EDA – Eletricidade dos Açores 64. Indicador individual com os seguintes prazos máximos para restabelecimento (após ter sido sanada a causa da interrupção): - 12 horas para clientes em BTN; - 8 horas para os restantes clientes; - 4 horas caso seja pago o preço adicional para restabelecimento urgente, nos termos do RRC. O atual RQS define como prazo máximo para o restabelecimento de	A proposta teve por base a harmonização dos níveis mínimos de qualidade assegurados aos clientes. Nesse sentido, foi melhorado com a definição de um prazo "corrido" para os clientes em BTN, aliás tal como já se

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	energia as 17:00 do dia seguinte. O SAP ISU implementado na EDA, quando gera as ordens de serviço, apenas faz menção ao dia e não à hora de geração. Como por norma restabelecemos os clientes no próprio dia, ou na pior das hipóteses na manhã do dia seguinte, nunca ultrapassamos o prazo atualmente em vigor. A atual proposta implica desenvolvimento aplicacional do SAP ISU (Implementação de registador horário e extração de indicadores), o qual poderá não estar disponível antes de Janeiro de 2014, assim como acarreta custos com o referido desenvolvimento. Considerando a performance que já é assegurada pela EDA, que promove, por via de regra, a religação dos clientes BT no próprio dia, questiona-se a necessidade de incorrer em custos adicionais para aparentemente proteger os poucos clientes incumpridores à custa da esmagadora maioria de clientes cumpridores, que, em última análise, são pagos por todos os clientes.	encontrava estabelecido para os clientes ligados em níveis de tensão superiores à BT. Acresce que, uma vez que o anterior RQS RAA já definia um prazo "corrido" que tinha de ser calculado para clientes acima da BT, os eventuais desenvolvimentos necessários nos sistemas de informação poderão consistir num alargamento à generalidade dos clientes desses cálculos.
	<u>EDP Distribuição</u> Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente – Artigo 50.º do 6.3.4 RQS A proposta de RQS vem aumentar o nível de exigência relativamente aos prazos máximos de restabelecimento. Enquanto o RQS em vigor estabelece que o restabelecimento para os clientes BTN ocorra até às 17 horas do dia seguinte, a proposta de RQS	A proposta teve por base a harmonização dos níveis mínimos de qualidade assegurados aos clientes. Nesse sentido, foi melhorado com a definição de um prazo "corrido" para os clientes em BTN, aliás tal como já se encontrava estabelecido para os clientes ligados em níveis de tensão superiores à BT.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	estabelece um prazo máximo de 12 horas cuja contagem se suspende entre as 24 horas e as 8 horas. Importa ter presente que este nível de serviço corresponde a um aumento de custos que terá reflexos no preço deste serviço regulado.	
Artigo 50.º - Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (n.º 5)	**CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este** Atendendo a que os serviços administrativos funcionam em horário laboral, normalmente até às 17h30, não se entende, como se impõe ao operador de rede que este disponibilize o serviço de restabelecimento do fornecimento nos dias úteis, entre as 08h00 e às 24h00. É nosso entendimento, que este ponto devia mencionar que os operadores de rede devem disponibilizar o serviço de restabelecimento do fornecimento nos dias úteis, a todos os pedidos de restabelecimento que cheguem até às 17h30.	O indicador individual avalia o tempo necessário para que, após sanada a situação que conduziu à interrupção, o fornecimento seja restabelecido. Recorde-se que, nas situações de interrupção por falta de pagamento, considera-se sanada a situação após boa cobrança dos montantes em dívida, isto é, assim que o operador tenha conhecimento de que a situação foi regularizada. Por conseguinte, uma situação que fique sanada nos serviços administrativos às 17h30 levará a que o operador (através do piquete ou de um técnico, que normalmente funcionam mesmo depois das 17h30) tenha de restabelecer o fornecimento até às 13h30 do dia seguinte ou até às 21h30 desse dia, caso o cliente tenha pago o restabelecimento urgente. A ERSE considera que estes prazos são razoáveis e que desta forma se garante uniformidade de tratamento para todos os clientes do país.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	EDA – Eletricidade dos Açores 65. Estabelecidos os seguintes horários para restabelecimento: - Clientes BT - dias úteis, entre as 8h00 e as 24h00. - Outros níveis de tensão – todos os dias, entre as 8h00 e as 24h00. Por norma quem executa os restabelecimentos em S. Miguel e Terceira são os empreiteiros, nas restantes ilhas são executadas por pessoal próprio. Isto Implica um aumento dos custos, seja por horas extras e folgas compensatórias, onde o serviço é executado por pessoal próprio, ou pelo aumento do preço do empreiteiro em S. Miguel e Terceira. Para evitar estes sobrecustos e os do ponto anterior, parece-nos preferível considerar como unidade de referência temporal 1 dia útil ao invés dos novos prazos, reservando para os outros clientes (MT, AT), a duração máxima de 8 horas. Aplica-se neste item o referido no ponto anterior.	A ERSE concorda que pode existir um aumento de custos. Todavia, dado o caráter de bem essencial que a eletricidade apresenta, continua a considerar-se razoável o alargamento do prazo, tornando-o igual ao de Portugal Continental.
Artigo 50.º - Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (n.º 8)	**CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este** Devem ser clarificadas as situações cujo restabelecimento obrigue a intervenções técnicas especiais.	A ERSE concorda com a sugestão tendo melhorado a redação deste ponto em conformidade.
Artigo 51.º - Mudança	**Autoridade da Concorrência**	

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
de comercializador	Em matéria de mudança de fornecedor, ao contrário das restantes áreas, em que os comercializadores concorrem, não só em preço como em qualidade de serviço, e no que respeita, em particular, ao comercializador que perde o cliente, não existirão incentivos a promover o mais baixo tempo de mudança de fornecedor. Neste domínio em particular, o objetivo natural do comercializador atual será protelar a saída do cliente para o outro fornecedor concorrente. Existindo prazos legais a observar nos procedimentos e prazos de mudança de comercializador, ditados pela ERSE em sede de regulamentação já publicada, compreende-se que não exista propriamente a necessidade de fixar padrões. Todavia, os indicadores, para além de serem calculados em termos absolutos, poderiam também ser mensurados em desvio face aos prazos legais, para permitir aos consumidores melhor avaliar a facilidade de mudança futura face a outras escolhas no mercado.	A ERSE, na divulgação de resultados e na análise do desempenho dos comercializadores, terá em consideração a sugestão apresentada relativamente aos desvios face aos prazos legais.
	EDP Serviço Universal 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.	Os clientes terão, em princípio, expectativas distintas quanto ao prazo de mudança de comercializador, consoante requeiram uma data preferencial: os que solicitam data preferencial pretendem ser ligados exatamente nesse dia, enquanto os que não indicam data preferencial pretenderão

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	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.	efetuar a mudança logo que possível. Assim, importa avaliar o desempenho dos comercializadores e dos comercializadores de último recurso nestes dois universos, tendo-se estabelecido indicadores relativos ao tempo médio verificado em cada um dos universos.
	Gas Natural Fenosa Em relação ao artigo 51, se, se considera adequado medir o tempo médio de mudança de comercializador relativamente ao processo completo, na hora de definir responsabilidades e, caso ocorram, possíveis compensações por incumprimento, não se deve descurar a participação de diversos agentes neste processo, assim sendo a atribuição das ditas responsabilidades deve ficar perfeitamente	O desempenho dos comercializadores e dos comercializadores de último recurso relativamente à mudança de comercializador é avaliado através de dois indicadores gerais, que não têm padrão associado. Sendo indicadores gerais, mesmo na eventualidade de haver um nível mínimo de qualidade instituído (padrão), o seu

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	limitada relativamente aos prazos de atuação dos ditos Agentes.	incumprimento não origina o pagamento de uma compensação aos clientes afetados.
	Iberdrola O indicador geral de tempo médio com data preferencial não providencia a melhor medida da qualidade de serviço nesta situação. Sugere-se alterar para o quociente entre a soma das diferenças entre a data de mudança efetiva e a data solicitada, e o número total de situações em que foi estabelecida data preferencial de mudança no mesmo período.	O indicador geral de tempo médio com data preferencial pretende obter informação sobre a dimensão do intervalo de tempo que, em média, é a preferência dos clientes, pelo que o indicador sugerido no comentário, apesar de informar sobre o desvio médio em relação à data preferencial, não daria essa informação, considerada importante na fase atual de desenvolvimento do mercado. A sugestão apresentada não deixará de ser considerada no âmbito do grupo de acompanhamento e numa fase mais avançada, de forma a otimizar a avaliação do desempenho da plataforma de mudança.
Artigo 52.º - Direito de compensação dos clientes	**Iberdrola** Há matérias (e.g., art.ºs 25.º e 50.º) nas quais se observa ambiguidade na definição da entidade responsável pelo incumprimento – operador da rede ou comercializador.	O relacionamento entre operadores de redes e comercializadores deve ser acordado de modo a que a qualidade apresentada ao cliente final respeite o disposto no RQS. Quanto à atribuição de responsabilidades por incumprimento de padrões individuais, importa considerar o artigo 59.º (direito de regresso).
Artigo 54.º - Valor das	**EDP Distribuição**	

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
compensações relativas à continuidade de serviço	Artigo 54.º - Valor das compensações relativas à continuidade de serviço Propõe-se que o n.º 7 do artigo 50.º do RQS em vigor figure como n.º 8 do artigo 54.º do novo regulamento, com a seguinte redação: "O montante global da compensação a pagar a cada cliente, por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço, é limitado a 20% do valor que resulta do produto da tarifa de acesso às redes no ano anterior àquele a que o cálculo da compensação diz respeito pelo consumo anual do cliente."	A razão para a adoção de um teto correspondente a 20% da tarifa de acesso às redes não é clara para a ERSE. No entanto, atendendo a uma sugestão do CC, a ERSE adotou um limite ao montante global de compensação a pagar a cada cliente por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço. O valor adotado, equivalente a 100% do montante pago anualmente pelo cliente pela respetiva tarifa de acesso das redes, teve em conta a prática internacional, os valores de compensações individuais habitualmente pagas em Portugal, bem como o número e duração de interrupções necessária para que seja atingido o limite ao montante global de compensação estabelecido. Neste sentido, introduziu-se no Artigo 54.º o seguinte ponto: "8 - O montante global de compensação a pagar a cada cliente, por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço, é limitado a 100% do montante pago pelo cliente no ano anterior pela respetiva tarifa de acesso das redes."
Artigo 57.º - Pagamento das compensações de	**<u>Conselho Consultivo</u>** O regulamento em vigor considera que o montante global da	Atendendo à sugestão do CC, e no sentido de avaliar a

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
continuidade de serviço ao cliente	compensação a pagar a cada cliente por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço esteja limitado a 10% do valor que resulta do produto do preço médio de venda a clientes finais pelo consumo anual do cliente. Este limite superior é eliminado na proposta apresentada. O Conselho Consultivo considera ser de manter um limite superior, embora deixando de estar calculado a partir do preço médio de venda a clientes finais, mas sendo estabelecido a partir do preço médio do acesso às redes.	necessidade de imposição de um limite ao montante global de compensação a pagar a cada cliente por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço, bem como definir o valor a impor para esse limite, a ERSE procedeu à análise das práticas seguidas por outros países europeus. De acordo com a informação do "5th CEER Benchmarking Report on the Quality of Eletricity Supply" existem diferentes abordagens utilizadas em diferentes países. Por exemplo: na Roménia o limite é estabelecido em valor absoluto da compensação (160 euros), na Eslovénia corresponde a 200% do valor de compensação individual recebida por interrupção, em Espanha é equivalente a 10% da fatura anual de energia, em França, o limite corresponde a 100% da fatura de acesso às redes e finalmente, na Finlândia o limite é estabelecido pelo mínimo entre o valor da fatura anual de acesso às redes e 700 euros anuais. A ERSE adotou como limite ao montante global de compensação a pagar a cada cliente por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço o valor equivalente a 100% do montante pago anualmente pelo cliente pela respetiva tarifa de acesso das redes. Este valor adotado teve em conta a prática internacional, os valores de

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		compensações individuais habitualmente pagas em Portugal, bem como o número e duração de interrupções necessária para que seja atingido o limite ao montante global de compensação estabelecido. Neste sentido, introduziu-se no Artigo 54.º o seguinte ponto: "8 - O montante global de compensação a pagar a cada cliente, por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço, é limitado a 100% do montante pago pelo cliente no ano anterior pela respetiva tarifa de acesso das redes."
	EDP Distribuição Por outro lado, não deve ser assumido que as compensações de continuidade de serviço sejam pagas pelo comercializador (por sua iniciativa e podendo exercer direito de regresso...) sem a intervenção do operador de rede, porque é este que dispõe de todos os dados relevantes. Deve, pois, ficar expresso que a responsabilidade pelo pagamento das compensações da continuidade de serviço (artigo 57.º) é do operador de rede sendo o comercializador o veículo desse pagamento. Sugere-se, por conseguinte, para o n.º 2 do artigo 57.º a redação	A responsabilidade pelo pagamento da compensação ao cliente pertence ao comercializador com o qual o cliente mantém um relacionamento contratual, independentemente do "devedor" da compensação ser o ORD. O direito de regresso serve exatamente o objetivo de garantir o ressarcimento do valor pago antecipadamente pelo comercializador. O exercício deste direito deve ser acordado entre comercializador e ORD, incluindo prazos para o seu pagamento, podendo prevenir-se inclusivamente a necessidade de adiantamento do valor da compensação ao cliente.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	seguinte: "2 - Para efeitos do número anterior, o operador de rede deve proceder ao pagamento ao comercializador das compensações que sejam devidas aos respetivos clientes no 1.º trimestre seguinte ao do ano civil a que a compensação se reporta e o comercializador deve prestar a informação ao cliente e o pagamento da compensação na primeira faturação seguinte àquele pagamento.	
Artigo 59.º - Direito de regresso do comercializador pelo operador da rede	**EDP Serviço Universal** 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	O regime proposto para o mecanismo do "direito de regresso" não diverge do que já vigorava no âmbito do RQS, apenas se esclarece expressamente que a responsabilidade pelo pagamento da compensação ao cliente pertence ao comercializador com o qual o cliente mantém um relacionamento contratual, independentemente do "devedor" da compensação ser o ORD. O direito de regresso serve exatamente o objetivo de garantir o ressarcimento do valor pago antecipadamente pelo comercializador. O exercício deste direito deve ser acordado entre comercializador e ORD, incluindo prazos para o seu pagamento, podendo prevenir-se inclusivamente a necessidade de adiantamento do valor da compensação ao cliente.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	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.	
Artigo 61.º - Situações de exclusão do pagamento de compensações	**EDP Distribuição** Casos fortuitos ou de força maior – questões jurídicas suscitadas pela proposta da ERSE Considera-se necessário enquadrar na ordem jurídica portuguesa a matéria da responsabilidade civil extracontratual, associada à exploração de instalações elétricas, à qual o regime constante do RQS se encontra necessariamente subordinado, na qualidade de regulamento administrativo publicado por uma autoridade administrativa independente. Tal enquadramento é particularmente relevante, visto que a proposta de alteração sujeita a consulta pública pretende que o incumprimento dos padrões de qualidade de serviço imputável a causas fortuitas e de força maior gere o dever de pagar compensações a clientes, e que o mesmo seja excluído do cálculo	Para estarmos perante responsabilidade civil, ou seja, a obrigação de indemnizar ao abrigo do Código Civil, é necessário que exista um dano e que determinado facto tenha causado um prejuízo a alguém, sendo o que dano é o prejuízo que um sujeito sofre na sua pessoa ou nos seus bens. Os danos poderão ser de vária ordem, designadamente danos patrimoniais, que consubstanciam a lesão de interesses avaliáveis em dinheiro, e dos quais se podem distinguir os danos emergentes, quando haja uma diminuição verificada no património de alguém e os lucros cessantes, quando em consequência do ato gerador de responsabilidade civil, o lesado deixou de conseguir um

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	da energia não distribuída para efeitos do incentivo à melhoria da continuidade de serviço na rede de MT. A matéria da responsabilidade civil por danos causados por instalações elétricas ou de gás encontra-se prevista no artigo 509.º do Código Civil. Ou seja, para que a EDP Distribuição, na qualidade de operador de redes e de concessionária de um serviço público responda por danos ou pague compensações/indemnizações, nos termos do artigo 509.º do Código Civil, é necessário um "mínimo útil" de causalidade adequada entre os danos verificados e o estado de conservação e de funcionamento das redes. O n.º 2 do artigo 509.º do Código Civil exclui do dever de indemnizar os casos de "força maior", considerados como "toda a causa exterior independente do funcionamento e utilização da coisa". Acresce que, nos termos das bases da concessão da RND e das bases das concessões das redes de distribuição de eletricidade em BT, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 172/2006, de 23 de agosto, com a redação atual do Decreto-Lei n.º 215-B/2012, de 8 de outubro, constantes respetivamente do Anexo IV e do Anexo V, está claramente expresso que ocorrendo caso fortuito ou de força maior cessa a obrigação de receção e de entrega de eletricidade que impende sobre a concessionária (cf. Bases XIII e XIV). Por outro lado, a grande maioria dos atos de terceiros que também	lucro que teria obtido se não fosse o ato que constitui o agente em responsabilidade civil. A reparação dos danos, à luz dos princípios de responsabilidade civil é feito obedecendo a juízos de equidade tendo em conta as circunstâncias concretas de cada caso concreto (artigos 496º nº 3 e 494º do Código Civil). Noutro sentido e no âmbito do RQS, encontra-se previsto o direito de compensação aos clientes pelos operadores das redes quando se verifique que os valores anuais dos indicadores de continuidade de serviço ultrapassem os respetivos padrões individuais. Os padrões individuais de continuidade de serviço representam um compromisso de qualidade que os operadores das redes assumem com os seus clientes. Assim sendo, o direito de compensação aos clientes resulta do incumprimento desse compromisso, sendo que estas compensações não têm como objetivo ressarcir os clientes por quaisquer danos resultantes de interrupções de fornecimento. Na verdade, afigura-se-nos claro que as compensações

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	integram o conceito de causa de força maior (como por exemplo, furto e dano ou vandalismo sobre as redes) constituem igualmente ilícitos penais tipificados (cf. al. j) do n.º 1 do artigo 204.º e artigo 277.º do Código Penal, o primeiro dos quais recentemente tipificado como crime qualificado pela Lei n.º 19/2013, de 21 de fevereiro), pelo que seria, no mínimo, um contrassenso serem as interrupções de entrega ou receção de eletricidade com origem em tais factos imputáveis ao operador de rede. Sublinha-se, pois, que o incumprimento dos padrões de qualidade de serviço imputável a causas fortuitas ou de força maior não é previsível, ou controlável, pelo operador da rede de distribuição, não lhe podendo ser imputada qualquer responsabilidade neste domínio. Pelas razões anteriormente expostas, considera-se que a proposta da ERSE se deve conformar ao quadro normativo delineado pelo Código Civil e na demais legislação aplicável sobre esta matéria.	previstas no Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico não poderão configurar uma indemnização tendo em conta que as mesmas não têm em conta os prejuízos em que efetivamente o lesado incorreu. Pelo contrário, a compensação é um valor previamente estabelecido que não visa ressarcir o cliente dos seus danos concretos mas compensá-lo em face do incumprimento por parte do operador de rede de padrões a que este está obrigado. Na verdade, este é o fundamento da obrigatoriedade de pagamento da compensação aos clientes, os quais são completamente alheios às causas que geram a obrigatoriedade de pagamento da respetiva compensação.
	Gas Natural Fenosa No artigo 61, deve-se acrescentar como situação de exclusão do pagamento de compensações, o facto de existir dívida vencida ou facturas por liquidar.	O facto de existir dívida vencida ou faturas por liquidar não deve levar ao não pagamento de compensações devidas ao cliente mas sim a acertos de contas, situação já prevista no RRC do setor elétrico e que, por isso, não necessita ser consagrada no RQS.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
Artigo 61.º - Situações de exclusão do pagamento de compensações (n.º 1)	**EEM – Eletricidade da Madeira** Face à natureza das instalações de iluminação pública, sugere-se que estas sejam excluídas de pagamento de compensações. Assim, propõe-se a revisão da e) do Artigo 61º: e) Instalações de utilização eventuais e de iluminação pública.	No âmbito da liberalização do mercado, a ERSE não discrimina qualquer consumidor pelo tipo de uso que dá à eletricidade, não parecendo justificar-se a exclusão sugerida.
Artigo 64.º - Registo de clientes com necessidades especiais e Artigo 65.º - Registo dos clientes prioritários	**Gas Natural Fenosa** Em relação ao registo de clientes com necesidades especiais e de clientes prioritários, definidos nos artigos 64 e 65 respectivamente, solicitamos a obrigatoriedade da publicação de tais registos por parte das distribuidoras para facilitar a comercialização nestes clientes de características especiais.	O registo do ponto de entrega (RPE), mantido e atualizado pelos operadores das redes, contém a informação caracterizadora de cada uma das instalações consumidoras de eletricidade que se encontram ligadas às redes dos operadores das redes, conforme estabelece o RRC. A subregulamentação do RRC relativa à gestão dos processos de mudança de comercializador inclui como dados constantes do RPE a identificação de cliente com necessidades especiais e a identificação de cliente prioritário, os quais são passíveis de alteração pelo comercializador. As modalidades de acesso ao RPE pelos comercializadores encontram-se definidas no RRC, nomeadamente o acesso de forma massificada. Todavia, este acesso deve ser realizado de modo a garantir que a informação

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		disponibilizada não integre informação considerada pessoal nos termos da legislação de proteção de dados pessoais, estando portanto circunscrito a um conteúdo resumido. Este conteúdo resumido não deverá permitir a identificação, por qualquer forma, de uma pessoa singular identificada ou identificável, independentemente da sua função ou atividade desenvolvida, o que inviabiliza a disponibilização da identificação de clientes com necessidades especiais e de clientes prioritários. Os comercializadores que pretendam disponibilizar ofertas diferenciadoras a estes clientes deverão assim procurar outros meios de divulgação dessas ofertas.
Artigo 65.º - Registo dos clientes prioritários	**EDP Distribuição** 6.4 Clientes prioritários – Artigo 65.º do RQS O artigo 65.º da proposta de RQS prevê, no seu n.º 2, que "Sem prejuízo de solicitações dos clientes junto dos comercializadores ou dos comercializadores de último recurso, cabe aos operadores de redes de distribuição a identificação dos clientes prioritários". Esta abordagem não está alinhada com a seguida para os clientes com necessidades especiais no artigo 64.º do RQS nem com o estabelecido nos procedimentos de mudança de comercializador	Os clientes podem, a todo o momento, solicitar ao seu comercializador ou comercializador de último recurso, a identificação como cliente com necessidades especiais ou como cliente prioritário. O RQS atribui aos operadores das redes de distribuição a identificação dos clientes prioritários, uma vez que são quem, no terreno, pode constatar essa situação com maior facilidade (hospitais, bombeiros, entre outros).

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	(ponto 8.2.1.2) e no contrato de uso das redes (ponto 9), onde se prevê que os clientes solicitam o estatuto de clientes prioritários junto dos seus comercializadores que posteriormente solicitam o registo junto do ORD. Propõe-se que seja mantida a redação do RQS em vigor que assegura um tratamento coerente desta matéria em termos regulamentares. Caso a ERSE mantenha a redação proposta alerta-se para a necessidade de serem alteradas as peças regulamentares anteriormente referidas e de serem previstos mecanismos de informação entre o ORD e os comercializadores sempre que ocorra o registo de um cliente prioritário efetuado pelo ORD, de modo a assegurar que os comercializadores possam cumprir o disposto no artigo 67.º.	Os operadores das redes de distribuição e os comercializadores ou comercializadores de último recurso são livres, e possivelmente os mais habilitados, para definirem os mecanismos de informação que lhes sejam mais convenientes.
	EDP Distribuição Na proposta de redação do artigo 65.º, não está previsto que o comercializador possa solicitar aos clientes prioritários documentos comprovativos da sua condição. De modo a assegurar uma rigorosa utilização do estatuto de cliente prioritário considera-se que deve ser mantida a obrigatoriedade de demonstração, por parte destes clientes, que a interrupção do fornecimento de energia elétrica causa graves alterações à sua atividade. Propõe-se que seja mantida a redação constante do n.º 6 do artigo 30.º do regulamento	Os comercializadores, os comercializadores de último recurso e os operadores das redes de distribuição podem solicitar aos clientes prioritários comprovativos da sua situação, no âmbito dos seus procedimentos para aceitação das solicitações recebidas. A ERSE entende todavia não ser necessário que tal esteja estabelecido em ponto do regulamento.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	em vigor.	
	EDP Distribuição Atendendo às obrigações do ORD relativamente aos clientes prioritários, designadamente aquando das interrupções programadas e do restabelecimento do fornecimento de energia, considera-se que o ORD poderá solicitar ao comercializador a documentação comprovativa necessária para efeitos de validação do registo solicitado pelo comercializador. Propõe-se que seja criado um novo número no artigo 65.º que estabeleça que o registo dos clientes prioritários pode ser sujeito a validação por parte do ORD.	Os comercializadores, os comercializadores de último recurso e os operadores das redes de distribuição podem solicitar aos clientes prioritários comprovativos da sua situação, no âmbito dos seus procedimentos para aceitação das solicitações recebidas. A ERSE entende todavia não ser necessário que tal esteja estabelecido em ponto do regulamento.
	EDP Serviço Universal 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 prevêem que os clientes solicitam o estatuto de clientes prioritários junto dos seus comercializadores que posteriormente solicitam o registo junto do	Os clientes podem, a todo o momento, solicitar ao seu comercializador ou comercializador de último recurso, a identificação como cliente com necessidades especiais ou como cliente prioritário. O RQS atribui aos operadores das redes de distribuição a identificação dos clientes prioritários, uma vez que são quem, no terreno, pode constatar essa situação com maior facilidade (hospitais, bombeiros, entre outros).

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	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.	
Artigo 67.º - Deveres para com os clientes prioritários	**EDP Serviço Universal** 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)*	O RQS atribui aos operadores das redes de distribuição a identificação dos clientes prioritários. Todavia, os clientes podem, a todo o momento, solicitar ao seu comercializador ou comercializador de último recurso, a identificação como cliente com necessidades especiais ou como cliente prioritário, devendo estes comunicar as situações aceites aos operadores de redes respetivos, aliás como referido nos números 2 e 3 do artigo 65.º. O articulado foi alterado no sentido da sugestão apresentada, ressalvando-se que o contacto com o cliente possa ser estabelecida por intermédio do seu comercializador ou comercializador de último recurso.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	b) (igual) *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."*	
	Iberdrola É necessário ficar expressamente previsto o envolvimento do operador da rede de distribuição, entidade fundamental para assegurar o cumprimento dos deveres estabelecidos neste apartado para os comercializadores.	O comentário foi tido em conta e o articulado alterado de forma a reforçar e clarificar o papel dos intervenientes.
Artigo 68.º - Realização de auditorias relativas à qualidade de serviço	**A CELER, C.R.L. – Cooperativa de Eletrificação de Rebordosa** Com a proposta de revisão do articulado do RQS (artigo 68.º) vem a ERSE exigir a realização de auditorias aos operadores das redes, aos comercializadores de último recurso e aos comercializadores por entidades independentes e externas às empresas. Tal exigência leva-nos a tecer os seguintes comentários: a) – Pela análise dos Relatórios da Qualidade de Serviço, elaborado	A ERSE considera que o modelo proposto permite uma maior abrangência da atividade de auditoria. Os CUR/ORD exclusivamente em BT, pela sua dimensão e especificidades, estão em posição de conseguir algumas simplificações relativamente às auditorias que têm sido feitas a outros agentes de maior dimensão. Por outro lado, nada impede que os vários CUR/ORD exclusivamente em

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	pela ERSE, ao longo dos últimos 11 anos, temos vindo a constatar que, regra geral, os indicadores de qualidade de serviço, têm vindo a melhorar. Aliás, jugamos que esta constatação está na origem da redução dos padrões para a continuidade de serviço em Portugal continental e na "transferência" para causas próprias de interrupções que são, atualmente, caraterizadas como casos fortuitos e de força maior. b) – Esta melhoria do desempenho dos operadores do SEN tem ocorrido sem a necessidade de auditorias externas. c) – A Cooperativa de Electrificação de Rebordosa A CELER, CRL exerce, atualmente, 3 atividades de SEN: - Operador de rede de baixa tensão. - Comercializador de último recurso. - Comercializador. d) – Dado que as duas primeiras atividades são reguladas a um custo deverá corresponder um proveito. Como a seleção da entidade auditora é da competência da ERSE, estamos a imaginar empresas auditoras do tipo Kema, Deloitte ou outras com as mesmas caraterísticas, que naturalmente, irão faturar elevados valores pelo trabalho executado. Perguntamos onde está	BT se agreguem para realizar auditorias em conjunto, desde que as conclusões sejam individualizadas por entidade. As auditorias servem para dar confiança à informação utilizada e, consequentemente, reforçar a divulgação do nível de desempenho alcançado.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	previsto o proveito destinado a suportar os esses custos? e) – Perguntamos se será necessário entregar a um auditor externo a fiscalização do desempenho de A CELER, do domínio da qualidade de serviço, que apresentou, no ano passado, os seguintes indicadores:	
	CESSN – Cooperativa Eléctrica de S. Simão de Novais, CRL Por último, gostaríamos de expressar a nossa veemente oposição relativamente à proposta da ERSE de obrigar à realização de auditorias relativas à qualidade de serviço (artigo 68.º da proposta de articulado) não só pelos motivos aduzidos pela A CELER, mas também: - No caso concreto desta Cooperativa e conforme referido no ponto 2 os indicadores gerais e individuais são registados num sistema informático (SGI) de uma forma que não pode ser alterada e são guardados os registos anuais desde a sua implementação. - Nesta altura, as atividades de operação da rede de baixa tensão e de comercialização de último recurso são remuneradas através de proveitos (fixados pela ERSE) tão reduzidos que impossibilitam a assunção de mais encargos. - Para além da impossibilidade de suportar mais encargos	A ERSE considera que o modelo proposto permite uma maior abrangência da atividade de auditoria. Os CUR/ORD exclusivamente em BT, pela sua dimensão e especificidades, estão em posição de conseguir algumas simplificações relativamente às auditorias que têm sido feitas a outros agentes de maior dimensão. Por outro lado, nada impede que os vários CUR/ORD exclusivamente em BT se agreguem para realizar auditorias em conjunto, desde que as conclusões sejam individualizadas por entidade.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	entendemos que, para um operador de rede que tem pouco mais de 3.000 pontos de entrega e um comercializador de último recurso que a 1 de Janeiro de 2016 venderá energia elétrica apenas a umas escassas dezenas de clientes vulneráveis e comprará a energia produzida por cerca de duas dezenas de microprodutores a obrigação de realizar auditorias por empresas escolhidas pela ERSE e com custos que, naturalmente, serão elevados é uma imposição que, obviamente, não será cumprida e não teremos relutância em justificar a nossa posição.	
	CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este Deve ser criada uma exceção aos ORD exclusivamente em BT, relativamente ao facto das auditorias terem de ser feitas por uma entidade externa. No caso dos ORD exclusivamente em BT, estas auditorias devem ser realizadas pela ERSE, já que além de onerosas para as finanças destas entidades, estas empresas não dispõe de um quadro de pessoal, disponível para se dedicar á elaboração dos cadernos de encargos, inerentes á selecção da entidade auditora. Além disso, permitem à ERSE ter um real conhecimento destas organizações. O novo RQS sistematiza os procedimentos de realização de auditorias e respetivo alargamento da obrigação de realização de auditorias a todos os operadores e comercializadores, é nosso	A ERSE considera que o modelo proposto permite uma maior abrangência da atividade de auditoria. Os CUR/ORD exclusivamente em BT, pela sua dimensão e especificidades, estão em posição de conseguir algumas simplificações relativamente às auditorias que têm sido feitas a outros agentes de maior dimensão. Por outro lado, nada impede que os vários CUR/ORD exclusivamente em BT se agreguem para realizar auditorias em conjunto, desde que as conclusões sejam individualizadas por entidade. As auditorias realizadas no âmbito da obtenção e manutenção da certificação pela ISO9001 têm objetivos distintos das auditorias previstas no RQS pelo que não as

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	entendimento que os ORDBT que estejam certificados pelo ISO9001, deveriam estar isentos destas auditorias impostas pela atual redação do RQS, uma vez que, já são auditados anualmente e externamente, por entidades certificadoras.	substituem.
Artigo 68.º - Realização de auditorias relativas à qualidade de serviço (n.º 5)	**EDP Distribuição** Auditorias A proposta de alteração regulamentar estabelece com maior detalhe as regras a adotar na realização de auditorias relativas à qualidade de serviço. A EDP Distribuição atribui grande importância à realização de auditorias de qualidade de serviço tendo em vista o permanente aperfeiçoamento dos procedimentos e sistemas que suportam a recolha e registo da informação sobre qualidade de serviço. Tendo em conta a importância deste mecanismo e a experiência existente no setor elétrico sobre a sua utilização, considera-se que seria adequado prever que a aprovação pela ERSE dos procedimentos previstos no n.º 5 do artigo 68.º e no n.º 2 do artigo 87.º ocorra na sequência de consulta/audição às empresas, designadamente aos operadores das redes.	O processo regulamentar prevê a consulta às partes interessadas. A prática da ERSE é a de submissão dos respetivos documentos a consulta/audição dos demais parceiros previamente à sua publicação.
	Conselho Consultivo 0 Conselho Consultivo aprecia de forma muito positiva a proposta	A ERSE concorda com a inclusão de representantes dos

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	de constituição de um grupo de acompanhamento do RQS. Entende ainda que o alargamento do âmbito do grupo às restantes matérias de qualidade de serviço (comerciais), assim como uma definição mais detalhada desse âmbito, permitiria ao grupo de acompanhamento apoiar ainda mais a ERSE na coordenação e aprofundamento global das matérias de qualidade de serviço. Independentemente do alargamento, ou não, das matérias a acompanhar pelo grupo, o Conselho Consultivo considera ainda que a inclusão de representantes dos comercializadores e do comercializador de último recurso no grupo valorizaria a abrangência do grupo. Finalmente, atentos os impactos da nova estrutura regulamentar da qualidade de serviço do setor elétrico agora proposta, o CC reitera a importância de uma rápida constituição e entrada em funcionamento do grupo de acompanhamento, logo a seguir à entrada em vigor no novo enquadramento regulamentar.	diversos comercializadores no grupo de acompanhamento. A ERSE tenciona operacionalizar o funcionamento do grupo de acompanhamento do RQS a partir do momento de publicação do mesmo, no sentido de aprofundar e harmonizar algumas matérias relativas aos procedimentos.
Artigo 69.º - Grupo de acompanhamento do RQS	**EDP Distribuição** Caso venha a ser decidida a constituição do Grupo de Acompanhamento, questiona-se se o seu âmbito de atuação não deve incluir a qualidade de serviço comercial, matéria que tem merecido um crescente interesse por parte de consumidores e comercializadores na atual fase do processo de liberalização do	A ERSE concorda com a inclusão de representantes dos diversos comercializadores no grupo de acompanhamento.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	mercado de eletricidade.	
	Iberdrola **2.8. Art.º 69.º - Grupo de acompanhamento do RQS** Sugere-se o alargamento do âmbito do grupo às restantes matérias de qualidade de serviço (comerciais), assim como uma definição mais detalhada do seu âmbito, o que permitiria ao grupo de acompanhamento apoiar ainda mais a ERSE na coordenação e aprofundamento global das matérias de qualidade de serviço. Independentemente do alargamento, ou não, das matérias a acompanhar pelo grupo, considera-se que a inclusão de representantes dos comercializadores e do comercializador de último recurso valorizaria a abrangência do grupo.	A ERSE concorda com a inclusão de representantes dos diversos comercializadores no grupo de acompanhamento.
	A CELER, C.R.L. – Cooperativa de Eletrificação de Rebordosa – Mais uma vez apelamos à ERSE para analisar o que se passa no resto da Europa (por exemplo a vizinha Espanha, com um mercado de eletricidade 5 vezes superior ao nosso onde se permite que as empresas distribuidores disponham sistemas de recolha da informação sobre incidentes adequados às suas características específicas e apenas daqueles que se produzem na sua rede de distribuição (o tal conhecimento no terreno e o bom senso a que aludimos na introdução).	A ERSE considera que os utilizadores das redes devem ter os mesmos direitos e deveres independentemente do operador a que se encontram ligados. Assim, e no seguimento do acordado com os operadores das redes de distribuição exclusivamente em BT no decorrer das reuniões preparatórias da revisão do RQS, não deverão ser criados quaisquer regimes de exceção para nenhum operador em particular. Neste sentido, a ERSE considera que se deverá

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	4. *Recogida de información sobre la continuidad del suministro eléctrico* Las compañías distribuidoras deberán disponer de sistemas que, de acuerdo con sus características específicas, permitan recoger información sobre las incidencias que se produzcan en su red de distribución. Bem sabemos que em Espanha o Governo não declina esta função noutras entidades. Temos ouvido, nos últimos dias na comunicação social, opiniões defendendo esta posição também em Portugal (o Governo passar a ser mais regulador). A nossa opinião vai também nesse sentido. Face ao exposto, propomos que sejam isentos da realização de auditorias por entidades externas: - Os operadores das redes exclusivamente em baixa tensão. - Os comercializadores de último recurso com um número de clientes inferior a 15.000. - Os comercializadores com um número de clientes inferior a 10.000.	manter a obrigatoriedade da realização de auditorias aos sistemas de registo da Qualidade de Serviço dos CUR/ORD exclusivamente em BT, sem prejuízo de que estes tenham a possibilidade de realizar auditorias mais simplificadas quando comparadas com as que têm sido feitas a outros agentes de maior dimensão. Por outro lado, nada impede que os vários CUR/ORD exclusivamente em BT se agreguem para realizar auditorias em conjunto, desde que as conclusões sejam individualizadas por entidade.
Artigo 70.º - Recolha e registo de informação	**CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este** Todos os documentos a enviar à ERSE, deviam ter uma minuta "layout" desenvolvida pela entidade reguladora, para que todas as	A ERSE tem divulgado modelos para recolha de informação e está sempre disponível para o esclarecimento de dúvidas.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	entidades entreguem os dados iguais. Chama-se a atenção da ERSE que os quadros de pessoal dos ORD exclusivamente em BT, não são extensos, são entidades em que todos os elementos têm de saber um pouco de tudo, e que portanto, o grau de exigência não pode ser igual ao das entidades que tem equipas dedicadas exclusivamente as estes assuntos. Pese a modéstia afigura-se que são entidades que tem as suas redes mais bem conservadas.	
Artigo 71.º - Envio de informação à ERSE	**Gas Natural Fenosa** Por último, em relação ao artigo 71, a periodicidade do envío de informação qualitativa e quantitativa que permita a verificação do cumprimiento do regulamento, deve ser anual. Uma periodicidade trimestral acarreta custos não justificados e segundo a experiência de medida de qualidade de atendimento ao cliente, as variações não se detectam em espaços de tempo tão reduzidos como o trimestral.	A experiência da ERSE na análise da informação mostra que existem variações ao longo do ano que importa considerar.
	EDA – Eletricidade dos Açores O conteúdo a constar do relatório anual é pouco claro: que tipologia de indicadores deve ser apresentada (ilha/zona/Região), quais as desagregações necessárias (origens, causas, trimestral, anual), quantos anos devem constar nas evoluções a apresentar, etc.	No que diz respeito ao conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço, mantiveram-se os requisitos estabelecidos na versão anterior do RQS, não sendo expectáveis alterações consideráveis no relatórios da qualidade de serviço a

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		elaborar pelas empresas.
	<u>Iberdrola</u> No procedimento n.º 13, relativo a esta matéria, deveria ser criado um ponto de objeto com referência a este artigo do RQS (aliás, neste manual qualquer procedimento deveria ter sempre referência ao artigo respectivo do RQS). Sugere-se ainda a separação das matérias a incluir nos envios de informação trimestral dos operadores das redes e dos comercializadores.	A ERSE concorda com a primeira sugestão que foi incorporada. No que respeita à separação das matérias, sendo mencionado que cada entidade deve enviar informação sobre as matérias que lhe são aplicáveis e estando mencionado no RQS que matérias são aplicáveis e quando a cada entidade, não se vê necessidade de alongar a redação criando duas listas separadas que se repetiriam em diversos pontos.
Artigo 73.º - Conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço das empresas	**<u>EDP Distribuição</u>** Propõe-se que a discriminação da informação por concelho no relatório da qualidade de serviço não tenha carácter obrigatório, passando a ser uma opção do operador da rede de distribuição.	A ERSE considera que, pela sua extensão, a informação discriminada por concelho poderá contribuir para um relativo aumento do volume de informação constante no relatório da qualidade de serviço das empresas e não corresponder às expectativas do público a que o mesmo se destina. Assim, e atendendo à importância da publicação da informação em causa, a ERSE considera que a informação discriminada por concelho, em alternativa, poderá ser disponibilizada na página da internet dos operadores das redes.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		Neste sentido, a ERSE introduziu um novo ponto no artigo 73º com a seguinte redação: "4 – A informação discriminada por concelho referida no ponto anterior, em alternativa, poderá ser publicada na página da internet dos operadores das redes.".
	EEM – Eletricidade da Madeira No que toca à obrigatoriedade de divulgação dos resultados do plano de monitorização da qualidade de energia por ponto de rede monitorizado (alínea (c) do Artigo 73.º Conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço das empresas), importa definir o nível de detalhe e a estrutura da informação a disponibilizar, de modo a facilitar a sua análise e a uniformizar a informação dos diversos operadores de rede.	A ERSE considera que este tema deverá ser abordado no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS e harmonizado entre os diferentes operadores das redes.
	EEM – Eletricidade da Madeira No que tange ao nº 3 do Artigo 73º, e uma vez que parece não fazer sentido a discriminação de indicadores gerais por concelho, propõe-se a alteração deste número: Sugestão: "3 – A informação referida nas alíneas a), no tocante aos indicadores individuais, c), e) e f), do Nº2, deve ser publicada de forma discriminada por concelho, por zona de qualidade de serviço	Atendendo a que os indicadores individuais se referem à continuidade de serviço percecionada por cada utilizador das redes e que, quando se agregam indicadores de mais do que um utilizador, esses indicadores se passam a denominar por indicadores gerais, a ERSE considera fazer sentido a discriminação de indicadores gerais por concelho. Neste sentido, a ERSE manteve a proposta inicial

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	e por nível de tensão.", ou "3 – A informação referida no Nº2 referente a indicadores individuais, deve ser publicada de forma discriminada por concelho, por zona de qualidade de serviço e por nível de tensão."	submetida a consulta pública
	EDA – Eletricidade dos Açores 69. Alargamento da obrigação de realização de auditorias aos comercializadores em regime de mercado. 70. Sistematização autónoma dos procedimentos de realização de auditorias. Artigo 73º, alínea "g) Resultados das auditorias de verificação das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço", (acrescer) nos termos do ponto 4 do artigo 68º. Quer isto dizer que o RAQS só deve contemplar os resultados das auditorias, de 2 em 2 anos.	O relatório incluirá este conteúdo quando for relevante. Com o objetivo de ser mais pedagógico, pode até incluir sempre este ponto e referir que, nos termos do RQS, não era obrigatória a realização de auditoria. Mesmo em anos que não é realizada auditoria, pode ainda estar a ser feito o acompanhamento de medidas que tenham resultado da anterior auditoria.
	Iberdrola Sugere-se dividir o n.º 2, separando as matérias a incluir nos relatórios de qualidade de serviço relativos às redes de distribuição e nos relatórios dos comercializadores.	Sendo mencionado que cada entidade deve enviar informação sobre as matérias que lhe são aplicáveis e estando mencionado no RQS que matérias são aplicáveis e quando a cada entidade, não se vê necessidade de alongar a redação criando listas separadas que se repetiriam em diversos pontos.
Artigo 73.º - Conteúdo dos relatórios da	**EDA – Eletricidade dos Açores**	

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
qualidade de serviço das empresas (n.º 1 – g))	A EDA propõe que se mantenha o prazo atual de publicação do RAQS do ano n-1, ou seja, até 31 de maio do ano n. Qualquer antecipação do prazo significa um enorme acréscimo de trabalho e a alteração de rotinas de trabalho já implementadas, com eventual prejuízo na qualidade da informação a publicar.	A ERSE reconhece que, no caso dos operadores das redes da RAA e da RAM, a obrigação de publicação do Relatório da Qualidade de Serviço a 15 de maio implica uma antecipação face à data de 31 de maio estabelecida nos RQS em vigor. No entanto, atendendo à necessidade de harmonização das práticas dos diferentes operadores das redes e reconhecendo que essa harmonização implica um esforço acrescido por parte da EDA e da EEM no sentido de cumprirem os prazos regulamentares, a ERSE considerou manter o dia 15 de maio como a data limite para a publicação do Relatório da Qualidade de Serviço das empresas.
Artigo 74.º - Publicação dos relatórios da qualidade de serviço das empresas (n.º 1)	**EEM – Eletricidade da Madeira** Art.º 77.º**:** *"Os interessados podem apresentar reclamações junto da entidade com quem se relacionam contratual ou comercialmente, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente regulamento e na demais legislação aplicável" (N.º 1).* Comentário: Haverá que especificar o "*e na demais legislação aplicável*". Sugestão: "*Os interessados podem apresentar reclamações junto*	A ERSE considera fundamental que se garanta a possibilidade de apresentação de reclamação, sendo que o seu âmbito não pode ser restringido. Os clientes têm direito a reclamar sempre que considerem que os seus direitos não foram salvaguardados, não podendo a ERSE através do RQS retirar-lhes esse direito.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	da entidade com quem se relacionam contratual ou comercialmente, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente regulamento e na demais legislação de natureza técnica e comercial".	
Artigo 77.º - Disposições gerais	**DRE - LVT** Artigo 85.º Protocolos entre a ERSE e a DGEG, a DRE da RAA e a DRCIE da RAM Comentário: Falta as DRE do Ministério da Economia e do Emprego, entidades competentes nas disposições de natureza técnica e responsáveis pelo licenciamento da RND (têm nos seus arquivos os projetos de natureza técnica; traçados das redes, etc.).	A ERSE concorda com o comentário, tendo alterado o Artigo 85.º no sentido de poder incorporar possíveis alterações à denominação das entidades com as quais deverá estabelecer protocolos. Neste sentido, a nova redação do Artigo 85.º é a seguinte: "Os diferentes níveis de colaboração entre a ERSE, a DGEG, os serviços territorialmente competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica em Portugal continental, a DREn da RAA e a DRCIE da RAM, serão formalizados através de protocolo a celebrar com cada uma destas entidades."
Artigo 87.º -	**EDP Distribuição**	As ações de fiscalização desenvolvidas pela ERSE, bem

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
Fiscalização da aplicação do regulamento (n.º 2)	Artigo 87.º - Fiscalização da aplicação do regulamento Relativamente à aprovação de normas e procedimentos aplicáveis às ações de fiscalização, realizadas diretamente ou por uma terceira entidade previstas no n.º 2 do artigo 87.º, importa ter em conta que esta regulamentação terá de se conter, estritamente, nos parâmetros de desenvolvimento da Lei n.º 9/2013. Sublinha-se, como matéria muito delicada, a possibilidade de as ações de fiscalização serem efetuadas por uma terceira entidade, hipótese não prevista no referido diploma.	como toda a sua atividade, submetem-se ao estabelecido na lei, designadamente nos seus Estatutos, que preveem diferentes meios de fiscalização (inspeções, auditorias, inquéritos, etc.). O regime sancionatório será o determinado pela Lei n.º 9/2013 e outros diplomas específicos que também tipificam infrações sujeitas à competência sancionatória da ERSE (práticas comerciais desleais, livro de reclamações e *call centers*). No que respeita ao comentário relativo às ações de fiscalização, a ERSE recorda o estabelecido nos seus Estatutos a este respeito, nomeadamente o artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 212/2012 de 25 de setembro.
Artigo 88.º - Regime sancionatório (n.º 1)	**Conselho Consultivo** (…) do aludido artigo 88.º do RQS não resulta com clareza e rigor quais são os factos considerados como infrações, nem a que cominação ficam sujeitas tais infrações e uma tal indeterminação não é aceitável, sob pena dos destinatários do RQS ficarem à mercê da pura arbitrariedade da ERSE, exigindo-se um mínimo de precisão e de certeza que permita explicitar quais os comportamentos eventualmente enquadráveis na previsão regulamentar, censuráveis e consequentemente cominháveis com sanção.	As infrações que podem constituir contraordenações sancionáveis por lei estão definidas no respetivo regime contraordenacional.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	EDP Distribuição Artigo 88.º Regime Sancionatório Não se compreende o alcance da redação do n.º 1 do artigo 88.º da proposta de alterações ao RQS. Com efeito, esta disposição refere que a inobservância das disposições estabelecidas no regulamento está sujeita ao regime sancionatório da ERSE, "considerando, designadamente, o disposto no artigo 29.º (admite-se que se pretende remeter para o artigo 28.º) da Lei n.º 9/2013, de 28 de Janeiro". Importa ter claro que várias disposições do RQS não possuem sequer um conteúdo prescritivo de condutas a adotar, pelo que não são relevantes, do ponto de vista do cumprimento de obrigações legais e de aplicação de sanções. Por outro lado, não se compreendem os termos da remissão para o regime sancionatório, designadamente se apenas se prevê a possibilidade de as condutas serem investigadas no âmbito dos poderes concedidos à ERSE pela Lei n.º 9/2013, caso em que o n.º 2 do artigo 88.º é redundante, ou se está em causa a qualificação como contraordenação qualquer incumprimento do RQS. Examinando o elenco de normas tipificadoras de contraordenações,	A Lei n.º 9/2013,de 28 de janeiro que aprova o regime sancionatório do setor energético determina no artigo 2.º que compete à ERSE processar e punir as infrações administrativas à legislação que estabelece as bases dos setores da eletricidade e do gás, incluindo a produção a partir de fontes de energia renováveis, e respetiva legislação complementar e regulamentação, às demais leis e regulamentos cuja aplicação ou supervisão lhe compete, bem como às resultantes do incumprimento das suas próprias determinações, sempre que tipificadas como contraordenação no regime sancionatório em apreço ou na lei. Especificamente, no que respeita ao Regulamento da Qualidade de Serviço, importa ter em conta que o artigo 28.º da Lei n.º 9/2013,de 28 de janeiro, sob a epígrafe “Contraordenações no âmbito do SEN” estabelece que: “ 1 — São contraordenações muito graves no âmbito do SEN, puníveis com coima: r) A violação, pelas operadoras de redes do SEN, do dever de assegurar a manutenção das infraestruturas em condições de segurança, fiabilidade e qualidade de serviço.”

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	constantes do artigo 28.º da Lei n.º 9/2013, constata-se, de forma evidente, que nenhuma prevê a violação dos padrões de qualidade de serviço (de natureza técnica ou comercial) como constituindo conduta suscetível de ser qualificada como contraordenação, seja esta muito grave, grave ou leve. Não pode agora pretender-se que um regulamento administrativo (o RQS) modifique o conteúdo da Lei nº 9/2013, aumentando o elenco de contraordenações.	Ainda o número 2 do mesmo artigo determina que: " São contraordenações graves no âmbito do SEN, puníveis com coima: s) O incumprimento, pelo operador da RND, das obrigações legalmente previstas enquanto entidade concessionária da RND." Nestes termos, a referida lei tipifica como contraordenação disposições cujo teor se enquadra no Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico, consubstanciando-se a violação das mesmas um ilícito contraordenacional. Importa ainda não descurar que o Decreto-Lei n.º 84/2013,de 25 de junho (Estatutos da ERSE) estabelece nas obrigações que impendem sobre os operadores, a obrigação de prestarem à ERSE toda a cooperação que esta lhes solicite para o cabal desempenho das suas funções, designadamente a informação e os documentos de que necessite. Essa obrigação decorre dos poderes de regulação e supervisão da ERSE previstos na alínea d) do nº 2 do art.º 11.º, que refere que a ERSE dispõe de poderes de supervisão, competindo-lhe no seu exercício, entre outros, o poder de exigir das entidades cujas atividades estão abrangidas pela sua regulação toda a informação de

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		que necessite para o exercício das suas atribuições e competências. Nesse sentido, estabelece ainda o artigo 28.º da Lei n.º 9/2013,de 28 de janeiro, sob a epígrafe " Contraordenações no âmbito do SEN " que: " 1 *São contraordenações muito graves no âmbito do SEN, puníveis com coima: " … " m) A falta de colaboração com a ERSE no exercício das funções desta, quando a tal estejam obrigados os intervenientes no SEN, nos termos da lei ou dos regulamentos da ERSE"*
Artigo 90.º - Entrada em vigor	**<u>Conselho Consultivo</u>** A proposta considera a necessidade de um período de adaptação dos operadores, prevendo-se a publicação em agosto de 2013 e estabelecendo o início de aplicação em 1 de janeiro de 2014. A adaptação dos operadores, designadamente dos respetivos sistemas de informação, exige uma clara definição de todas as disposições regulamentares, incluindo as constantes do Manual de Procedimentos. Sendo previsível a necessidade de aprofundamento deste Manual, o Conselho Consultivo é de opinião que o início de aplicação do novo regulamento deve ter em conta este facto, podendo estabelecer	A ERSE não vislumbra quais as significativas alterações nos sistemas informáticos que são impostos de imediato pelo novo RQS, já que o essencial da informação que é solicitada constava da versão do RQS em vigor, foi solicitada pela ERSE no passado ou é necessária para a correta operação do sistema. Para além disso, no atual estado de desenvolvimento tecnológico, é importante que os operadores tornem os seus sistemas suficientemente flexíveis de forma a dar uma resposta ágil a todas as solicitações relevantes sobre o seu sistema, questão que não pode ser encarada como problema ou induzindo custos

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	prazos mais alargados para as alterações regulamentares que envolvam maior impacte em termos de sistemas de informação e programação de investimentos.	superiores aos correntes. No entanto, sem pôr em causa o início da aplicação da nova versão do RQS em 1 de janeiro de 2014 mas sabendo que alguns dos operadores não disponibilizam alguma da informação já prevista no RQS em vigor, a ERSE procedeu a alterações à redação da proposta, consagrando um regime transitório de implementação das alterações que se venham a comprovar serem necessárias para o reporte de informação. Neste sentido, foi introduzido o Artigo 90.º, no qual se estabelecem as disposições transitórias referentes à entrada em vigor do regulamento, que estabelece que, no ano de 2014, o envio de informação trimestral à ERSE referente aos primeiro e segundo trimestres poderá ser realizado conjuntamente.
	EDP Distribuição Entrada em vigor do RQS A proposta de RQS prevê a sua entrada em vigor em 1 de janeiro de 2014. A EDP Distribuição considera que a entrada em vigor do RQS nesta	A ERSE não vislumbra quais as significativas alterações nos sistemas informáticos que são impostos de imediato pelo novo RQS, já que o essencial da informação que é solicitada constava da versão do RQS em vigor, foi solicitada pela ERSE no passado ou é necessária para a

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	data não é viável, designadamente no que se refere às regras aplicáveis à continuidade de serviço. O novo quadro regulamentar proposto para a continuidade de serviço representa uma alteração profunda relativamente ao RQS em vigor. Para dar cumprimento ao novo RQS em todas as suas implicações (classificação de interrupções, novos indicadores, padrões mais exigentes) será necessário realizar investimentos e proceder a profundas alterações nos sistemas de informação. Tendo em conta este enquadramento, considera-se que as regras aplicáveis à continuidade de serviço deveriam entrar em vigor de forma coordenada com o novo período de regulação e com o novo PDIRD 2015-2019, em 1 de janeiro de 2015. Apesar da complexidade das alterações associadas à continuidade de serviço que será necessário realizar nos sistemas de informação, admite-se que seja possível disponibilizar no final de 2014 informação sobre alguns indicadores gerais de continuidade de serviço calculados de acordo com os critérios que venham a ser consagrados no RQS e no MPQS. Caso seja considerada esta possibilidade, tornar-se-á necessário estabelecer no RQS disposições transitórias que definam prazos de entrada em vigor de forma faseada, ao longo de 2014, de algumas disposições relativas a indicadores gerais de continuidade de serviço cuja implementação	correta operação do sistema. Para além disso, no atual estado de desenvolvimento tecnológico, é importante que os operadores tornem os seus sistemas suficientemente flexíveis de forma a dar uma resposta ágil a todas as solicitações relevantes sobre o seu sistema, questão que não pode ser encarada como problema ou induzindo custos superiores aos correntes. No entanto, sem pôr em causa o início da aplicação da nova versão do RQS em 1 de janeiro de 2014 mas sabendo que alguns dos operadores não disponibilizam alguma da informação já prevista no RQS em vigor, a ERSE procedeu a alterações à redação da proposta, consagrando um regime transitório de implementação das alterações que se venham a comprovar serem necessárias para o reporte de informação. Neste sentido, foi introduzido o Artigo 90.º, no qual se estabelecem as disposições transitórias referentes à entrada em vigor do regulamento, que estabelece que, no ano de 2014, o envio de informação trimestral à ERSE referente aos primeiro e segundo trimestres poderá ser realizado conjuntamente.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	seja exequível ainda no segundo semestre de 2014. O estabelecimento destes prazos deverá resultar de um análise rigorosa do tempo exigido para proceder à especificação e desenvolvimento das alterações que será necessário efetuar nos sistemas informáticos que suportam o cumprimento do RQS.	
	EEM – Eletricidade da Madeira Antecipação de dificuldades no prazo de implementação, face às implicações da proposta em diversos processos e sistemas, tendo em conta a entrada em vigor a 1-1-2014, sendo de destacar: • SGI: Sistema de Gestão de Incidentes: Adaptação da ferramenta (novas causas, aplicação CFFM), novos controlos e funcionalidades • IS_U – Plataforma comercial: revisão dos workflows de controlo de reclamações e pedidos de informação bem como reavaliação dos dados mestres na caracterização do tipo de clientes, por forma a enquadrá-los, quanto à sua prioridade • Contact Center – Implica alterações com alguma profundidade, devendo ser ponderada a necessidade/possibilidade de separar os serviços em vários números de contacto, bem como refazer todo o reporting	A ERSE acompanhará de perto as alterações referidas e terá em consideração as dificuldades que forem reportadas durante o processo.

2.2 REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	associado aos mesmos • BI – Business Intelligence: restruturação do processo de importação de dados, bem como a componente de extração Alterações ao sistema de gestão de leituras, nas componentes de controlo	
	•	

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
MPQS	**EDP Distribuição** De referir que a proposta de MPQS não integra qualquer procedimento aplicável à qualidade de serviço comercial, não tendo sido transpostas para este Manual as regras que constam do Anexo VI do RQS em vigor. A EDP Distribuição considera que há vantagem em incluir no MPQS regras de detalhe sobre a aplicação da qualidade de serviço comercial, designadamente no que se refere ao cálculo dos indicadores de qualidade de serviço e à clarificação das responsabilidades do comercializador e do operador da rede de distribuição (ORD) quando ambos intervêm nos processos associados à prestação de serviços aos clientes.	O cálculo dos indicadores da qualidade de serviço comercial é simples e está suficientemente claro no articulado do RQS. A partilha das responsabilidades entre os operadores já tem regulamentação própria pelo que para os assuntos relativos à qualidade comercial do RQS será suficiente que as entidades acordem entre si as formas de funcionamento mais apropriadas de forma a cumprirem as suas obrigações sem a necessidade de definição por parte da ERSE de procedimentos específicos para cada obrigação.
Procedimento n.º 1. - Disposições gerais (n.º 1) [Nota: este Procedimento passou a Disposições Gerais do MPQS]	**EDA – Eletricidade dos Açores** PROCEDIMENTO N.º 1. A ERSE pode proceder à alteração do MPQS, por sua iniciativa ou mediante proposta das entidades a quem este manual se aplica. As empresas desenvolvem sistemas e processos para responder aos regulamentos bem como aos procedimentos em vigor, com custos associados, pelo que deve existir um período de vigência mínima.	A filosofia que justificou a autonomização do MPQS, face ao RQS, foi a possibilidade de alterar individualmente cada um dos procedimentos, conferindo, assim, uma maior flexibilidade, nesta fase inicial de implementação do novo RQS. A ERSE percebe a preocupação das entidades a quem o MPQS se aplica, e tentará que o recurso a alterações do MPQS seja efetuado de forma parcimoniosa.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		No entanto, no curto prazo, e tal como identificado em diversas respostas à Consulta Pública, diversos procedimentos terão de ser alterados, em função dos trabalhos do Grupo de Acompanhamento do RQS.
Procedimento n.º 1. - Disposições gerais (n.º 2) [Nota: este Procedimento passou a Disposições Gerais do MPQS]	**CEL - Cooperativa Eléctrica de Loureiro** Página 4, alínea o) do ponto 2.2 – Definições É apresentada a expressão matemática para o cálculo da Impedância harmónica da rede. Sugestão: De forma a evitar dúvidas, sugerimos que neste ponto seja apresentado o significado da constante k e da constante h. Estão definidos os seus valores, mas não se indica o seu significado.	A ERSE concorda com o comentário apresentado, o qual foi incorporado alterando o MPQS em conformidade (alínea o) do n.º 2.2 das Disposições Gerais). “k” representa o número da fase e “h” é a ordem da harmónica.
	EEM – Eletricidade da Madeira Art.º 3.º: “Para efeitos do presente regulamento, são utilizadas as seguintes definições” (N.º 2). Comentário: Havendo este artigo específico propõe-se, por facilidade de consulta, que nele estejam integradas todas as definições constantes do RQS:	A prática da estrutura dos regulamentos da ERSE é definir, no Artigo “Siglas e Definições”, todos os conceitos usados na peça regulamentar respetiva, à exceção dos conceitos que são definidos em artigo ou procedimento específicos na mesma peça regulamentar. Nesta conformidade, a ERSE irá proceder à atualização do n.º 2 das Disposições Gerais do MPQS com as definições em falta, estabelecidas no RQS e

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		usadas no MPQS.
Procedimento n.º 3. - Registo e classificação das interrupções de fornecimento (n.º 2) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 2]	**<u>EDA – Eletricidade dos Açores</u>** PROCEDIMENTO N.º 3. Ponto n.º 2 d) Comprovativo da inexistência da alimentação alternativa a partir de instalações existentes Que tipologia de informação é pretendida neste ponto? Esquemas de rede? e) Comprovativos das ações de comunicação ou divulgação prévias A EDA utiliza distintas fontes de comunicação para informar/avisar os clientes de cortes nos fornecimentos de energia elétrica, nomeadamente jornais e rádio. Relativamente aos jornais é pacífica a constituição de uma justificação com a digitalização dos anúncios. Quando a informação for veiculada por rádio, por exemplo, como se processa esse comprovativo? f) Comprovativo da situação invocada, designadamente nas situações de facto imputável ao cliente. Sugere-se que sejam devidamente identificados os justificativos passíveis de serem aceites.	A ERSE concorda com o comentário apresentado relativo à alínea d) do n.º 2 do P3 do MPQS, tendo procedido à eliminação desta alínea. "Comprovativos das ações de comunicação ou divulgação prévias" A ERSE considera não ser necessário detalhar quais os documentos concretos a apresentar nesta situação, ficando ao critério da empresa. "Comprovativo da situação invocada, designadamente nas situações de facto imputável ao cliente" O registo de uma interrupção (n.º2 do P3 do MPQS) deve indicar a alínea do RRC ao abrigo da qual o fornecimento foi interrompido. Tratando-se de facto imputável ao cliente, o registo deve incluir, pelo menos, comprovativo assinado pelo cliente ou pelo responsável da empresa pela classificação como tal. Esta disposição pode vir a ser melhorada em sede de grupo de acompanhamento do RQS.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	b) Comportamento dos sistemas de comando, controlo e proteção. O que se pretende efetivamente com estes descritivos? São suficientes os descritivos de manobras atualmente efetuados na EDA?	"Comportamento dos sistemas de comando, controlo e proteção" A ERSE recorda que o atual RQS já prevê que o "comportamento dos sistemas de comando, controlo e proteção" seja uma das componentes do registo e classificação de interrupções. No entanto, a adequação, ou não, das atuais práticas deverá ser harmonizada, se nada justificar o contrário, e deverá ser objeto de análise prioritária em sede de grupo de acompanhamento do RQS.
	EDP Distribuição Procedimento nº 3 – Registo e classificação das interrupções de fornecimento A EDP Distribuição propõe a reanálise do Procedimento n.º 3, designadamente no que se refere à informação a registar para cada interrupção de fornecimento. Algumas das disposições propostas implicam investimentos muito significativos, que poderão não ser economicamente justificáveis. Importa sublinhar que não será exequível implementar as alterações necessárias aos sistemas até 1 de Janeiro de 2014, de forma a cumprir com as obrigações previstas no Procedimento n.º 3.	A ERSE recorda que o atual RQS já prevê a "identificação dos elementos e das fases afetadas", o registo do "comportamento dos sistemas de comando, controlo e proteção" e a utilização de "códigos alfanuméricos". Assim, a informação a registar para cada interrupção coincide, em larga medida, com a que já é exigida por aplicação do atual RQS. Nestas condições, não são aparentes os investimentos significativos aduzidos na argumentação da EDP-D. No entanto, esta matéria pode ser reanalisada em sede de grupo de acompanhamento do RQS.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	EEM – Eletricidade da Madeira O ponto nº 2 do procedimento nº 3 (Registo e classificação de interrupções de fornecimento), refere a obrigatoriedade de constar, quando aplicável, um conjunto de elementos, entre os quais: d) Comprovativo da inexistência da alimentação alternativa a partir de instalações existentes. f) Comprovativo da situação invocada, designadamente nas situações de facto imputável ao cliente. Em nosso entender, a situação prevista na alínea d) parece-nos excessiva, já que é do interesse de todos os intervenientes entre os quais os operadores das redes, os comercializadores e os clientes, que a reposição se faça o mais rápido possível. Por outro lado, para ser praticável, seria necessário indicar, de forma clara, em que circunstâncias tal exigência seria aplicável e que tipo de comprovativo deveria ser apresentado. Assim, propõe-se a eliminação desta alínea. No que toca à alínea f), convém especificar que tipo de comprovativo pretende-se e em que circunstâncias devem existir.	A ERSE concorda com o comentário apresentado relativo à alínea d) do n.º 2 do P3 do MPQS, tendo procedido à eliminação desta alínea. Relativamente ao "comprovativo da situação invocada, designadamente nas situações de facto imputável ao cliente", o registo de uma interrupção (n.º2 do P3 do MPQS) deve indicar a alínea do RRC ao abrigo da qual o fornecimento foi interrompido. Tratando-se de facto imputável ao cliente, o registo deve incluir, pelo menos, comprovativo assinado pelo cliente ou pelo responsável da empresa pela classificação como tal. Esta disposição pode vir a ser melhorada em sede de grupo de acompanhamento do RQS.
Procedimento n.º 3 - Registo e classificação	**Galp** Evidenciação de Casos Fortuitos e de Força Maior	A filosofia seguida na proposta de RQS foi indicar o que não

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
das interrupções de fornecimento (n.º 4) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 5]	Não se tendo objecções de princípio sobre a necessidade de as interrupções de serviço por facto não imputável ao operador ou comercializador serem devidamente justificadas por estes, parece-nos que a proposta corre o risco de, tentando evitar utilizações "facilitistas", caia na situação inversa de limitar para lá do aceitável a existência de situações objectivamente não controláveis pelos agentes do SEN. Neste sentido, a proposta deveria ser melhor concretizada, por exemplo tipificando situações cuja classificação não oferecesse dúvidas, até para evitar discussões algo estéreis e consumidoras de tempo sobre a classificação de eventos e a imprevisibilidade da sua origem.	pode constituir motivo de classificação como caso fortuito ou de força maior (n.º 4 do P3). Admite-se que, em matéria de classificação como cffm, as práticas das empresas são muito diversas, pelo que se justifica proceder a uma harmonização no seio do grupo de acompanhamento do RQS.
	REN O atual RQS prevê um conjunto de causas fortuitas ou de força maior (c.f.f.m.), que caso ocorram são excluídas do cálculo dos indicadores gerais e individuais de continuidade de serviço. Considera-se que todas as c.f.f.m. existentes no atual RQS deverão permanecer no futuro, estando de acordo que alguns casos necessitam de uma melhor clarificação do ponto de vista técnico, mas sobretudo quanto aos meios de prova a utilizar pelos operadores, nomeadamente recurso a meios expeditos e	A proposta de RQS redefine o tipo de interrupções que pode ser considerado como cffm e dá exemplos de situações que não podem ser classificadas como cffm. Nestas condições, a atual lista exaustiva de interrupções tipificadas como cffm deixou de fazer sentido. Em sede de Grupo de Acompanhamento do RQS, a ERSE está disponível para aprofundar esta questão, melhorando o procedimento de registo e classificação de interrupções.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	desburocratizados, mas de elevada idoneidade, hoje disponíveis em diversos sítios de internet de organismos públicos. A REN fez chegar recentemente à ERSE uma proposta referente à causa Incêndios, cuja apreciação considera-se ser oportuna nesta fase e que pode servir de exemplo para aplicação a outros casos.	
Procedimento n.º 4. - Método de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço [Nota: este Procedimento passou a ter o número 3]	**<u>Conselho Consultivo</u>** É necessário definir de forma clara os fatores intervenientes no cálculo dos indicadores. Se o cálculo da END de uma determinada ocorrência for efetuado com base na ED num mês, deve a END de um período mais largo, um trimestre ou um ano, ser a soma das END das várias ocorrências calculadas desta forma, ou deve-se recalcular o indicador? A soma das partes não corresponde ao todo.	A ERSE identificou esta questão em fase prévia ao lançamento da Consulta Pública. O cálculo da END por zona de qualidade de serviço já é efetuado por alguns operadores de rede. No entanto, a adequação, ou não, das atuais práticas de alguns operadores de rede deverá ser harmonizada, se nada justificar o contrário, e deverá ser objeto de análise prioritária em sede do Grupo de Acompanhamento do RQS.
Procedimento n.º 4. - Método de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço (n.º 1)	**<u>EDA – Eletricidade dos Açores</u>** PROCEDIMENTO N.º 4. “O cálculo dos indicadores deve considerar todas as interrupções que afetem os PE do respetivo operador das redes, sendo somente excluídas aquelas que, com origem em instalação de cliente, não interrompam outros clientes.”	A adequação, ou não, das atuais práticas de alguns operadores de rede deverá ser harmonizada, se nada justificar o contrário, e deverá ser objeto de análise prioritária em sede de Grupo de Acompanhamento do RQS.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
[Nota: este Procedimento passou a ter o número 3]	A EDA tem como procedimento, para situações em que se verifiquem interrupções cuja origem seja a instalação do cliente (não tendo origem em equipamento de contagem ou de controlo de potência de propriedade do operador de rede de distribuição) e afete outras instalações de clientes, a criação de dois registos distintos, um para o cliente cuja instalação origina as interrupções, classificando-o como fato imputável ao cliente, e um segundo onde são registadas as interrupções das restantes instalações, classificando-o como causas próprias. Este procedimento afigura-se como correto?	
	EDA – Eletricidade dos Açores "Por outro lado, os incidentes ocorridos nas instalações dos clientes são considerados para efeito de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço desde que tenham origem em avaria do equipamento de contagem ou de controlo de potência de propriedade do operador de rede de distribuição." Os problemas verificados ao nível de equipamento de contagem e/ou controlo de potência, cuja responsabilidade seja dos clientes, quer por via de tentativas de fraude, danos involuntários, más condições dos nichos, etc., devem ser classificados como factos imputáveis aos clientes?	A adequação, ou não, das atuais práticas de alguns operadores de rede deverá ser harmonizada, se nada justificar o contrário, e deverá ser objeto de análise prioritária em sede de Grupo de Acompanhamento do RQS.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
Procedimento n.º 4. - Método de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço (n.º 2) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 3]	**EDA – Eletricidade dos Açores** A definição dos indicadores de continuidade mantém-se ambígua, sobretudo no que respeita aos denominadores das expressões apresentadas. Pretende-se que, para a RAA, os indicadores sejam apresentados para a Região, para a Região por zona, por ilha, por ilha e zona, por concelho, concelho e zona? É conveniente que seja explícita a definição do indicador, quando apresentado para cada uma destas tipologias. Seja o denominador o número de PdE, ou a potencia instalada, estes valores referem-se a: ao valor da Região, da zona, da ilha e zona do concelho e zona? Por exemplo, para o indicador MAIFI_MT diz-se que: "k – quantidade total de pontos de entrega (PTC e PTD), globalmente ou na zona de qualidade de serviço considerada." Embora esta definição possa ser mais clara e específica, não se encontram definições semelhantes para os restantes indicadores. Aplica-se apenas a este? A questão que se coloca é: pretende-se aferir a continuidade de serviço, por via de indicadores, mas relativos a que referencial? Ao todo? Da Região, ou da ilha?	A adequação, ou não, das atuais práticas deverá ser harmonizada, se nada justificar o contrário, e deverá ser objeto de análise prioritária em sede de Grupo de Acompanhamento do RQS.
	EDA – Eletricidade dos Açores	

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	Por outro lado, o indicador END é utilizado como referencial para a eventual classificação de uma ocorrência como sendo incidente de grande impacto, sem que seja definida de forma explícita como são obtidas as variáveis do cálculo deste indicador, nomeadamente o valor da ED e T. A energia distribuída a considerar no cálculo é referente ao mês em que se deu a ocorrência, ao dia da ocorrência, ao ano transato? T será, com certeza, esse período, em horas. Para o apuramento deste indicador utiliza-se outro indicador, o TIEPI. Deve-se considerar o indicador por zona de qualidade, por ilha ou da Região?	A ERSE recorda que o atual RQS já prevê o reporte de grandes incidentes nas redes e o respetivo cálculo da END associada. No entanto, a adequação, ou não, das atuais práticas deverá ser harmonizada, se nada justificar o contrário, e deverá ser objeto de análise prioritária em sede de Grupo de Acompanhamento do RQS.
	EDA – Eletricidade dos Açores A apresentação do indicador END deve ser feita com que bases? Por ilha, por zona, para a Região? Os indicadores de qualidade de serviço devem ser representativos. A apresentação de um END por zona de qualidade de serviço, por exemplo, induz mais em erro do que representa a energia que não foi entregue aos clientes nessas zonas. O cálculo da END por zona terá, presume-se, como base o indicador TIEPI por zona e a ED total, visto não ser viável quantificar esta ED por zona de qualidade de serviço. Considerando que em zonas do tipo C e B a ED será inferior à energia entregue em zonas do tipo A, o resultado será um indicador absolutamente distorcido.	A ERSE identificou esta questão em fase prévia ao lançamento da Consulta Pública. O cálculo da END por zona de qualidade de serviço já é efetuado por alguns operadores de rede. No entanto, a adequação, ou não, das atuais práticas de alguns operadores de rede deverá ser harmonizada, se nada justificar o contrário, e deverá ser objeto de análise prioritária em sede de Grupo de Acompanhamento do RQS.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	EDP Distribuição Procedimento n.º 4 – Método de Cálculo dos Indicadores de Continuidade de Serviço (ponto 2.2.3 – MAIFI) Tal como entendido no conceito de um só incidente (artigo 15.º, n.ºs 5 e 6), para efeitos de apuramento do MAIFI deve poder contar-se, como pertencente à mesma interrupção, toda a sucessão de corte e reposição de consumos, ocorrida durante 1 s < t <= 3 min, desde que relacionada elétrica e temporalmente.	A ERSE considera que este tema deverá ser abordado no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS e harmonizado com os diferentes operadores das redes.
	EEM – Eletricidade da Madeira Um maior nível de prudência, no valor dos padrões a considerar, aproximando-os aos da RAA, em vez de considerar níveis de qualidade nas redes ainda mais exigentes relativamente aos de Portugal continental;	Os padrões gerais e individuais foram estabelecidos tendo em atenção os dados históricos fornecidos pelas empresas. No Anexo II do presente documento, junta-se documentação que fundamenta o racional adotado para a fixação dos padrões aplicáveis à RAM.
	EEM – Eletricidade da Madeira A clarificação da metodologia de cálculo do indicador TIEPI: A expressão deste indicador tem como denominador a soma das potências instaladas (∑Pi). Tratando-se de um indicador com caráter trimestral ou anual, importa clarificar qual o critério a adotar para a Pi: Se a potência no fim do período, a potência média no	Embora tratando-se de indicadores cujo cálculo já era exigido no âmbito do atual RQS, a ERSE reconhece a pertinência do comentário e considera que este nível de pormenorização é matéria a ser discutida no seio do Grupo de Acompanhamento do RQS.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	período ou o somatório dos TIEPI's calculados por cada incidente e por ponto de entrega.	
Procedimento n.º 5. - Informação a prestar no caso de incidentes de grande impacto [Nota: este Procedimento passou a ter o número 4]	**<u>Conselho Consultivo</u>** Relativamente aos denominados "incidentes de grande impacto", foi colmatada a lacuna existente com a previsão do n.º 2 do artigo 18.º ("Todos os incidentes de grande impacto devem ser objeto de um relatório a enviar à ERSE e à DGEG, no caso de incidentes ocorridos em Portugal continental, à ERSE e à DRE, no caso da RAA e à ERSE e à DRCIE, no caso da RAM, de acordo com procedimento estabelecido no MPQS."), devendo este regime servir de exemplo para as restantes situações. Contudo, o MPQS, no n.º 3 do Procedimento n.º 5, dispõe de modo que parece configurar um lapso a corrigir, porque contraria a entrega direta do relatório pelos operadores à DGEG, à DRE e à DRCIE. O CC recomenda ainda que lhe sejam disponibilizados estes relatórios, assim com a ANMP e as Autoridades de Proteção Civil.	O Art.º 67º do Decreto-Lei n.º 172/2006, de 23 de agosto, republicado pelo Decreto-Lei n.º 215-B/2012, de 8 de outubro, estabelece que a ERSE é a entidade competente para aplicação do RQS. Neste sentido, atendendo a que se pretende que o relatório a enviar pelos operadores das redes na sequência da ocorrência de um incidente de grande impacto faça uma abordagem dos acontecimentos numa perspetiva da qualidade de serviço, e que por razões de eficiência se deve evitar a duplicação de canais para o envio do mesmo, considera-se que deverá ser a ERSE a receber o referido relatório e distribuí-lo às demais entidades. Relativamente à recomendação para a inclusão do Conselho Consultivo, da ANMP e das Autoridades de Proteção Civil no conjunto de entidades a receber o relatório de incidente de grande impacto, a ERSE procedeu à seguinte alteração no ponto nº 3 do procedimento nº 4 do MPQS: "Após a sua receção, a ERSE dará conhecimento do relatório anterior à DGEG e aos serviços territorialmente

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		competentes por matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica, caso o incidente ocorra em Portugal continental, à DREn, caso o incidente ocorra na RAA, ou à DRCIE, caso o incidente ocorra na RAM. Para além destas entidades, a ERSE dará ainda conhecimento do relatório ao Conselho Consultivo, Associação Nacional de Municípios Portugueses e Autoridade Nacional de Proteção Civil".
Procedimento n.º 5. - Informação a prestar no caso de incidentes de grande impacto (n.º 3) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 4]	**EDA – Eletricidade dos Açores** Relativamente aos prazos e conteúdo dos reportes de informação, dos procedimentos n.º5 e n.º 6, sugere-se a sua clarificação e uniformização, designadamente a definição de 20 dias úteis para a apresentação dos relatórios preliminares destes eventos e 20 dias úteis para os relatórios finais.	Os prazos são sempre medidos em dias corridos, a não ser que explicitamente seja referida outra forma de medição.
Procedimento n.º 6. - Classificação de eventos excecionais [Nota: este Procedimento passou a ter o número 5]	**Conselho Consultivo** Por outro lado, considera-se que os pareceres da DGEG (designadamente o previsto no n.º 2 do Procedimento n.º 6 do MPQS) devem ter natureza vinculativa no que respeita à sua esfera de competências próprias e exclusivas. Esta disposição devera constar do Articulado do RQS e ser prevista em todas as matérias	Atendendo a que se pretende que o processo de classificação de "eventos excecionais" envolva a participação de diferentes entidades e que os respetivos pareceres deverão ser articulados e coordenados, a ERSE não concorda com o facto de que o parecer de qualquer

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	em que a DGEG se tenha que pronunciar sobre competências próprias e exclusivas, sem prejuízo da responsabilidade final da decisão (designadamente sobre a classificação de eventos excecionais) pertencer à ERSE, devendo esta ponderar as outras componentes que concorrem para tal, nomeadamente os pareceres de outras Entidades. No cálculo dos indicadores de continuidade de serviço designadamente para efeitos de verificação do cumprimento dos respetivos padrões e pagamento de compensações individuais, o Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) em vigor exclui as interrupções de fornecimento decorrentes das seguintes causas: - razões de interesse público; - razões de serviço; - facto imputável ao cliente; - acordo com o cliente; - razões de segurança; - cases de força maior; - casos fortuitos. A proposta de alteração do RQS mantém a exclusão das interrupções referidas em a), b). c) e d). Relativamente às restantes	uma das entidades auscultada deva ser vinculativo ou se sobreponha a outros. A ERSE considera que o conceito de evento excecional não se coaduna com uma tipificação rígida, sendo expectável que cada um destes eventos apresente características muito próprias. Assim, a definição de critérios demasiado explícitos ou rígidos para o acesso à classificação dos eventos como excecionais poderia introduzir dificuldades acrescidas na classificação dos mesmos e excluir à partida um conjunto de eventos com diferentes naturezas e origens. Neste sentido, a ERSE decidiu manter a redação inicialmente proposta. O lapso referido relativo à menção ao artigo 9.º em vez de 8.º foi corrigido.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	- razões de segurança, casos de força maior e casos fortuitos - são apenas excluídas as interrupções resultantes de eventos excecionais. Para o efeito, a ERSE considera como eventos excecionais as ocorrências que reúnam cumulativamente as seguintes características e sejam aprovadas pela ERSE: • baixa probabilidade de ocorrência do evento ou das suas consequências; • provoquem uma significativa diminuição da qualidade de serviço prestada; • não seja razoável, em termos económicos, que os operadores de redes, comercializadores, comercializadores de último recurso ou, no caso das RAA e RAM, os produtores evitem a totalidade das suas consequências; • o evento e as suas consequências não sejam imputáveis aos operadores de redes, comercializadores, comercializadores de último recurso ou, no caso das RAA e RAM, aos produtores. No entanto, no Manual de Procedimentos, a ERSE propõe que "em situações devidamente justificadas, as entidades (...) podem solicitar à ERSE a classificação como eventos excecionais de outras	

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	ocorrências que não reúnam as condições para ser classificados como incidentes de grande impacto, mas que tenham origem em factos que não lhes sejam imputáveis". O CC considera que as interrupções não imputáveis aos operadores de rede devem ser excluídas do cálculo dos indicadores, para efeitos de verificação do cumprimento dos padrões e do pagamento de compensações individuais. Em todo o caso, o CC considera ser necessário o maior rigor na caracterização destes eventos não imputáveis aos operadores e excluídos do cálculo dos indicadores, devendo ser procurada uma solução que garanta o rigor, não introduzindo um procedimento administrativo demasiado pesado, e, sempre que possível, a validação da classificação desses eventos por autoridades com competências nessas matérias. O CC entende também, que idêntico rigor e transparência deve ser aplicada à caracterização da nova categoria de eventos (eventos excecionais) agora proposta pela ERSE e cuja distinção das anteriores figuras (razões de segurança, casos fortuitos ou de força maior) não se afigura plenamente atingida. Com efeito, a criação de novas soluções normativas obriga a um elevado grau de objetividade e rigor de modo a evitar ambiguidades quanto à sua interpretação e aplicação prática.	

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	Relativamente à validação pela ERSE dos casos excecionais, o CC entende que deve ser também fixado um prazo para a sua resposta, em linha com o prazo fixado aos operadores. No procedimento n.º 6 do MPQS, quando se refere o Artigo 9º do RQS, deveria referir-se o Artigo 8º ("Este procedimento estabelece as normas complementares ao Artigo 9.º do RQS relativas à classificação dos eventos excecionais e aplica-se aos operadores das redes, aos comercializadores e aos comercializadores de último recurso.");	
	EDP Distribuição Propõe-se que o Procedimento nº 6 do MPQS estabeleça prazos para aprovação pela ERSE dos pedidos apresentados pelos operadores de redes.	A ERSE concorda com a proposta de estabelecimento de prazos para a aprovação da classificação de eventos excecionais, tendo procedido à sua definição, em colaboração com as entidades administrativas previstas serem consultadas no processo de decisão. No entanto, atendendo a que, da aplicação prática do Procedimento n.º 5 do MPQS possa vir a ser identificada a necessidade de ajustes a estes prazos, a ERSE optou por publicar os referidos prazos em Diretiva, como alternativa à respetiva introdução no procedimento.
Procedimento n.º 6. - Classificação de	**Conselho Consultivo** No procedimento n.º 6 do MPQS, quando se refere o Artigo 9º do	A ERSE procedeu à respetiva correção.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
eventos excecionais (n.º 1) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 5]	RQS, deveria referir-se o Artigo 8º ("Este procedimento estabelece as normas complementares ao Artigo 9.º do RQS relativas à classificação dos eventos excecionais e aplica-se aos operadores das redes, aos comercializadores e aos comercializadores de último recurso.");	
Procedimento n.º 6. - Classificação de eventos excecionais (n.º 2) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 5]	**Conselho Consultivo** O CC entende também, que idêntico rigor e transparência deve ser aplicada à caracterização da nova categoria de eventos (eventos excecionais) agora proposta pela ERSE e cuja distinção das anteriores figuras (razões de segurança, casos fortuitos ou de força maior) não se afigura plenamente atingida. Com efeito, a criação de novas soluções normativas obriga a um elevado grau de objetividade e rigor de modo a evitar ambiguidades quanto à sua interpretação e aplicação prática.	A ERSE considera que o conceito de evento excecional não se coaduna com uma tipificação rígida, sendo expectável que cada um destes eventos apresente características muito próprias. Assim, a definição de critérios demasiado explícitos ou rígidos para o acesso à classificação dos eventos como excecionais poderia introduzir dificuldades acrescidas na classificação dos mesmos e excluir à partida um conjunto de eventos com diferentes naturezas e origens. Neste sentido, a ERSE decidiu manter a redação inicialmente proposta.
	EEM – Eletricidade da Madeira Classificação de incidentes de origem fortuita e por razões de segurança, como excecionais, independentemente do valor da END. Neste âmbito, propõe-se a seguinte redação do primeiro parágrafo do ponto 2 do procedimento nº 6: "No âmbito da continuidade de serviço e da qualidade de energia, apenas considera-se eventos	A perspetiva assumida pela ERSE é que qualquer evento a ser classificado como "evento excecional" terá de ser sujeito a uma decisão da ERSE e das entidades administrativas, após pedido fundamentado dos operadores da rede ou comercializadores. Esta disposição pode vir a ser

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	excecionais, para efeitos de exclusão da comparação dos indicadores com os padrões de continuidade de serviço, as ocorrências que sejam classificadas como tal pela ERSE, com exceção dos incidentes de origem fortuita e por razões de segurança, sendo estes, pela sua natureza, classificados automaticamente como eventos excecionais, desde que suportados pelos respetivos meios de prova.”;	melhorada em sede de Grupo de Acompanhamento do RQS.
	Iberdrola A redação do art.º 8.º do RQS é suficientemente genérica para abranger ocorrências que impactem tanto na qualidade de serviço técnica como na comercial. Todavia, no procedimento n.º 6, relativo à classificação de eventos excecionais, apenas são contemplados eventos no âmbito da continuidade de serviço e qualidade de energia, falta um ponto onde os eventos no âmbito comercial sejam contemplados.	A redação do artigo 8.º do RQS abrange todas as situações passíveis de serem classificadas como eventos excecionais, estando portanto garantidas todas as vertentes da qualidade de serviço referidas. Especificamente no que respeita a eventos com impacto na continuidade de serviço e qualidade de energia elétrica, a ERSE considerou ser necessário estabelecer, no procedimento n.º 5, um maior detalhe na atuação. Os procedimentos relativos à apresentação do pedido de classificação de um evento como “excecional” estão previstos no procedimento n.º 5, enquanto os respetivos serão publicados por Diretiva da ERSE.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
Procedimento n.º 6. - Classificação de eventos excecionais (n.º 3) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 5]	**EDA – Eletricidade dos Açores** No MPQS, procedimento n.º 6, refere-se: "Comprovativos obtidos junto das autoridades e entidades oficiais que demonstrem que o evento ocorreu devido a factos não imputáveis às entidades a quem este procedimento se aplica, e, bem assim, provas de que estes cumpriram com todas as normas técnicas e boas práticas aplicáveis." Sugere-se que no MPQS seja claramente definido ou referenciado o conceito de "boas práticas aplicáveis".	As "boas práticas aplicáveis" são as técnicas identificadas como sendo as melhores para realizar determinada tarefa. A clarificação pretendida poderá ser objeto de discussão no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS.
Procedimento n.º 6. - Classificação de eventos excecionais (n.º 4 e 5) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 5]	**Conselho Consultivo** Relativamente à validação pela ERSE dos casos excecionais, o CC entende que deve ser também fixado um prazo para a sua resposta, em linha com o prazo fixado aos operadores.	A ERSE concorda com a proposta de estabelecimento de prazos para a aprovação da classificação de eventos excecionais, tendo procedido à sua definição, em colaboração com as entidades administrativas previstas serem consultadas no processo de decisão. No entanto, atendendo a que, da aplicação prática do Procedimento n.º 5 do MPQS possa vir a ser identificada a necessidade de ajustes a estes prazos, a ERSE optou por publicar os referidos prazos em Diretiva, como alternativa à respetiva introdução no procedimento.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	EDA – Eletricidade dos Açores Relativamente aos prazos e conteúdo dos reportes de informação, dos procedimentos n.º5 e n.º 6, sugere-se a sua clarificação e uniformização, designadamente a definição de 20 dias úteis para a apresentação dos relatórios preliminares destes eventos e 20 dias úteis para os relatórios finais.	A ERSE esclarece que os prazos considerados em termos de RQS deverão ser sempre medidos em dias corridos, a menos que seja explicitamente referida outra forma de medição.
Procedimento n.º 7. - Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço (n.º 2 e 4) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 6]	**EDP Distribuição** Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço Relativamente a esta componente do mecanismo de incentivo à continuidade de serviço importa clarificar que o cálculo deste incentivo em 2014 será efetuado de acordo com as regras que foram estabelecidas aquando da sua fixação em 2011, para vigorar no período de regulação 2012-2014. Neste sentido, para além da manutenção para 2014 dos parâmetros de regulação fixados em 2011, importa clarificar que o desempenho da rede de MT é medido de acordo com o estabelecido no RQS atualmente em vigor, designadamente no que se refere às interrupções a excluir para efeitos de cálculo do TIEPI que serve de base ao cálculo deste incentivo regulatório. Pelas razões expostas, propõe-se que seja reponderada a	A ERSE entende que continua a fazer sentido a introdução de uma nova componente no Mecanismo de Incentivo à Melhoria da Continuidade de Serviço, que vise incentivar a melhoria da continuidade de serviço dos clientes pior servidos. O espírito desta proposta está perfeitamente enquadrado nos objetivos estratégicos da revisão regulamentar levada a cabo, na qual se pretendeu evoluir de uma perspetiva de análise geral de desempenho dos sistemas para uma perspetiva da qualidade de serviço que é percecionado pelos clientes. De referir ainda que esta componente foi introduzida no âmbito da alteração regulamentar do Regulamento Tarifário ocorrida na preparação do período regulatório 2012-2014, a partir de uma proposta inicial do próprio operador de rede e

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	oportunidade de introdução da Componente 2 do mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço.	com a qual a ERSE se reviu. No entanto, a operacionalização desta componente do mecanismo ainda não foi possível por dificuldades na obtenção da informação solicitada, sendo esta uma oportunidade para que se criem as condições necessárias à disponibilização dessa informação.
Procedimento n.º 8. - Mecanismo de incentivo ao aumento da disponibilidade dos elementos da rede nacional de transporte de eletricidade (n.º 8.1) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 7]	**CEL - Cooperativa Eléctrica de Loureiro** Página 48, alínea e) do ponto 8.1 – Redes de Transporte e Distribuição em MAT, AT e MT; alínea c) do ponto 8.2 – Redes de Distribuição em BT É referida nestas duas alíneas a "Tremulação", no entanto a mesma não é definida. Apenas é referida a "Severidade da Tremulação" na página 7, alínea ww) do ponto 2.2 – Definições, sendo também indicado o que o seu método de medição está definido pela UIE-CEI. Sugestão: De forma a evitar dúvidas, sugerimos no ponto 2.2 – Definições, seja apresentada a definição de "Tremulação".	A ERSE concorda com o comentário apresentado, o qual foi incorporado alterando o MPQS em conformidade (alínea ww) do n.º 2.2 do P1). A definição de "severidade de tremulação", constante do MPQS, foi alterada para "indicador da intensidade do desconforto provocado pela tremulação definida pelo método de medição UIE-CEI da tremulação e avaliada segundo os seguintes valores …". A definição de "tremulação (*flicker*)" como "impressão de instabilidade da sensação visual provocada por um estímulo luminoso, cuja luminância ou repartição espectral flutua no tempo" foi acrescentada ao MPQS.
Procedimento n.º 9. - Planos de monitorização da qualidade de energia	**EDP Distribuição** Sugere-se que o prazo de entrega de Planos de Monitorização da QEE para aprovação à ERSE seja alterado para "até 15 de Outubro	Considerando que os planos de monitorização têm um carácter bianual e que devem entrar em vigor a 1 de janeiro

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
(n.º 3) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 8]	do ano anterior à sua entrada em vigor". Propõe-se a indicação de prazos e critérios de aprovação pela ERSE dos planos de monitorização da qualidade de energia propostos pelos operadores de rede.	do ano seguinte à sua aprovação, a ERSE considera que os mesmos deverão ser submetidos atempadamente para aprovação. Neste sentido, a ERSE manteve a data de envio inicialmente proposta
Procedimento n.º 9. - Planos de monitorização da qualidade de energia [Nota: este Procedimento passou a ter o número 8]	**<u>Siderurgia Nacional</u>** Cavas de tensão e microcortes Prevenindo os efeitos dos microcortes e cavas de tensão, nos casos em que tal é possível, ou seja nos sistemas de comando, gestão e controlo dos equipamentos, a siderurgia instalou fontes de alimentação estabilizadas de modo a que as incidências que possam ocorrer devidas a esse tipo de perturbações nunca afetem essa função e os equipamentos fiquem em situação de descontrolo. Acontece porém que no processo produtivo da siderurgia, especialmente na laminagem a quente de varão e fios laminados, atendendo às elevadas potências em causa, velocidades elevadas de processamento em contínuo com o material a passar em sequência por um elevado numero de caixa de laminar, qualquer microcorte, conduz a não só a interrupção da laboração, mas	Considerando o impacto que a qualidade da onda de tensão de alimentação de alguns clientes das redes poderá ter na sua regular atividade e que existe a necessidade de identificar a ocorrência de eventos de tensão, assim como as suas causas e consequências, a ERSE propôs no procedimento n.º 8 do MPQS que, a médio prazo, o operador da RNT garanta a monitorização da qualidade de energia de forma permanente na totalidade dos PdE.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	também a introdução de material metálico deformado e que fica em sucata no interior dos equipamentos e que tem de ser retirado e nalguns caso implica mesmo a necessidade de substituição de equipamentos. Nestes casos embora a perturbação tenha um tempo muito diminuto a retirada da sucata a substituição de guias de condução avariadas e reposição de funcionamento dum conjunto vasto de equipamentos leva nalguns casos horas. Assim importa que os responsáveis das redes desenvolvam todas as ações preventivas que sejam viáveis para que o comportamento da rede seja o melhor possível e importa monitorizar a ocorrência destes fenómenos para que se perceba melhor em que situações é que ocorrem, quais os efeitos associados e quais destas podem ser evitadas.	
Procedimento n.º 9. - Planos de monitorização da qualidade de energia (n.º 4) [Nota: este Procedimento passou a	**REN** Como a REN já teve oportunidade de transmitir e indo de encontro ao recomendado no "Guidelines of Good Practice on the Implementation and Use of Voltage Quality Monitoring Systems for Regulatory Purposes" do CEER – Council of European Energy Regulators, de Dezembro de 2012, onde é aconselhada a monitorização em permanência de todos os pontos de entrega em	Atendendo aos argumentos expostos pela REN relativos à dificuldade de implementação na totalidade dos PdE do sistema de monitorização permanente da qualidade de energia elétrica até ao prazo de 31 de dezembro de 2015 e a alguns problemas que têm ocorrido nesse processo de implementação, como se confirmou no decorrer da

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
ter o número 8]	MAT e AT (para os operadores da rede de transporte), a REN pretende nos próximos anos (3 a 4 anos, ou seja, conclusão prevista para 2016) ter monitorizado em permanência a totalidade dos pontos de entrega. Com este objetivo encontra-se atualmente em desenvolvimento o projeto denominado "Mais QOT" que prevê a ampliação do sistema de monitorização em permanência da qualidade da onda de tensão (QOT) a mais 44 instalações da rede. Dado o impacto significativo da antecipação do necessário investimento, propõe-se que o prazo limite seja estendido até 31 de Dezembro de 2016.	preparação do Relatório da Qualidade de Serviço do setor elétrico – 2012 da ERSE, conforme sugerido pela REN, a ERSE procedeu à alteração do prazo de conclusão para 31 de dezembro de 2016.
Procedimento n.º 9. - Planos de monitorização da qualidade de energia (n.º 5) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 8]	**EDP Distribuição** Para prever os necessários períodos de instalação, calibração e manutenção dos equipamentos de monitorização: Propõe-se substituição dos limites mínimos de "com períodos mínimos de medição de um ano" por "totalizando no mínimo 40 semanas de monitorização no período de 1 ano".	A ERSE considera que este tema deverá ser abordado no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS e harmonizado com os diferentes operadores das redes.
	EDP Distribuição Com vista a garantir maior objetividade, propõe-se a clarificação do formato de dados e detalhe da informação a disponibilizar a todos os operadores das redes de distribuição em BT.	A ERSE considera que este tema deverá ser abordado no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS e harmonizado com os diferentes operadores das redes.
	EDP Distribuição	

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	Para prever os necessários períodos de instalação, calibração e manutenção dos equipamentos de monitorização: Propõe-se substituição dos limites mínimos de "com uma duração mínima de três meses" por "totalizando no mínimo 8 semanas de monitorização no período de 1 trimestre".	A ERSE considera que este tema deverá ser abordado no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS e harmonizado com os diferentes operadores das redes.
Procedimento n.º 9. - Planos de monitorização da qualidade de energia (n.º 5.3) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 8]	**CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este** Ponto 4.3 – Plano Bianual de Monotorização da Qualidade de Energia Face às dimensões das organizações dos ORD exclusivamente em BT, a elaboração do plano de monitorização da qualidade de energia deve ser facultativa. Ponto 4.4.2 A aplicação deste ponto aos ORD exclusivamente em BT não faz sentido, pois vai obriga-los a adquirir um analisador de rede exclusivamente para esta função, face ao período de análise requerido, com os custos que da advém. Além de que, a área de concessão destes ORD não cobre um concelho, cobrem apenas algumas freguesias, desses concelhos. Acresce a este facto, que grande parte dos problemas que se registam, vem das redes a montante, e já que a EDP – distribuição que cobre a maioria das	A ERSE considera que os utilizadores das redes devem ter os mesmos direitos e deveres independentemente do operador a que se encontram ligados. Assim, e no seguimento do acordado com os operadores das redes de distribuição exclusivamente em BT no decorrer das reuniões preparatórias da revisão do RQS, não deverão ser criados quaisquer regimes de exceção para nenhum operador em particular. Neste sentido, a ERSE considerou que se deverá manter a obrigatoriedade da monitorização da qualidade de energia por parte dos operadores das redes de distribuição exclusivamente em BT, sem prejuízo de que estes coordenem os seus planos de monitorização bianuais com o operador da RND em BT, no sentido de que se evitem medições simultâneas em zonas de rede com demasiada proximidade geográfica.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	freguesias desses concelhos, está obrigada a monitorizar o mesmo número de PT que os ORD exclusivamente em BT, não se vê que esta solução traga alguma vantagem para o cliente. Esta imposição apenas trás desequilíbrio entre concelhos, uma vez, que vai haver concelhos com uma monotorização da rede superior a outros.	
Procedimento n.º 9. - Planos de monitorização da qualidade de energia (n.º 6) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 8]	**EDA – Eletricidade dos Açores** No procedimento n.º 9, propõe-se a supressão "AT/MT", ficando apenas "Subestações", pois é o que de facto tem sido subentendido até agora e pretende-se abranger também as subestações MT/MT. A exigência de monitorizar, pelo menos, 2 PT por concelho pode não ter aplicação e induzir custos desnecessários: por exemplo, na ilha do Corvo, apenas existe 1 PT, que é alimentado por uma linha de MT subterrânea de 960 metros, diretamente da central térmica. Sendo efetuada a monitorização à saída da central, é redundante a monitorização do PT desta ilha. Propõe-se, no mínimo, 90 dias na BT. Não é estabelecido máximo pelo que mantemos as medições durante um ano. No MPQS - Procedimento n.9, pág.46 - Rede distribuição em BT - campanha periódica com duração mínima de 1 ano. Dúvida: MPQS, Procedimento n.9, pág.46 Rede de transporte e distribuição AT e MT - 6.1.2. - a subestação das Sete Cidades, por exemplo, também	A ERSE considera que o plano de monitorização da qualidade de energia elétrica deve ser definido e adaptado às especificidades de cada rede elétrica. Neste sentido, relativamente à monitorização da qualidade de energia elétrica nas redes AT e MT da RAA, atendendo à possibilidade de monitorização das subestações MT/MT, de acordo com a proposta da EDA, a ERSE procedeu à substituição, da referência "Subestação AT/MT" por "Subestação" no procedimento n.º 8 do MPQS. No que diz respeito à duração mínima para a medição da qualidade de energia em BT na RAA, a mesma (1 ano) encontra-se estabelecida no ponto 6.2 do procedimento n.º 8 do MPQS. A ERSE considera ainda que em situações em que um operador de rede elétrica considerar não estarem reunidas

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	terá de ser monitorizada? Sugere-se a alteração do artigo 27º da Proposta do Articulado, ponto 1 para: 1 - A verificação da qualidade de energia tem por objetivo permitir a caracterização nacional da qualidade de serviço técnica prestada e a identificação de eventuais áreas de melhoria, e será realizada através de ações de monitorização permanente e/ou campanhas periódicas, de acordo com os planos de monitorização da qualidade de energia estabelecidos em procedimento específico do MPQS. Comentário relativamente ao ponto16. Relativamente ao MPQS nº9, ponto 6.1.1 Monitorização permanente, sugere-se a seguinte alteração: de "50% das subestações AT/MT de cada ilha" para "50% das subestações de cada ilha, devendo ser efetuada a monitorização de pelo menos 20 subestações"	as condições para o cumprimento de um dos critérios estabelecidos no procedimento n.º 8 do MPQS, deverá justificadamente identificar a situação no respetivo plano bianual a submeter à aprovação da ERSE.
	EDA – Eletricidade dos Açores No ponto 6.1.3.- PLANO DE MONITORIZAÇÃO, sugere-se o seguinte texto final: A entidade concessionária do transporte e distribuição da RAA deve efetuar anualmente a monitorização da qualidade de energia	A ERSE considera que se deve manter a indicação de um número mínimo de pontos de rede a monitorizar. No entanto, face às especificidades da rede da RAA, foi introduzida a seguinte alteração no ponto 6.1.3. do

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	conforme os pontos anteriores.	procedimento n.º 8 do MPQS: " A entidade concessionária do transporte e distribuição da RAA deve efetuar em cada ano a monitorização da qualidade de energia elétrica em, pelo menos, 20 pontos de rede."
Procedimento n.º 9. - Planos de monitorização da qualidade de energia (n.º 6) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 8]	**EEM – Eletricidade da Madeira** No âmbito dos Procedimentos nº 9 e nº 10, fazem-se algumas considerações e propostas, conforme a seguir indicado. • Monitorização permanente em subestações AT/MT (5): Propõe-se alteração para subestações AT/MT e MT/MT, de modo a incluir as subestações 30/6,6 kV. • A proposta de revisão do RQS obriga a adotar a norma CEI 61000-4-30 no que se refere à exatidão mínima e métodos de medição: Os equipamentos existentes e instalados, no âmbito do plano de monitorização da QOT, cumprem o método de medição, mas no que se refere à exatidão são da classe B, não cumprindo integralmente esta norma. Sugestão: Adotar a norma CEI 61000-4-30, apenas para os novos equipamentos ou substituição. • Monitorização da qualidade da energia fornecida a clientes - Precisão dos equipamentos da classe A ou S: A EEM	A ERSE considera que o plano de monitorização da qualidade de energia elétrica deve ser definido e adaptado às especificidades de cada rede elétrica. Neste sentido, relativamente à monitorização da qualidade de energia elétrica nas redes AT e MT da RAM, atendendo à possibilidade de monitorização das subestações MT/MT, de acordo com a proposta da EEM, a ERSE procedeu à substituição, da referência "Subestação AT/MT" por "Subestação" no procedimento n.º 8 do MPQS. Relativamente à classe dos equipamentos de monitorização da qualidade de energia elétrica, a ERSE considera que deverá ser tido em conta o ponto 4.1 da norma CIE 61000-4-30, em que assume a possibilidade de utilização de equipamentos de classe B até que os mesmos atinjam o seu limite de vida útil. Devendo a substituição desses equipamentos ser feita por equipamentos de classe A ou classe S.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	dispõe de 4 equipamentos classe B e apenas um equipamento da classe A. Sugestão: A monitorização da energia fornecida ao cliente deverá ser efetuada, preferencialmente, por equipamento da Classe A ou S, de acordo com a norma CEI 61000-4-30.	
Procedimento n.º 9. - Planos de monitorização da qualidade de energia (n.º 8) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 8]	**EDP Distribuição** Propõe-se clarificação do formato de dados e detalhe da informação a disponibilizar para cada uma das características de tensão indicadas (fenómenos contínuos e eventos de tensão).	A ERSE considera que este tema deverá ser abordado no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS e harmonizado entre os diferentes operadores das redes.
Procedimento nº 10. - Medições da qualidade da energia na sequência de reclamações dos clientes [Nota: este	**Siemens** -No que diz respeito à medição da qualidade da Energia, o "Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico" (MPQS) considera em vários pontos, por referência directa (Caso MAT) ou por referência às normas NP EN 50160 e CEI 61000-4-30 ed.2 (casos BT, MT e AT), que a monitorização poderá ser efetuada por equipamentos da classe A ou S. No "Procedimento	A ERSE considera que sempre que possível se devem adotar para Portugal aquelas que são identificadas como sendo as melhores práticas internacionais. Assim, para efeitos de estabelecimento das circunstâncias de utilização de equipamentos de classe A ou de classe S devem ser seguidas as indicações constantes na norma CEI 61000-4-

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
Procedimento passou a ter o número 9]	nº10 – Medições da Qualidade da Energia na sequência de reclamações dos clientes" é feita a mesma consideração. A ERSE considera válidos em todos os casos a utilização de um equipamento que respeite qualquer uma das normas? Poderia a ERSE especificar quais as situações em que deverá ser utilizado um equipamento da Classe A?	30.
Procedimento nº 10. - Medições da qualidade da energia na sequência de reclamações dos clientes (n.º 4) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 9]	**EDA – Eletricidade dos Açores** Concorda-se com a evolução para um conceito de maior partilha de responsabilidade entre operadores e utilizadores da rede uma vez que os consumidores também são eles origem de perturbações nas redes elétricas. A este propósito solicita-se a clarificação dos seguintes pontos: • Na p.14 do documento justificativo refere-se a evolução para "medição conjunta de onda de tensão e corrente". • No MPQS – Procedimento 10 - medições da QE na sequência de reclamações dos clientes (p50), é referida a necessidade de monitorização do ponto de entrega (caixas de bornes seccionáveis dos secundários dos respetivos TTs). Dúvidas: O procedimento não esclarece se poderá ser utilizado o enrolamento de medida do sistema de contagem para medições em	A ERSE considera a questão pertinente e, tendo em conta a necessidade de harmonização das práticas atualmente seguidas pelos diferentes operadores, identificou o tema como sendo de relevante interesse para uma futura abordagem em sede do Grupo de Acompanhamento do RQS.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	clientes MT. Qual o procedimento a utilizar para um cliente BT?	
	CEVE – Cooperativa Elétrica de Vale D'Este Afigura-se-nos que o corpo de texto deste procedimento não se aplica à baixa tensão, pois nos clientes de baixa tensão não existem (caixas de bornes seccionáveis dos secundários dos respectivos transformadores), aproveitamos para informar, que da experiencia adquirida na instalação de analisadores de rede na baixa tensão, trata-se de um trabalho que requer engenho e perícia por parte dos técnicos de operação de rede, capacidades essas que não vemos por parte do cliente, em preparar o local para a instalação destes equipamentos.	A ERSE considerou o comentário pertinente e, tendo em conta a necessidade de harmonização das práticas atualmente seguidas pelos diferentes operadores, identificou o tema como sendo de relevante interesse para uma futura abordagem em sede do Grupo de Acompanhamento do RQS.
	REN Partilha de responsabilidades As cavas de tensão constituem um fenómeno típico e inerente à exploração de redes de energia elétrica; ocorrem nas redes, normalmente, em consequência dos defeitos elétricos (curtocircuitos). Reduzir o número, severidade e duração das cavas é uma boa prática da engenharia e tem sido e continuará a ser seguida pela REN, como está documentado nos Relatórios Anuais de Qualidade	A ERSE considera que este tema deverá ser abordado no âmbito do grupo de acompanhamento do RQS e harmonizado com os diferentes operadores das redes.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	de Serviço da empresa. No entanto, em determinados locais, por questões meteorológicas, topológicas da rede e relacionadas com as novas tecnologias do parque produtor (que contribuem com um valor de corrente de curto-circuito para os defeitos muito inferior aos geradores síncronos clássicos), a redução do número de cavas e severidade é praticamente impossível, por razões técnicas, e caso o não seja, é praticamente inviável pelo volume de investimento que acarreta ao operador da rede de transporte e a produtores. Prevendo a eventualidade de, mais tarde, ser estabelecida uma penalização ou um incentivo ao investimento na rede tendo em vista a melhoria da qualidade de serviço, sugere-se que desde já se inclua a necessidade de identificar a origem das perturbações que provocam as cavas. Essa identificação deverá ser feita por: em primeiro lugar entre redes RNT e RND, em segundo lugar por nível de tensão da RNT, por último poder-se-á identificar zonas de rede RNT com diversos níveis de criticidade, ou seja seria expectável que zonas junto a grandes centros de consumo sejam menos toleráveis a ocorrência de cavas de tensão que zonas remotas em que a rede é sobretudo utilizada para interligação de centros produtores aos centros de consumo. Em nosso entender e seguindo a recomendação do grupo de	

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	trabalho do CIGRE WG C4.110 TB 412, 2010, deverão existir dois quadros idênticos, um para cavas trifásicas e outro para cavas monofásicas e bifásicas. A categorização das cavas deverá ser feita de acordo com os propostos tipo I, II e III. Nesta conformidade, há também a considerar que as consequências das cavas são muito diferentes de consumidor para consumidor, sendo nalguns casos perfeitamente toleráveis e noutros com consequências mais gravosas, donde se considera técnica e economicamente aconselhável que a mitigação das consequências das cavas se faça a nível dos consumidores, com a instalação de equipamentos com imunidade adequada aos tipos de cavas que previsivelmente terão de suportar. Também neste aspeto se julga de considerar o já referido estudo elaborado pela WG C4.110 do CIGRE (Technical Brochure 412, 2010), que tendo em consideração a realidade física das redes de energia elétrica estabelece algumas recomendações sobre esta problemática, sobretudo ao nível de imunidade a suportar pelos equipamentos.	
Procedimento nº 11. - Características da onda de tensão de	**<u>Siderurgia Nacional</u>** Procedimentos nº11 e 12 A apreciação do cumprimento dos parâmetros estabelecidos, e a	As características da onda de tensão e os limites máximos estabelecidos nos procedimentos n.º10 e n.º11 pretendem,

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
alimentação nos pontos de entrega da rede MAT [Nota: este Procedimento passou a ter o número 10]	eventual proposta de alteração, apresenta-se para as empresas as seguintes condicionantes: • As empresas não possuem dados fundamentados que lhe permitam concluir se os parâmetros propostos são compatíveis, em qualquer caso, com a normal laboração das suas instalações e processos de produção, • As empresas sabem porém que com as suas condições normais de laboração nunca antes se verificaram situações em que o operador de rede verificasse a ocorrência de perturbações inaceitáveis, que motivassem a sua intervenção e informação ao consumidor. Assim a metodologia de atuação caso se venha a verificar que algum parâmetro estabelecido seja ultrapassado nas mesmas condições de laboração verificadas anteriormente deve ser no sentido de verificar os reais efeitos da perturbação que esteja em causa e avaliação se se justifica e é viável, efetuar alguma intervenção de melhoria, ou se a situação regulamentar se deve adaptar à situação detetada. Nesta conformidade o estabelecimento de parâmetros e monitorização sistemática do seu cumprimento, não podem só por si ser a justificação para intervenções por incumprimentos que	de um modo geral, garantir que os utilizadores têm acesso a uma onda de tensão de alimentação que permita o funcionamento dos seus equipamentos em condições nominais, por um lado, e que esses utilizadores não introduzam perturbações nas redes, capazes de afetar as características da onda de tensão de alimentação de outros utilizadores. O facto de não existirem reclamações diretamente relacionadas com o não cumprimento dos limites máximos estabelecidos não significa que esse incumprimento não tenha impacto nos equipamentos dos utilizadores e nas próprias redes. Em muitas dessas situações de incumprimento, os respetivos impactos, como seja a redução do tempo de vida útil dos equipamentos ou o aumento de perdas nas redes, apenas são quantificados posteriormente.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	resultem apenas do novo enquadramento e não de quaisquer problemas ou alteração da nova metodologia de trabalho que não vai ser alterada.	
	EDP Distribuição No ponto 2 deste Procedimento é referida a 1.ª edição da norma CEI 61000-4-30, a qual já foi substituída, em 2008, pela 2.ª edição. Propõe-se que seja referida a 2.ª edição da norma CEI 61000-4-30 neste procedimento.	A ERSE concordou com o comentário e procedeu à respetiva alteração.
Procedimento nº 11. - Características da onda de tensão de alimentação nos pontos de entrega da rede MAT (n.º 2) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 10]	**REN** Não atualização de acordo com a Norma Portuguesa e Europeia NP EN 50 160, na definição de AT a tremulação Pst está sem valor e a distorção das harmónicas acima da 25ªh também está sem valor.	A ERSE considera que este tema deverá ser abordado no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS e harmonizado com os diferentes operadores das redes.
Procedimento nº 11. - Características da onda	**REN** O conceito de ”tensão declarada”, em particular quando se	A ERSE agradece a questão colocada pela REN e

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
de tensão de alimentação nos pontos de entrega da rede MAT (n.º 3.) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 10]	menciona no Anexo III que "é fixada por ponto de entrega, no intervalo de Un +- 7%", pode aplicar-se aos barramentos de 60 kV, onde por via da regulação automática em carga dos transformadores se pode manter a tensão aproximadamente constante no valor da tensão declarada. No entanto, nos PdE em MAT, onde a tensão é variável e resultante de "despacho" das tensões, a tensão não se mantém constante num valor de tensão declarada, mas antes é uma variável de cada vez mais difícil controlo. Consequentemente, deveria ser ponderada a alteração deste conceito na MAT. Ao aplicar-se os conceitos de tensão declarada e tensão de exploração na MAT, e dizendo que esta pode tomar valores entre Un+-7%+-5% em regime permanente, os mesmos não estão totalmente coerentes, em particular nos valores máximos nos 150 kV, com os valores máximos estabelecidos nos critérios de segurança de planeamento do RRT e MPGS. Será relevante salientar no RQS (às vezes surgem dúvidas com clientes e produtores), que os valores incluídos no RQS prevalecem, para os devidos efeitos, sobre os de outra legislação?	esclarece que no que se refere às características da onda de tensão, o RQS prevalece sobre o RRT, encontrando-se essa disposição expressa no ponto 2.3.3 do RRT, no qual se refere que "As características da onda de tensão no que se refere a frequência, valor eficaz, tremulação (flicker), distorção harmónica, desequilíbrio do sistema trifásico e cavas de tensão devem respeitar os limites estabelecidos no Regulamento da Qualidade de Serviço". Em relação ao MPGGS, o mesmo estabelece os valores mínimos e máximos dentro dos quais a tensão na RNT se deverá encontrar, enquanto o RQS estabelece limites para valores eficazes médios de dez minutos. Apesar disso, através da frase "sem ultrapassar a tensão máxima das respetivas redes" o RQS salvaguarda que os limites estabelecidos no MPGGS não são ultrapassados.
	Siemens Sendo este um procedimento relativamente recente, cuja forma de aplicação não está ainda totalmente definida, considera a SIEMENS, que a utilização do mesmo poderá levar a alguma	A ERSE considera que este tema deverá ser abordado no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS e harmonizado com os diferentes operadores das redes.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	incerteza na identificação e caracterização de cavas. Haverá casos em que um equipamento (utilizando como referência a tensão deslizante) identifica uma cava onde outro equipamento identifica um comportamento normal da onda de tensão.	
	EDA – Eletricidade dos Açores Identifica-se a necessidade de clarificação dos conceitos de cava e interrupções. No MPQS - procedimento 11 - definição de cava em incongruência com a definição de cava na EN50160: conceito de cava RQS (90-1%). Na proposta de articulado, artigo 15º, define-se também que o início da interrupção ocorre quando a tensão é inferior a 1% da tensão declarada em pelo menos uma fase. Na NP 50160 define-se interrupção como a condição em que a tensão no ponto de entrega é inferior a 5% da tensão de referência em todas as fases.	A ERSE concorda com o comentário apresentado, tendo a definição de cava de tensão sido alterada para: "Cava da tensão de alimentação – diminuição brusca da tensão de alimentação para um valor situado entre 90% e 5% da tensão declarada (ou da tensão de referência deslizante), seguida do restabelecimento da tensão num intervalo de tempo entre dez milissegundos e um minuto, de acordo com a NP EN 50160.".
Procedimento nº 11. - Características da onda de tensão de alimentação nos pontos de entrega da rede MAT (n.º 3.6, a) e b))	**EDP Distribuição** Propõe-se a introdução de um número adicional no artigo 27.º, com a seguinte redação: "A verificação da qualidade de energia nas redes de transporte e de distribuição deverá ser efetuada observando os métodos de medição e os métodos de cálculo dos	A ERSE considera que este tema deverá ser abordado no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS e harmonizado com os diferentes operadores das redes.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
[Nota: este Procedimento passou a ter o número 10]	indicadores de qualidade de energia previstos em procedimento específico do MPQS". Propõe-se a introdução de um procedimento adicional no MPQS, denominado "MÉTODOS DE MEDIÇÃO E MÉTODOS DE CÁLCULO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE ENERGIA", incluindo disposições relativas às seguintes matérias: 1. Métodos de medição das características da tensão (fenómenos contínuos e eventos de tensão) nas redes de transporte e de distribuição: a) A medição das características da tensão deve ser realizada de acordo com os métodos previstos na norma CEI 61000-4-30, obedecendo às prescrições da norma NP EN 50160. b) Os equipamentos de medição da qualidade de tensão devem cumprir os requisitos da Classe A ou da Classe S, conforme norma CEI 61000-4-30 (Classe A "is used where precise measurements are necessary, for example, for contractual applications that may require resolving disputes, verifying compliance with standards, etc." Classe S "is used for statistical applications such as surveys or power quality assessment, possibly with a limited subset of parameters. Although it uses equivalent intervals of measurement as class A, the class S processing requirements are lower"). No entanto, conforme previsto na mesma norma, de modo a evitar que um grande universo de equipamentos de medição se torne imediatamente obsoleto,	

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	poderão ser utilizados os equipamentos de medição, atualmente detidos pelos operadores das redes de transporte e de distribuição, que cumpram os requisitos da Classe B, conforme norma CEI 61000-4-30 (Classe B "is defined in order to avoid making many existing instruments designs obsolete"), até final das respetivas vidas úteis. 2. Métodos de cálculo dos indicadores de qualidade de energia nas redes de transporte e de distribuição: a) Avaliação da conformidade de cada um dos fenómenos contínuos contemplados no nº 1 do Artigo 26.º (frequência, valor eficaz da tensão, tremulação ("flicker"), desequilíbrio do sistema trifásico de tensões e distorção harmónica), com os respetivos limites previstos na norma NP EN 50160, para AT, MT e BT, e em procedimento específico do MPQS, para MAT, para cada uma das semanas de monitorização. b) A avaliação das cavas de tensão e das sobretensões deve ser realizada de acordo com os métodos previstos na norma CEI 61000-4-30, obedecendo às prescrições da norma NP EN 50160. c) Conforme indicação da norma NP EN 50160, deverá ser aplicada agregação polifásica às cavas de tensão e às sobretensões de acordo com as respetivas definições para sistemas polifásicos, apresentadas na norma CEI 61000-4-30. Conforme indicação da norma NP EN 50160, deverá ser aplicada agregação temporal às cavas de tensão e às sobretensões de	

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	acordo com a sugestão do CEI/RT 61000-2-8. Neste sentido, propõe-se a indicação de um intervalo de agregação temporal de 3 minutos, para contemplar o conjunto de manobras inerentes ao processo de religação automática seguido de uma tentativa manual, em que apenas são contabilizadas a cava de tensão e a sobretensão mais severas (determinadas pelo maior produto de ΔU×Δt) nesse intervalo de tempo. Ficando os requisitos do Procedimento N.º 11, pontos 3.6, 3.7 e 4, cobertos por este procedimento adicional, propõe-se eliminação dos tópicos "Caracterização de uma cava de tensão", "Caracterização de uma sobretensão", "Agregação de medidas" e "Agregação de eventos" dos pontos 3.6 e 3.7 e a eliminação total do ponto 4 do Procedimento N.º 11.	
Procedimento nº 11. - Características da onda de tensão de alimentação nos pontos de entrega da rede MAT (n.º 3 e 4) [Nota: este	**EDA – Eletricidade dos Açores** MPQS - Procedimento 11 - 4 - Medição das características de tensão: "as medições serão efetuadas a partir das tensões simples ou caso tal não seja viável das tensões compostas". Situação EDA - tensões simples na BT, restantes tensões compostas, conforme "Guidelines of Good Practice on the Implementation and Use of Voltage Quality Monitoring Systems for Regulatory Purposes" p.29.	A ERSE considera a questão pertinente e, tendo em conta a necessidade de harmonização das práticas atualmente seguidas pelos diferentes operadores, identificou o tema como sendo de relevante interesse para uma futura abordagem em sede do Grupo de Acompanhamento do RQS.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
Procedimento passou a ter o número 10]		
Procedimento nº 11. - Características da onda de tensão de alimentação nos pontos de entrega da rede MAT (n.º 4) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 10]	**<u>Siderurgia Nacional</u>** Procedimentos nº11 e 12 A apreciação do cumprimento dos parâmetros estabelecidos, e a eventual proposta de alteração, apresenta-se para as empresas as seguintes condicionantes: • As empresas não possuem dados fundamentados que lhe permitam concluir se os parâmetros propostos são compatíveis, em qualquer caso, com a normal laboração das suas instalações e processos de produção, • As empresas sabem porém que com as suas condições normais de laboração nunca antes se verificaram situações em que o operador de rede verificasse a ocorrência de perturbações inaceitáveis, que motivassem a sua intervenção e informação ao consumidor. Assim a metodologia de atuação caso se venha a verificar que algum parâmetro estabelecido seja ultrapassado nas mesmas condições de laboração verificadas anteriormente deve ser no sentido de verificar os reais efeitos da perturbação que esteja em	As características da onda de tensão e os limites máximos estabelecidos nos procedimentos n.º10 e n.º11 pretendem, de um modo geral, garantir que os utilizadores têm acesso a uma onda de tensão de alimentação que permita o funcionamento dos seus equipamentos em condições nominais, por um lado, e que esses utilizadores não introduziram perturbações nas redes, capazes de afetar as características da onda de tensão de alimentação de outros utilizadores. O facto de não existirem reclamações diretamente relacionadas com o não cumprimento dos limites máximos estabelecidos não significa que esse incumprimento não tenha impacto nos equipamentos dos utilizadores e nas próprias redes. Em muitas dessas situações de incumprimento, os respetivos impactos, como seja a redução do tempo de vida útil dos equipamentos ou o aumento de perdas nas redes, apenas são quantificados posteriormente.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	causa e avaliação se se justifica e é viável, efetuar alguma intervenção de melhoria, ou se a situação regulamentar se deve adaptar à situação detetada. Nesta conformidade o estabelecimento de parâmetros e monitorização sistemática do seu cumprimento, não podem só por si ser a justificação para intervenções por incumprimentos que resultem apenas do novo enquadramento e não de quaisquer problemas ou alteração da nova metodologia de trabalho que não vai ser alterada.	
Procedimento nº 12. - Metodologia de cálculo de limites máximos das perturbações emitidas para a rede por instalações fisicamente ligadas às redes do SEM [Nota: este Procedimento passou a ter o número 11]	**REFER** Propomos que seja efetuada uma reavaliação do método utilizado para a avaliação dos limites de desequilíbrio e estabelecimento de regras mais realistas e também mais favoráveis ao desenvolvimento da eletrificação no setor ferroviário. Estamos ainda disponíveis para colaborar na avaliação conjunta deste assunto com vista à definição de uma nova metodologia.	A ERSE considerou o comentário pertinente e identificou o tema como sendo de relevante interesse para uma futura abordagem em sede do Grupo de Acompanhamento do RQS.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
Procedimento nº 12. - Metodologia de cálculo de limites máximos das perturbações emitidas para a rede por instalações fisicamente ligadas às redes do SEN (n.º 5) [Nota: este Procedimento passou a ter o número 11]	**EDP Distribuição** Considera-se que o nível de exigência no envio à ERSE de informação sobre qualidade de serviço técnica deve ser objeto de reponderação, considerando a análise da utilidade da informação a enviar à ERSE e da existência de eventuais alternativas mais eficientes que se considerem satisfatórias para a supervisão da qualidade de serviço. Continuidade de serviço Seguidamente apresentam-se alguns exemplos de informação a enviar à ERSE previstas no Procedimento n.º 13 que, na opinião da EDP Distribuição, devem ser objeto de reponderação pelos investimentos e tempos de preparação que implicam: • Periodicidade trimestral, nº 1, b) – "Indicadores gerais de qualidade de serviço a nível global, por origem, tipo e causa da interrupção e por nível de tensão (no caso dos operadores das redes de distribuição devem ser ainda discriminados por zona de qualidade de serviço, por concelho, por NUTS III e, no caso da RAA e da RAM, por ilha)." • Periodicidade anual, n.º 2 – "c) Indicadores de continuidade	A ERSE considera que se pode simplificar o procedimento de envio de informação através do alargamento da periodicidade com que alguma da informação solicitada será enviada. Neste sentido, o envio de informação relativo à continuidade de serviço por concelho deixará de ter uma base de reporte trimestral, passando a ser realizado apenas numa base de reporte anual. Esta mudança implica uma alteração na alínea b) do n.º do procedimento n.º13 do MPQS. Relativamente à informação a enviar sobre a monitorização da qualidade de energia, a ERSE considerou o comentário pertinente e identificou o tema como sendo de relevante interesse para uma abordagem em sede do Grupo de Acompanhamento do RQS.

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	de serviço individual – número e duração das interrupções – , com discriminação por origem, tipo e causa da interrupção, por nível de tensão, por zona de qualidade de serviço. A informação deverá permitir uma caracterização em termos de histogramas, em classes de dez minutos de duração de interrupção e de uma interrupção." • Periodicidade anual, n.º 2 – "e) Para cada um dos PTD: i) localização em termos de concelho, saída de subestação a que está ligado, potência instalada do PTD, número de clientes e respetiva potência contratada; ii) valores anuais relativos à duração e número das interrupções com discriminação por origem, tipo e causa da interrupção e por zona de qualidade de serviço." • Periodicidade anual, n.º 2 – "f) Para cada um dos PTC: i) localização em termos de concelho, saída de subestação a que está ligado e potência instalada do PTC; ii) valores anuais relativos à duração e ao número das interrupções." Considera-se que o detalhe, desdobramento e quantidade de informação exigida nestes pontos são excessivos, conduzindo, em alguns casos, à recolha de informação redundante e de duvidosa utilidade. A sua disponibilização implica um acréscimo muito	

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	significativo de trabalho e investimento em sistemas de informação. Nesta fase não é possível avaliar a capacidade de resposta dos atuais sistemas para vir a disponibilizar a informação pretendida. Refira-se que o disposto na alínea c) do n.º 2 do Procedimento n.º 13 implica, na prática, fornecer a base de dados dos 6 milhões de clientes discriminada. O Procedimento n.º 13 estabelece que toda a informação identificada no ponto 2 seja enviada à ERSE até 30 de março de cada ano, impondo ainda o envio até 30 de março de 2014 da informação prevista nas alíneas c) a f) referente aos anos 2009, 2010, 2011 e 2013. A disponibilização dos dados históricos anteriormente referidos reveste-se de grande dificuldade, não sendo possível disponibilizá-la de acordo com os critérios do novo RQS. A confirmar-se a exigência de disponibilização destes dados, estes serão fornecidos de acordo com os critérios que serviram de base ao seu apuramento, ou seja, os decorrentes do RQS em vigor. Qualidade da energia No Procedimento N.º 13, pontos 1 c) e 2 b), com vista a garantir maior objetividade, no que se refere ao envio à ERSE do resultado das monitorizações efetuadas de acordo com o plano de	

2.3 MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
PROPOSTA ARTICULADO	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	monitorização da qualidade de energia: Propõe-se clarificação do formato de dados e detalhe da informação a disponibilizar para cada uma das características de tensão (fenómenos contínuos e eventos de tensão).	
Procedimento nº 13. - Envio de Informação à ERSE		

2.4 PROPOSTA DE PARÂMETROS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
NÚMERO DA PROPOSTA	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
Proposta de parâmetros n.º 1	**EDP Distribuição** Proposta de parâmetros (Padrões individuais de continuidade de serviço) Tendo em conta as características da rede em Portugal, maioritariamente rede aérea e em Baixa Tensão, considera-se que o nível de exigência não deveria superar os níveis exigidos pela legislação em Espanha. Atendendo às características da rede de distribuição em Portugal, considera-se que o nível exigido para as redes nas Zonas C deveria ser alinhado com a exigência da legislação espanhola para as zonas "rural disperso".	A EDP Distribuição argumenta que os padrões individuais para a zona C, em Portugal continental, deviam estar alinhados com os padrões individuais da zona "rural disperso", em Espanha. Não são claras as razões porque os padrões em Portugal continental devem ser comparados com os padrões em Espanha, uma vez que se tratam de redes com caraterísticas não inteiramente sobreponíveis. No entanto, pretendendo efetuar-se esta comparação, a ERSE considera que as características da zona C, em Portugal continental, se assemelham a uma média entre as zonas "rural concentrado" e "rural disperso", em Espanha. Para o efeito, recorda-se que a zona C, em Portugal continental, engloba as zonas com um número de consumidores inferior a 2500, e que as zonas "rural concentrado" e "rural disperso", em Espanha, correspondem a zonas com um número de consumidores compreendido entre 2000 e 200, e inferior a 200, respetivamente. Fazendo a comparação nestes termos, observa-se que os padrões ora propostos para vigorar na zona C, em Portugal continental, se encontram perfeitamente alinhados com a média das zonas "rural concentrado" e "rural disperso", em

2.4 PROPOSTA DE PARÂMETROS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
NÚMERO DA PROPOSTA	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		Espanha. Aproveita-se para sublinhar que os padrões, em Espanha, apresentados pela EDP-D, se encontram desatualizados, tendo sido revistos para valores mais exigentes, numa atualização operada em 2007.
	REN Revisão dos padrões dos indicadores de continuidade de serviço O RQS atual estabelece dois níveis de padrões para os indicadores individuais de continuidade de serviço, consoante os consumidores sejam alimentados pela rede MAT ou pela rede AT. Considera-se que esta distinção deverá continuar a existir. Consideramos ainda que deveria ser salvaguardada a situação particular de consumidores monoalimentados por opção própria, não satisfazendo os critérios de segurança de planeamento da RNT. Nesta conformidade, os padrões de continuidade de serviço destes consumidores terão necessariamente de ter valores menos exigentes que os estabelecidos para os restantes. Entendemos que o disposto no Artigo 6º (Minimização de riscos), alínea 2 ("O cliente poderá optar por uma alimentação com níveis de qualidade superior …"), único local no RQS que refere indiretamente que o cliente pode optar, pelo nível de qualidade que pretende, pagando os encargos e responsabilizando-se pelas consequências,	A ERSE reconhece a pertinência do comentário, que aborda uma questão não abrangida pelo atual RQS. No entanto, dado tratar-se da fixação de novos padrões, a ERSE entende que os mesmos devem ser postos à discussão entre os agentes a quem se aplicam. Nestas condições, a ERSE propõe que este assunto seja discutido, prioritariamente, no seio do Grupo de Acompanhamento do RQS.

2.4 PROPOSTA DE PARÂMETROS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
NÚMERO DA PROPOSTA	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	por ser mono, bi – alimentado, etc., deveria ser muito mais claro ou estar até mesmo contemplado em outro artigo explícito.	
Proposta de parâmetros n.º 2	**EDA – Eletricidade dos Açores** Se a partir de agora os indicadores gerais passam a incorporar as indisponibilidades com origem na Produção, como é que se justifica que os valores padrão sejam inferiores aos atuais?	Os padrões gerais e individuais foram estabelecidos tendo em atenção os dados históricos fornecidos pelas empresas. No Anexo III do presente documento, junta-se documentação que fundamenta o racional adotado para a fixação dos padrões gerais aplicáveis à RAA. Em geral, regista-se que os padrões do SAIDI só foram reduzidos quando havia folga para o fazer, face aos dados históricos; os padrões do SAIFI não foram objeto de qualquer alteração.
Proposta de parâmetros n.º 3	**EEM – Eletricidade da Madeira** Um maior nível de prudência, no valor dos padrões a considerar, aproximando-os aos da RAA, em vez de considerar níveis de qualidade nas redes ainda mais exigentes relativamente aos de Portugal continental;	Os padrões gerais e individuais foram estabelecidos tendo em atenção os dados históricos fornecidos pelas empresas. No Anexo II do presente documento, junta-se documentação que fundamenta o racional adotado para a fixação dos padrões aplicáveis à RAM.
Proposta de parâmetros n.º 4	**REN** Revisão dos montantes das compensações automáticas por	As compensações automáticas por incumprimento de

2.4 PROPOSTA DE PARÂMETROS DA QUALIDADE DE SERVIÇO		
NÚMERO DA PROPOSTA	**COMENTÁRIOS RECEBIDOS**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
	incumprimento dos padrões de continuidade de serviço. Para o caso particular dos consumidores monoalimentados por opção própria, os valores das compensações automáticas deverão ser revistos de modo a não estimular este tipo de prática.	padrões individuais de continuidade de serviço são definidas por nível de tensão a que o cliente está ligado.
Proposta de parâmetros n.º 7	**EDA – Eletricidade dos Açores** A proposta dos parâmetros Energia não fornecida ou não distribuída superior a 5 MWh nas ilhas de S. Miguel e Terceira e 1 MWh nas restantes ilhas, no caso da Região Autónoma dos Açores, não faz muito sentido em ilhas pequenas, como p.e. no Corvo, onde uma interrupção de 1MWh pode corresponder a cerca de 8 horas de interrupção geral, enquanto em outra ilha pode corresponder a uma linha apenas, desligada por 1 hora. Sugere-se que se analise, em alternativa, uma percentagem da carga ou do número de clientes interrompidos.	A ERSE regista que esta proposta de alteração apresenta um significativo potencial de inovação que importa explorar, não nesta fase, mas no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS, de modo a proporcionar a discussão e harmonização de procedimentos entre os operadores das redes.
	EEM – Eletricidade da Madeira A alteração dos pressupostos de classificação de incidentes de grande impacto passando a vigorar o TIEPI em vez da END.	A ERSE regista que esta proposta de alteração apresenta um significativo potencial de inovação que importa explorar, não nesta fase, mas no âmbito do Grupo de Acompanhamento do RQS, de modo a proporcionar a discussão e harmonização de procedimentos entre os operadores das redes.

3 ANEXOS

ANEXO I

Comparação entre Padrões de Continuidade de Serviço em Portugal Continental e em Espanha

ANEXO II

Estudo Conducente à Definição dos Padrões de Continuidade de Serviço para a Região Autónoma da Madeira

ANEXO III

Estudo Conducente à Definição dos Padrões de Continuidade de Serviço para a Região Autónoma dos Açores

ANEXO IV
Elaboração do Indicador Relativo à Frequência de Leituras e Respetivo Padrão

ANEXO I

Comparação entre Padrões de Continuidade de Serviço em Portugal Continental e em Espanha

Portugal

Zona A – capitais de distrito em Portugal continental, cidades de Ponta Delgada, Angra de Heroísmo e Horta e localidades com mais de 25 mil clientes.

Zona B – localidades com um número de clientes compreendido entre 2500 e 25000.

Zona C – os restantes locais.

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Atual	Proposta
MT	Nº Interrupções	A	8	8
		B	16	12
		C	25	18
	Duração interrupções (horas)	A	4	4
		B	8	8
		C	16	12
BT	Nº Interrupções	A	12	10
		B	21	15
		C	30	20
	Duração interrupções (horas)	A	6	6
		B	10	10
		C	20	17

Espanha (artigo 104.º da versão consolidada do "Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre", alterado pelo Real Decreto 1634/2006, de 29 de diciembre)

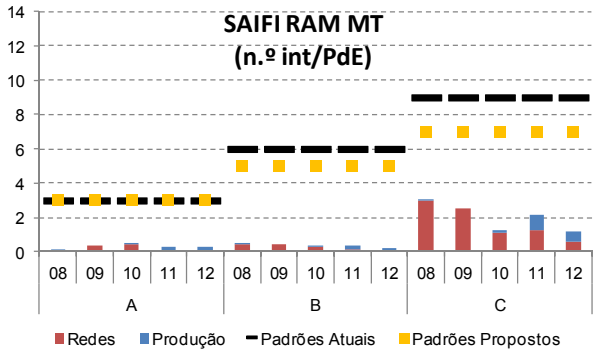
Urban	Supplies Group > 20.000 (included capital cities)
Semi-Urban	2.000 < Supplies Group < 20.000
Rural Concentrated	200 < Supplies Group < 2.000
Rural Disperse	Supplies Group < 200 + disperse supplies

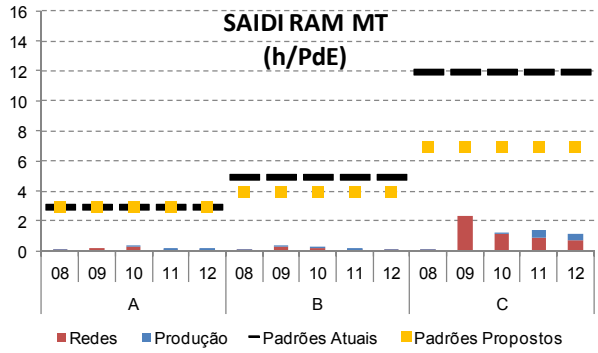
	Number of hours		Number of interruptions	
Area	MV	LV	MV	LV
Urban	3,5	5	7	10
Semi-Urban	7	9	11	13
Rural Concentrated	11	14	14	16
Rural Disperse	15	19	19	22

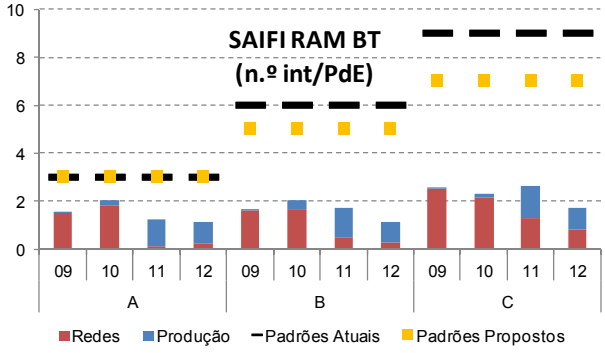
ANEXO II

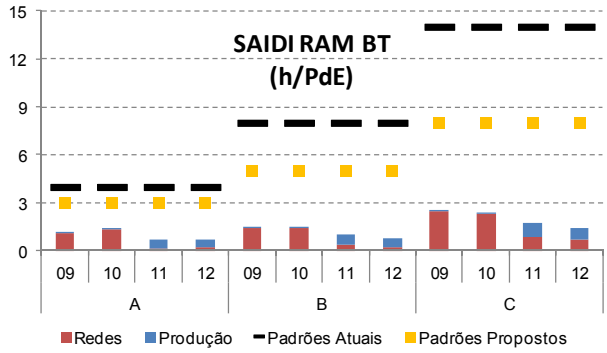
Estudo Conducente à Definição dos Padrões de Continuidade de Serviço para a Região Autónoma da Madeira

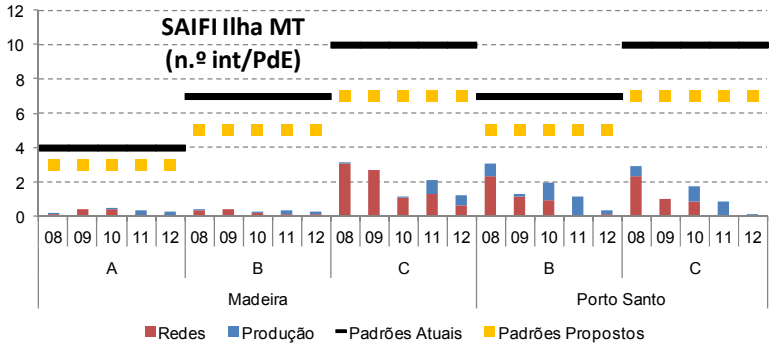
a) Padrões Gerais

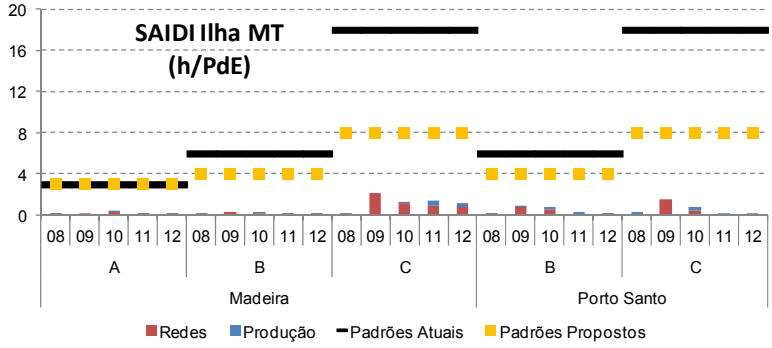


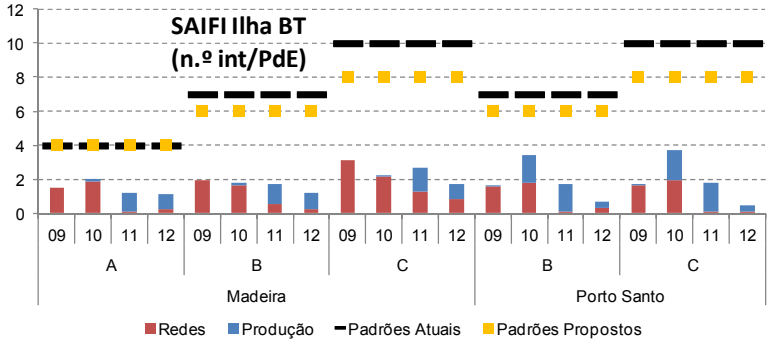


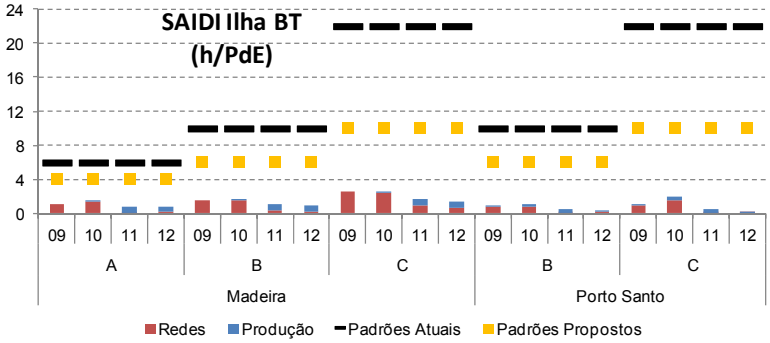












b) Padrões Individuais

Zona A – Localidades com importância administrativa específica e ou com alta densidade populacional.
Zona B – Núcleos sede de concelhos e locais compreendidos entre as zonas A e C.
Zona C – Os restantes locais.

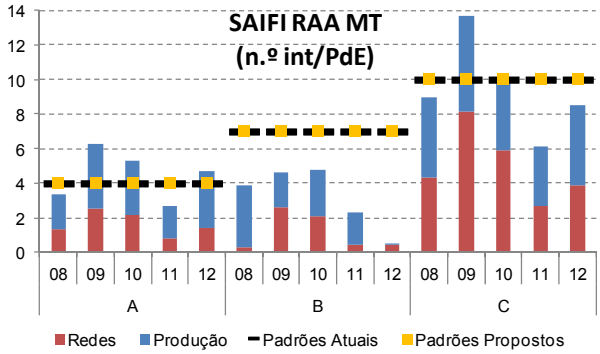
A identificação das zonas de qualidade de serviço encontra-se publicada no Despacho n.º 18/2005/M, de 16 de Fevereiro, publicado no Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira, IIª série, número 33

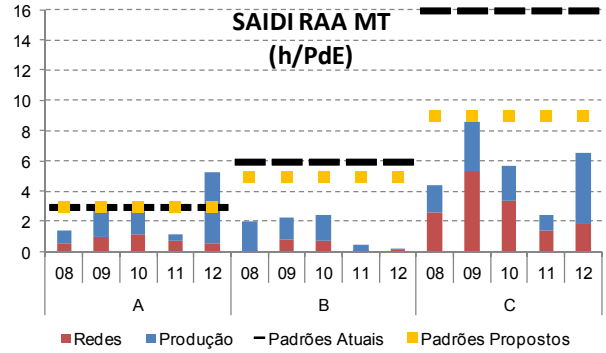
Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Atual	Proposta
MT	Nº Interrupções	A	9	8
		B	20	12
		C	34	18
	Duração total interrupções (horas)	A	4	4
		B	9	8
		C	18	12
BT	Nº Interrupções	A	13	10
		B	25	15
		C	40	25
	Duração total interrupções (horas)	A	6	6
		B	11	10
		C	22	17

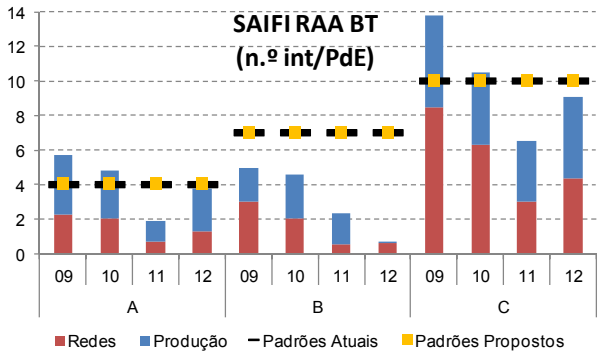
ANEXO III

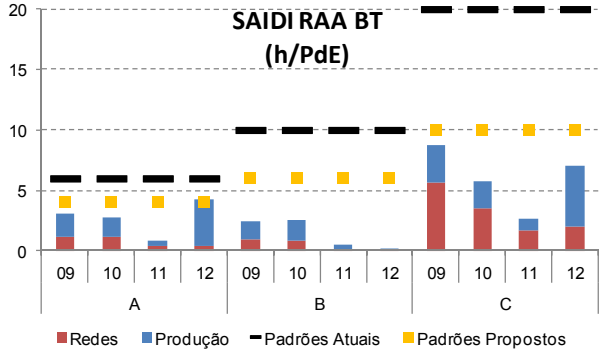
Estudo Conducente à Definição dos Padrões de Continuidade de Serviço para a Região Autónoma dos Açores

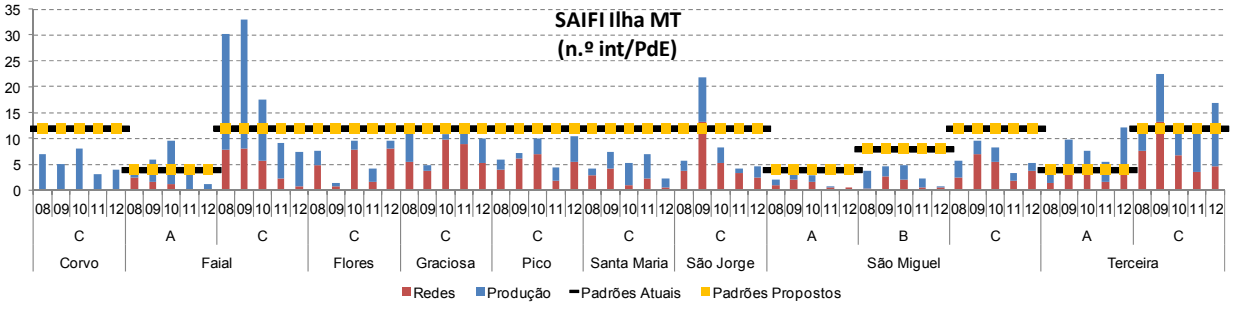
a) Padrões Gerais

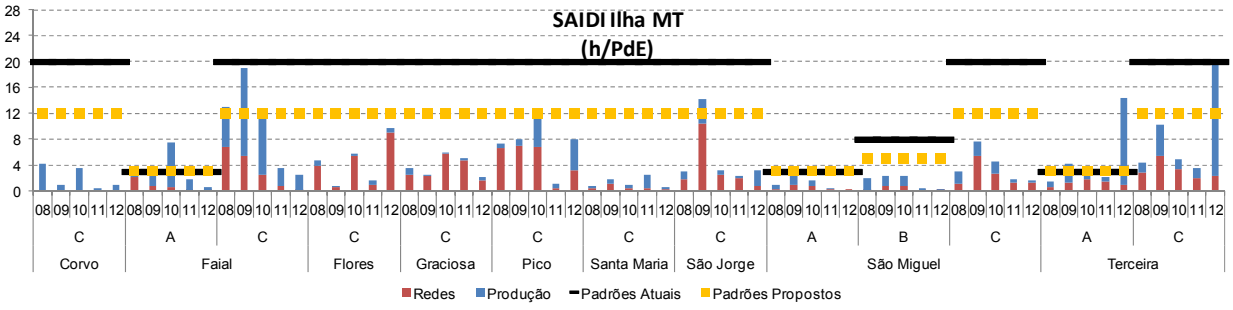


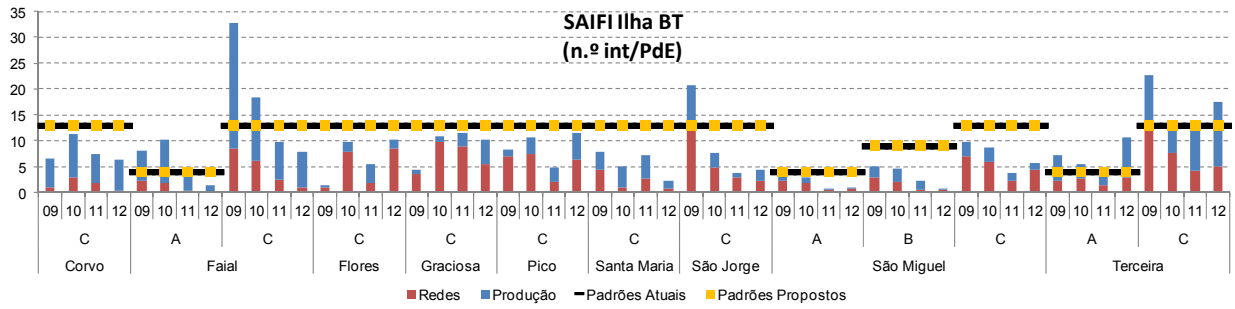


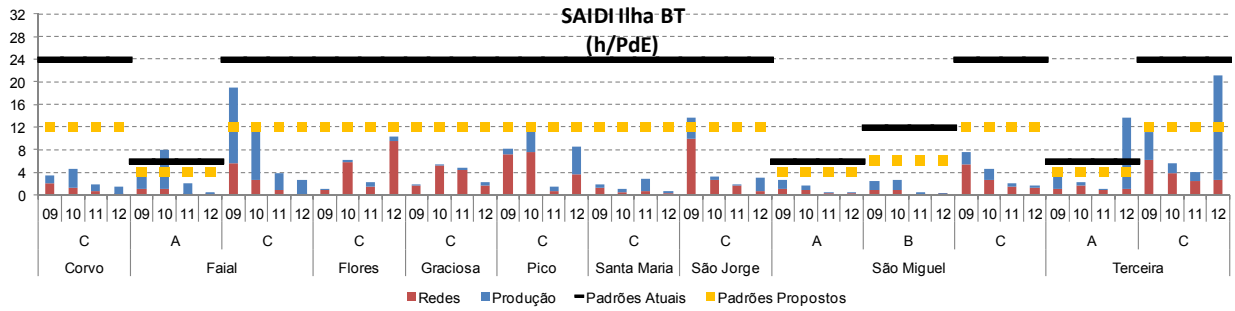












b) Padrões Individuais

Zona A – capitais de distrito em Portugal continental, cidades de Ponta Delgada, Angra de Heroísmo e Horta e localidades com mais de 25 mil clientes.
Zona B – localidades com um número de clientes compreendido entre 2500 e 25000.
Zona C – os restantes locais.

Nível Tensão	Indicador	Zona Qualidade Serviço	Atual	Proposta
MT	Nº Interrupções	A	9	8
		B	22	15
		C	44	30
	Duração total interrupções (horas)	A	4	4
		B	9	8
		C	22	16
BT	Nº Interrupções	A	13	10
		B	28	20
		C	50	40
	Duração total interrupções (horas)	A	6	6
		B	11	10
		C	27	22

ANEXO IV
Elaboração do Indicador Relativo à Frequência de Leituras e Respetivo Padrão

I. SITUAÇÃO ATUAL

INDICADORES

Atualmente, no setor elétrico, a frequência das leituras é avaliada através de um indicador individual em Portugal Continental e de um indicador geral nas regiões autónomas.

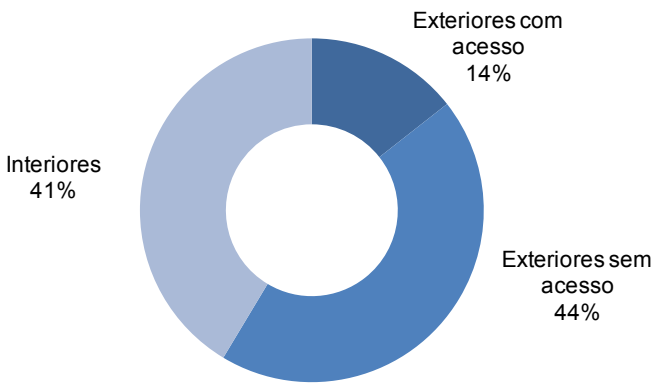
O indicador individual define que o operador da rede de distribuição deve assegurar que o intervalo entre duas leituras não é superior a seis meses. O incumprimento desta obrigação confere ao cliente o direito a compensação. Este indicador aplica-se exclusivamente aos equipamentos de medição que estejam acessíveis ao operador da rede de distribuição.

O indicador geral define que pelo menos 98% dos contadores de clientes de baixa tensão deve ser objeto de, no mínimo, uma leitura por cada ano civil. Não são consideradas para efeito de cálculo do indicador as situações de segunda habitação, em que o contador não se encontra disponível ao operador da rede.

ACESSIBILIDADE

Os indicadores atualmente em vigor não obrigam à leitura periódica dos contadores em baixa tensão que não estejam acessíveis aos operadores. Analisando a situação atual, conclui-se que em Portugal Continental a maioria dos contadores não se encontra diretamente acessível à leitura pelo operador.

Acessibilidade de contadores BT - Portugal Continental



Fonte: EDP Distribuição.

A informação disponível para a Região Autónoma dos Açores mostra que a grande maioria dos contadores sem leitura há mais de 4 meses (aproximadamente 9% do total) se encontram inacessíveis ao operador.

Acessibilidade de contadores BT - Açores		
Julho de 2013	Total	Inacessíveis
Sem leitura há mais de 4 meses	10 865	97,1%
Sem leitura há mais de 6 meses	6 302	98,2%

Fonte: EDA.

Os dados apresentados mostram a necessidade de alargar a leitura periódica a todos os contadores, independentemente do acesso direto ao operador, e de separar a questão da periodicidade de leitura da questão da acessibilidade.

II. PROPOSTA

Propõe-se a utilização de um indicador geral, semelhante ao do setor do gás natural, com padrão, cobrindo todo o universo de contadores em baixa tensão, aplicável a todas as regiões do país.

No setor do gás natural considerou-se adequado, face às características de concentração das redes de distribuição nos centros urbanos e suburbanos, que um intervalo de tempo até 2 meses (já praticado pelas empresas) seria o valor mínimo adequado para o período entre leituras. No setor da energia elétrica a dispersão da rede de distribuição é maior pelo que se afigurou apropriado considerar um intervalo de tempo até 3 meses como o mínimo a atingir entre leituras. Adicionalmente, o Regulamento

das Relações Comerciais prevê que aos clientes em baixa tensão normal deve ser assegurado que o intervalo entre duas leituras não seja superior a 3 meses.

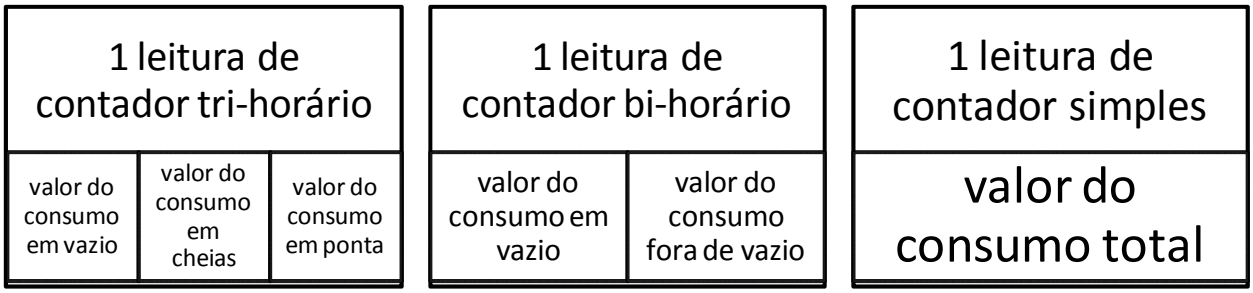
A faturação da energia é apresentada utilizando um período definido em "dias" pelo que se considera adequado avaliar o intervalo entre leituras utilizando a mesma unidade. O valor de 96 dias (em vez de 90 dias, isto é, 3 meses) é proposto de forma a ter em consideração possíveis fins-de-semana e feriados contabilizados no início e no final do período mínimo, à semelhança, aliás do que já é praticado no setor do gás natural (64 dias).

O indicador proposto é anual e tem a seguinte forma:

$$\frac{\text{número anual de leituras com intervalo face à leitura anterior igual ou inferior a 96 dias}}{\text{número total anual de leituras}}$$

Este indicador pretende também simplificar a recolha de informação: a cada leitura, quer efetuada pelo operador quer transmitida pelo cliente, é associado o número de dias que a separa da leitura anterior, independentemente da leitura anterior ter ou não ocorrido no mesmo ano.

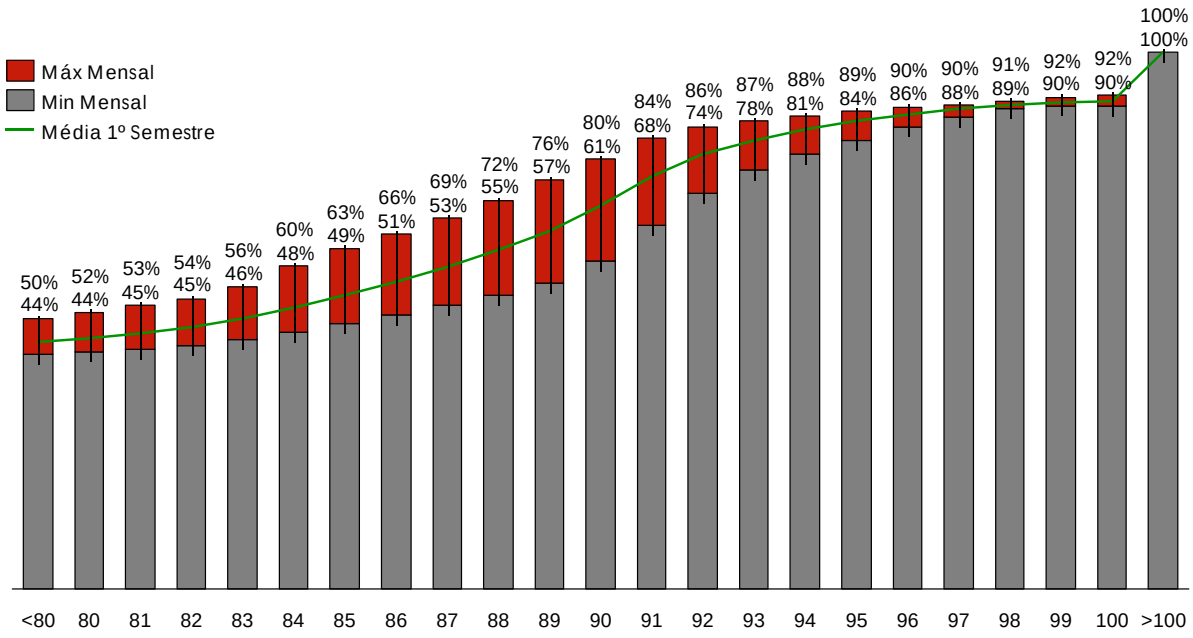
É importante referir que se considera "leitura" o registo, obtido pelo operador ou comunicado pelo cliente, que permita a faturação completa, isto é, para um contador tri-horário, por exemplo, uma "leitura" é o conjunto dos três valores referentes aos três períodos tarifários, uma vez que o registo de apenas um destes valores não permite conhecer o consumo na sua totalidade.



PADRÃO PROPOSTO

Para a definição do padrão a adotar é necessário ter em consideração o atual desempenho das empresas. A EDP Distribuição, que representa aproximadamente 96% do total de contadores em BT em Portugal, apresenta a distribuição de percentagem, acumulada, de leituras por número de dias entre leituras, presente na figura seguinte, relativa ao primeiro semestre de 2013.

Informação máxima e mínima do histograma acumulado



Fonte: EDP Distribuição.

Verifica-se que atualmente (primeiro semestre de 2013) a empresa regista entre 86% a 90% de leituras que distam 96 dias da anterior.

Assim, considerando o exposto e ainda a necessária adaptação das empresas ao indicador e a necessidade de manter um incentivo de melhoria do desempenho, propõe-se um padrão de 92%.

III. ATUAL INDICADOR INDIVIDUAL

Como se concluiu da análise apresentada, o atual indicador individual abrange apenas uma pequena percentagem dos contadores, os acessíveis da via pública. Assim, não só o atual indicador não abrange os clientes pior servidos (aqueles que mais sentido faria compensar) como também não oferece uma monitorização global da situação atual do setor nesta matéria. Adicionalmente, a distinção entre clientes com contadores acessíveis e clientes com contadores não acessíveis acentua uma desigualdade de tratamento, contrariando a definição de níveis de qualidade mínimos aplicáveis a todos os clientes do país que se procura obter nestes novo RQS.

Desta forma, propõe-se não incluir no novo RQS o atual indicador individual relativo à frequência de leitura de equipamentos de medição.