

PARECER/2021/05

I. Pedido

1. A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) submeteu à Comissão Nacional de Proteção de Dados (doravante CNPD), para parecer, no âmbito da consulta pública 94, a proposta de reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço – RQS (Regulamento n.º 629/2017 de 20 de dezembro) bem como do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviços - MPQS, aplicáveis ao Sistema Elétrico Nacional e ao Sistema Nacional de Gás.

2. A CNPD emite parecer no âmbito das suas atribuições e competências enquanto autoridade administrativa independente com poderes de autoridade para o controlo dos tratamentos de dados pessoais, conferidos pela alínea c) do n.º 1 do artigo 57.º, conjugado com a alínea b) do n.º 3 do artigo 58.º, e com o n.º 4 do artigo 36.º, todos do Regulamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (doravante RGPD), em conjugação com o disposto no artigo 3.º, no n.º 2 do artigo 4.º, e na alínea a) do n.º 1 do artigo 6.º, todos da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que executa na ordem jurídica interna o RGPD (doravante LE).

II. Análise

3. A proposta de reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço procede, no setor elétrico, à revisão da definição das zonas de qualidade de serviço aos consumidores alargando a sua aplicação à Região Autónoma da Madeira. Relativamente à continuidade do serviço altera a exigência imposta aos operadores de rede procedendo a alterações de padrões para os indicadores gerais e individuais de continuidade de serviço. No que respeita à qualidade no serviço comercial propõe-se que a avaliação do desempenho na frequência da leitura incida apenas nas leituras locais, realizadas pelo operador de rede ou comunicadas pelo cliente. Relativamente aos clientes prioritários altera-se a redação do artigo n.º 103 no sentido de clarificar a sua redação e adita-se um novo número ao artigo n.º 104, que explicita a proibição aplicável aos comercializadores e aos operadores de rede de registarem como prioritários os clientes que não se enquadrem nas categorias do artigo n.º 103. A proposta de reformulação alarga o âmbito de aplicação dos planos de melhoria a apresentar pelos operadores de redes que detetem dificuldades de cumprimento dos padrões gerais e individuais da qualidade de serviço bem como da qualidade da energia elétrica passando agora a ser aplicados também ao setor do gás. São ainda assinaladas alterações ao articulado dos capítulos VII a X visando uma clarificação da redação. Consagra-se o dever de enviar à ERSE os planos de monitorização da qualidade da energia elétrica e serem publicados na

internet. Foram ainda introduzidas alterações quanto à classificação como evento excecional e ao armazenamento autónomo de energia.

4. No setor do gás, procedem-se às alterações necessárias decorrentes da publicação do Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto (Estabelece o Sistema Nacional de Gás e o respetivo regime jurídico e procede à transposição da Diretiva 2019/692), destacando-se a possibilidade de injeção de gases renováveis e de gases de baixo teor em carbono. A própria terminologia foi alterada, deixando o gás de ser "gás natural", uma vez que será uma mistura de vários gases. Deste modo, o articulado foi atualizado para a nova terminologia. Relativamente às características do gás a fornecer aos consumidores propõem-se que a ERSE passe a estabelecer as características do gás entregue aos clientes e, até à publicação das mesmas continuem vigentes as atuais. No que respeita à monitorização das características do gás, foi reforçada a necessidade de divulgação dos resultados obtidos, através da publicação na internet. Foi ainda corrigido um desalinhamento de prazos que se verificava entre o RQS e o MPQS. Por fim, quanto à interrupção de produtores de gás, fixam-se medidas a adotar pelos operadores de rede perante o incumprimento das regras estabelecidas relativas à injeção de gás por produtores de gases renováveis ou de baixo teor em carbono, prevendo-se que nas situações em que não se verifique acordo entre as partes, a decisão caiba à ERSE.

5. Da análise da proposta de reformulação do RQS resulta que a mesma não levanta novas questões do ponto de vista da proteção de dados pessoais.

6. No entanto o n.º 2 do novo artigo 108.º prevê que os operadores de rede, os operadores de infraestruturas e os comercializadores devem manter acessível durante um período mínimo de cinco anos, a informação sobre qualidade de serviço, *incluindo gravações integrais de todas as chamadas*, necessária à verificação do cumprimento do regulamento.

7. Assim, tendo em conta que a finalidade da conservação das gravações das chamadas telefónicas é garantir a fiscalização pela ERSE do cumprimento deste Regulamento, a CNPD considera indispensável a introdução de um inciso que expressamente consagre que as mesmas só são acessíveis pela ERSE, e não pelo responsável pelo tratamento. Só assim se pode ter por legítimo, adequado, necessário e não excessivo este tratamento de dados pessoais – que se traduz na conservação das gravações das chamadas pelo período de tempo acima indicado –, em respeito pelo estabelecido nas alíneas a) a c) do n.º 1 do artigo 5.º do RGPD.

8. Relativamente à proposta de alteração do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço destacam-se apenas três aspetos: para além da revogação do procedimento n.º 1, introduz a definição de taxa combinada de disponibilidade e propõe alterações no processo de decisão da ERSE sobre a classificação de eventos

excecionais no procedimento n.º 5. Tais alterações não introduzem novidades do ponto de vista da proteção de dados pessoais, pelo que a CNPD nada tem a assinalar.

III. Conclusão

9. Com os fundamentos acima expostos, a CNPD recomenda a reformulação do artigo 108.º do RQS, por forma a consagrar que o acesso às gravações das chamadas telefónicas apenas pode ser efetuado pela ERSE, com a finalidade de verificar o cumprimento do regulamento em análise.

Aprovado na sessão de 19 de janeiro de 2021



Filipa Calvão (Presidente)