



Consulta pública 94:
Proposta de reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço

Documento de comentários

25 de janeiro de 2021

1. Introdução

O atual Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), que teve a sua publicação mais recente em 2017, é um regulamento comum aos setores do gás e da eletricidade. Através de consulta pública, a ERSE propõe a reformulação do regulamento com distintas alterações que têm impacto para os dois setores, no entanto, relativamente ao setor do gás, a publicação do Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto, introduziu alterações na organização do sistema nacional de gás, incluindo a possibilidade de injeção de gases renováveis e de gases de baixo teor em carbono, o que leva diretamente à necessidade de se adaptar o RQS.

A EDP Gás SU agradece esta oportunidade para transmitir a V. Exas. os seus comentários, esperando contribuir de forma positiva para esta consulta pública. O presente documento está dividido em três partes, uma primeira onde serão enquadrados alguns comentários globais e transversais aos dois setores, uma segunda parte onde se enquadram comentários técnicos referentes ao RQS, e uma terceira parte onde se introduz comentários específicos do setor do gás.

2. Comentários Transversais

2.1.1. Designação de “utilizador do serviço”

A EDP Gás SU entende a substituição da designação “cliente” por “utilizador do serviço” no artigo 52º e seguintes, como havendo intenção de reforçar a exigência no atendimento, no entanto entende-se também que esta alteração amplia o número de possíveis interlocutores que poderão contactar os comercializadores, sobre um mesmo local de consumo ou contrato. Não podemos deixar de salientar, que deverão ser sempre consideradas as obrigações subjacentes ao cumprimento do RGPD, as quais poderão limitar os efeitos pretendidos desta alteração.

2.1.2. Atualização de remissões

Ao longo da nova proposta de redação do RQS, verifica-se por diversas vezes que os números dos artigos não foram atualizados de acordo com a revisão agora efetuada. Por exemplo, o antigo artigo 47.º relativo ao atendimento presencial, passou a ser o artigo 49.º, no entanto o novo artigo 50.º continua a remeter para o artigo 47.º que não é relativo a atendimento presencial. Ou, ainda outro exemplo, no artigo 82.º, nas referências que faz ao artigo 79.º, n.º 2

e n.º 5, que devem ser corrigidas para artigo 81.º, n.º 2 e n.º 5, respetivamente. Desta forma, a EDP Gás SU aconselha que seja ainda realizada uma revisão a todas as remissões efetuadas no decorrer do documento.

3. COMENTÁRIOS – Qualidade de serviço comercial

São de seguida apresentados comentários ao RQS no que se refere ao impacto global nos dois setores.

Artigo 3.º - Siglas e definições

Como referido na introdução a este documento, a publicação do Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto, introduziu alterações à organização do sistema nacional de gás que obrigam a adaptar o RQS, destacando-se a possibilidade de injeção de gases renováveis e de gases de baixo teor em carbono. Assim, a EDP entende que, ao exemplo do produtor de energia elétrica, a ERSE deve incluir neste artigo as definições de produtor de gases de baixo teor de carbono e de produtor de gases de origem renovável, bem como todos os conceitos associados que são referidos no DL.

Artigo 57.º - Avaliação do desempenho no atendimento telefónico comercial

Na leitura do n.º 2 do presente artigo, é definida a fórmula de cálculo do indicador geral: *“O indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas”*.

Contudo, na redação do n.º 4 do mesmo artigo especifica que *“O tempo de espera a considerar para o indicador referido no número 2 corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o cliente utilizador do serviço não está a ser atendido pessoalmente ou por um menu eletrónico”*.

Assim a EDP Gás SU vem solicitar uma clarificação sobre o que é pretendido, uma vez que poderá existir alguma incoerência entre o que é explicitado nos dois números, uma vez que o n.º 2 estabelece uma fórmula com tempo de espera pré-atendimento, mas o n.º 4 indica variáveis para a mesma fórmula que decorrem durante toda a duração da chamada.

Artigo 58.º e 61.º - Disposições gerais e obrigações no âmbito de resposta a reclamações

Na leitura dos artigos 58º e 61º, é esclarecido que o prazo máximo de resposta a reclamações se aplica também a reclamantes não clientes, e a EDP Gás SU considera benéfico essa clarificação, no entanto relativamente aos indicadores gerais e individuais aplicáveis, a EDP Gás SU considera que não fica claro que enquanto comercializador não poderá ser penalizado nos prazos de resposta a pedidos e reclamações quando os mesmos estão dependentes de informação a fornecer pelo ORD. Verifica-se que não se encontram estabelecidos prazos para a comunicação ao comercializador compatíveis com os padrões e metas definidos pelo regulador. Esta nossa preocupação é visível também nos próximos comentários.

Artigo 65.º e artigo 66.º - Reclamações referentes a faturação e reclamações relativas ao equipamento de medição

A atual proposta, bem como o RQS já em vigor preveem que as reclamações referentes à faturação determinem a suspensão das ordens de interrupção de fornecimento por falta de pagamento da fatura reclamada até ao momento em que a reclamação esteja resolvida.

No entanto, verifica-se que a proposta vem inserir alterações no que respeita especificamente a reclamações referentes ao funcionamento do equipamento de medição no artigo 66º, nomeadamente: i) a visita combinada para verificação do equipamento de medição apenas terá lugar se a verificação remota não for possível; ii) se a reclamação for apresentada ao comercializador, este solicita ao ORD, em 3 dias úteis, que contacte o reclamante e iii) a visita combinada poderá ocorrer em prazo superior a 15 dias úteis, caso o reclamante expressamente o requeira.

A EDP Gás SU considera benéfico que, sempre que possível, se privilegie a verificação de equipamentos de medição por via remota, diminuindo a necessidade de agendamento de visitas combinadas, assim como, nas situações em que a visita se revele imprescindível, o agendamento ocorra diretamente entre o ORD e o reclamante, sem intervenção do comercializador, que é totalmente alheio à situação.

Embora se possa compreender a necessidade de prever um prazo superior a 15 dias úteis para a realização de visita combinada, a pedido do reclamante, e a mesma seja benéfica em determinadas situações (por exemplo, casos de segunda habitação, em que os reclamantes não consigam assegurar presença nesse período), não podemos deixar de constatar que muitas

vezes estas reclamações surgem associadas a reclamações referentes a faturação, o que implica de acordo com o artigo 65.º, a não possibilidade de interrupção de fornecimento por falta de pagamento da fatura, estando suspensa até resolução da situação.

A EDP Gás SU considera que seria benéfico definir um prazo máximo para realização da visita combinada para verificação do equipamento de medição na sequência de reclamação (prevista no artigo 66.º), nos casos em que essa visita seja necessária, garantindo desta forma que não será possível um adiamento indefinido com implicações na situação de falta de pagamento.

Por último, na leitura do artigo 66.º prevê-se que a comunicação da informação fundamentada relativa à realização da visita combinada, prevista no n.º 5, quando realizada posteriormente à visita combinada, seja feita preferencialmente pelo comercializador, num prazo de 5 dias úteis, no entanto, também aqui não é estabelecido um prazo para o ORD disponibilizar essa mesma informação fundamentada ao comercializador. O n.º 7 deste artigo remete inclusivamente esta matéria para entendimento entre o operador de rede e o comercializador, no entanto, a EDP Gás SU entende que deveria ser estabelecido um procedimento formal de comunicação entre o comercializador e o ORD, com prazos definidos e regulamentados.

Com este enquadramento, a EDP Gás SU verifica que existem prazos definidos para os comercializadores procederem à comunicação e resposta ao cliente, no entanto, não existem quaisquer prazos para a prestação necessária de informação, ao comercializador, por parte do operador de rede.

Entendemos, naturalmente, que possa ser difícil definir um prazo para a resolução de problemas de qualidade de energia, considerando que estes, podem ter origens diversas com tempos de resposta distintos.

Desta forma, entendemos que não fica claro qual o prazo de resposta a reclamações de qualidade de energia e de equipamentos de medição a partir do qual se considera haver incumprimento por parte do comercializador e lugar a compensação ao cliente. Sendo nosso entendimento que, face aos procedimentos previstos e aos prazos que já se encontram estabelecidos sobre esta matéria, nunca poderá ser aplicado o prazo máximo de 15 dias úteis associado ao indicador geral de resposta a reclamações.

Por último, ainda sobre este tema, a EDP Gás SU considera que no que se refere ao reporte trimestral de qualidade de serviço aplicado aos comercializadores, não deve haver uma desagregação específica para situações de reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição, reclamações sobre qualidade de energia elétrica e reclamações sobre o fornecimento de gás natural, dada a especificidade técnica e responsabilidade direta do

operador de rede, incluindo também dificuldade de classificação no momento da receção da reclamação, uma vez que nos deparamos muitas vezes com reclamações técnicas associadas a faturação.

Por outro lado, sendo estas reclamações de análise e tratamento exclusivo por parte do ORD, os comercializadores não terão qualquer controlo sobre a resposta dada e o prazo associado. Como os comercializadores são veículos de resposta, poderão ter de manter a reclamação em aberto indefinidamente.

Assim, a EDP Gás SU entende que os procedimentos aplicáveis ao tratamento de reclamações técnicas por parte dos comercializadores deveria ser globalmente revisto e clarificado.

Artigo 88.º – Obrigações de registo relativas ao restabelecimento do fornecimento por facto imputável ao cliente

Na leitura do artigo 88.º proposto pode ler-se que *“No âmbito do restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os comercializadores devem registar”*, entre outras alíneas, na alínea k) *“o número de solicitações expressas dos clientes para o restabelecimento de fornecimento ser realizado fora dos prazos previstos”*.

Aqui é proposto que, ao invés de os comercializadores registarem o número de *“restabelecimentos do fornecimento realizados fora dos prazos previstos”*, tal como atualmente sucede, devem antes passar a registar o número de *“solicitações expressas dos clientes para o restabelecimento do fornecimento ser realizado fora dos prazos”*. O mesmo sucede relativamente aos ORDs.

A EDP Gás SU considera que esta proposta de alteração altera o foco do estabelecimento do fornecimento para as solicitações em si, pelo que se tornará mais difícil controlar as situações em que o restabelecimento do fornecimento ocorre fora dos prazos estabelecidos e, desta forma, a ERSE monitorizar o seu incumprimento.

Artigo 95.º - Pagamento de compensações relativas à qualidade de serviço comercial aos clientes e aos reclamantes

A atual proposta de revisão do RQS vem introduzir uma alteração à contabilização do prazo para pagamento de compensações ao cliente pelo comercializador, passando o pagamento a poder ser efetuado na primeira fatura emitida após terem decorrido 45 dias da data em que ocorreu

o facto que fundamenta o direito à compensação ou da data em que o comercializador tome dele conhecimento. Adicionalmente, o n.º 6 deste artigo do RQS, não prevê, tal como no RRC, um prazo de pagamento do ORD ao Comercializador. No caso de a compensação ser devida pelo ORD, tanto no RRC como no RQS, só há indicação do prazo que o Comercializador dispõe para pagar a compensação ao cliente, mas não é estabelecido o prazo que o ORD tem para pagar ao Comercializador.

A EDP Gás SU, no entanto, considera que a alteração introduzida no sentido de o prazo ser contabilizado apenas quando o comercializador tem conhecimento é bastante positiva.

Não obstante, a EDP Gás SU considera que deverá haver uma clarificação relativamente ao prazo de pagamento em certas situações específicas, como por exemplo no caso dos clientes que optam pela faturação bimensal.

A proposta de revisão do RQS vem também prever que, se a compensação for devida a não cliente, o pagamento deve ser feito diretamente ao ORD, que contactará o beneficiário através dos meios disponíveis. Neste âmbito, a EDP Gás SU entende pertinente questionar como se enquadra o direito à compensação por incumprimento do prazo de resposta regulamentado, nomeadamente quando as reclamações são apresentadas por outras entidades em representação de clientes, por exemplo: Portal da Queixa, Associações de Consumidores, Livro de Reclamações, advogados ou outros.

Por último, ainda no âmbito do n.º 5 do artigo 95.º é estabelecido que *“quando a compensação tenha por beneficiário pessoa que não tenha relação de clientela com um comercializador, o pagamento deve ser feito diretamente pelo operador da rede que, para o efeito, contacta o beneficiário por todos os meios disponíveis”*. Importa assinalar que para que tal pudesse ocorrer, entende-se que o comercializador enviaria os dados do beneficiário ao operador de rede de distribuição. No entanto, e uma vez que a pessoa em questão não tem *“relação de clientela”* com o comercializador, este não disporá dessa informação e mesmo que tivesse informação disponível necessitaria de consentimento expresso da pessoa em causa para o fazer por forma a cumprir o RGPD.

Artigo 105.º e artigo 106.º - Clientes prioritários: disposições gerais e registo

O número 1 do artigo 105.º do RQS define em que casos é que os clientes podem ser considerados prioritários, incluindo, no entanto, uma nova alínea c) que define também *“outros clientes que se enquadrem nos princípios definidos na alínea anterior”*. O regulador adicionou

também, no artigo 106.º, n.º 4, uma proibição de registar como clientes prioritários aqueles que não se enquadrem nas categorias previstas.

Apesar de a EDP Gás SU compreender que a listagem de categorias constante do artigo 105.º possa não ser exaustiva e a inclusão de uma categoria “outros” permitir abranger situações que possam enquadrar-se como clientes prioritários, considera, no entanto, que esta cláusula aberta pode resultar um tanto contrária à proibição estabelecida no artigo 106.º, n.º 4. Efetivamente, prever que possam considerar-se clientes prioritários outros que não os previstos na norma e, posteriormente, proibir a classificação como prioritários relativamente aos que não se enquadrem cria alguma possível ambiguidade em relação a como operar a classificação e não contribui para a certeza jurídica. A EDP Gás SU considera que seria pertinente um esclarecimento desta matéria.

Artigo 108.º - Recolha e registo de informação

O n.º 2 do artigo 108º refere que *“as entidades referidas no número anterior devem manter acessível, durante um período mínimo de cinco anos, a informação sobre qualidade de serviço, incluindo gravações integrais de todas as chamadas, necessária à verificação do cumprimento do regulamento”*. Na proposta de redação do novo RRC, a referência a gravação de chamadas (com vista à celebração ou alteração de um contrato) indicava que deviam ser guardadas em suporte duradouro pelo período de 5 anos ou pelo período de duração do contrato acrescido do prazo de caducidade ou prescrição, quando tenham duração superior.

No entanto, no novo RRC este prazo foi reduzido para 3 anos, pelo que a EDP Gás SU questiona se no RQS em revisão, não haverá oportunidade para uma harmonização de prazos com o RRC, ainda que estejam em causa tratamentos de dados pessoais com finalidades distintas.

Anexo

Os pontos X e Y do anexo parecem não ter sido alvo de atualização, uma vez que se referem ao artigo 92.º em detrimento do artigo 94.º.

4. Comentários Específicos do setor do gás

4.1. Características e monitorização do gás

A EDP Gás SU considera que a inclusão de gases de origem renovável e de baixo teor de carbono contribui positivamente para a transição energética, permitindo a utilização da capacidade existente na infraestrutura de armazenamento e de transporte.

Os impactos da introdução de gases de origem renovável e de baixo teor de carbono na infraestrutura do gás natural têm sido objeto de vários estudos e análises. Um exemplo é um estudo da Macrogaz¹ em que é referido que muitas aplicações de gás são capazes de lidar com misturas de gás natural e hidrogénio sem problemas significativos [muitos equipamentos residenciais e comerciais podem lidar até 30% de hidrogénio sem preocupações de segurança; aplicações industriais podem lidar até 50% hidrogénio sem impacto negativo, se forem aplicadas tecnologias de medição e controle adequadas; turbinas a gás são provavelmente os aplicativos mais sensíveis].

Neste contexto, a EDP Gás SU considera essencial que sejam estabelecidos os limites de concentração máxima destes gases, assim como adequar a sua monitorização ao longo de toda a infraestrutura, garantindo a compatibilidade com os equipamentos e as redes de utilização de gás natural.

Por último, considerando que a composição do gás poderá ser diversa ao longo de toda a rede, é importante que os consumos faturados sejam efetivamente correspondentes à energia do gás consumido, i.e., segundo o poder calorífico superior desse gás.

¹ “Impact of hydrogen in natural gas on end-use applications”, Technical Association of the European Natural Gas Industry