

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

Sugestões de melhoria

RQS

Consulta Pública 94

Artigo 2.º Âmbito de aplicação

1 - As disposições do presente regulamento têm o seguinte âmbito de aplicação:

- a) Produção de energia elétrica ~~por entidades~~ com instalações fisicamente ligadas às redes do Sistema Elétrico Nacional;
- b) Transporte de energia elétrica ou de gás;
- c) Distribuição de energia elétrica ou de gás;
- d) Utilização de energia elétrica ou de gás;
- e) Comercialização de energia elétrica ou de gás ;
- f) Receção, armazenamento e regaseificação de gás natural liquefeito;
- g) Armazenamento subterrâneo de gás natural;
- h) Mudança de comercializador.

2 - No que respeita ao Sistema Elétrico Nacional, estão abrangidas pelas disposições deste regulamento as seguintes entidades:

- a) Produtores com instalações ligadas às redes do Sistema Elétrico Nacional
- b) Operador da rede de transporte em Portugal continental;
- c) Operadores de redes de distribuição em Portugal continental;
- d) Concessionária de Produção, transporte e distribuição na Região Autónoma dos Açores;
- e) Concessionária de Produção, transporte e distribuidor vinculado na Região Autónoma da Madeira;
- f) Requisitantes de ligações às redes;
- g) Comercializadores;
- h) Comercializadores de último recurso;
- i) Operador Logístico de Mudança de Comercializador;
- j) Clientes;
- k) Reclamantes;
- l) Entidades que apresentem pedidos de informação;

3 - No que respeita ao Sistema Nacional de Gás Natural, estão abrangidas pelas disposições deste regulamento as seguintes entidades:

- a) Produtor de gases de baixo teor de carbono;
- b) Produtor de gases de origem renovável;
- c) Operadores de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de gás natural liquefeito;
- d) Operadores de armazenamento subterrâneo de gás natural;
- e) Operador da rede de transporte de gás natural;
- f) Operadores de redes de distribuição de gás natural;
- g) **Requisitantes de ligações às redes;**
- h) Comercializadores;
- i) Comercializadores de último recurso retalhistas;
- j) **Operador Logístico de Mudança de Comercializador;**
- k) Clientes;
- l) Reclamantes;
- m) Entidades que apresentem pedidos de informação;

Artigo 3.º Siglas e definições

1 - No presente regulamento são utilizadas as seguintes siglas e acrónimos:

.....

- x) **RRC – Regulamento de relações comerciais dos setores elétrico e gás;**

.....

2 - Para efeitos do presente regulamento são utilizadas as seguintes definições:

.....

- b) Ações simples – Ações **de reduzida** complexidade técnica e de recursos,;

.....

- g) **Atendimento presencial – é o atendimento pessoal realizado entre representante da entidade prestadora de serviço e quem o solicita, nas instalações daquela;**

.....

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

h) Atendimento telefónico – **é o atendimento que consiste quer na receção, quer no envio, de comunicações de voz através de telefone ou de outro meio que as proporcione com rapidez semelhante à do telefone;**

.....

i) Cava da tensão de alimentação – **é a diminuição brusca da tensão de alimentação para um valor compreendido entre 90% e 5% da tensão nominal (ou da tensão de referência deslizante), seguida do seu normal restabelecimento, num intervalo de tempo entre 10 ms e 1 minuto, conforme estabelecido pela Norma NP EN 50160;**

.....

j) Chamada – **é comunicação realizada através do serviço de atendimento telefónico, independentemente da concretização do atendimento;**

.....

m) Comercializador – **é a entidade cuja atividade consiste na compra por grosso e na venda por grosso ou a retalho de energia elétrica ou gás natural,**;

.....

q) Desequilíbrio no sistema trifásico de tensões – **é uma situação anómala na qual os valores eficazes das tensões das fases ficam desiguais ou onde os valores dos ângulos entre fases consecutivas são diferentes entre si;**

.....

w) Frequência da tensão de alimentação – **é o número vezes em que um ciclo da onda fundamental da tensão de alimentação se repete, durante um segundo;**

.....

aa) Incidente – **é qualquer acontecimento ou fenómeno de carácter imprevisto que provoque a desligação, momentânea ou prolongada, de um ou mais elementos da rede;**

.....

cc) Instalação de consumo – **é a instalação de utilização de energia elétrica, dotada de equipamentos que consomem energia elétrica, para a converter noutra forma de energia de interesse do utilizador, cujo fluxo ocorre predominantemente da rede de transporte ou distribuição para a instalação, na qual se incluem as instalações que tenham unidades de produção para autoconsumo;**

.....

gg) Leitura – **é o acto de recolha dos valores de consumos de eletricidade ou de gás natural registados, até um dado momento, nos contadores colocados nas instalações de consumo, quer seja obtida por leitura direta do operador da rede, quer por comunicação pelo cliente ou pelo comercializador, e que são destinados à respectiva faturação;**

.....

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

mm) **Operadores de redes** de distribuição de energia eléctrica – **são as entidades titulares** de concessão ou de licença, ao abrigo da qual **estão autorizadas** a exercer a atividade de distribuição de energia eléctrica, **as quais, de acordo com o RRCEE, são actualmente as seguintes:**

- **concessionária da RND,**
- **concessionárias de redes em BT em Portugal continental,**
- **concessionária do transporte e distribuição da RAA e**
- **concessionária do transporte e distribuidor vinculado da RAM;**

.....

tt) **Ponto de entrega—é o ponto da rede onde se faz a entrega ou a receção de energia eléctrica a uma instalação, seja de utilização, seja de produtor ou seja ainda outra rede;**

uu) **Produtor de energia eléctrica—é a pessoa singular ou coletiva que é detentora de licença para produzir energia eléctrica;**

vv) **Reclamante – é qualquer entidade singular ou coletiva que apresente uma reclamação junto de uma entidade do SEN ou do SNG;**

.....

)xx) Sobretensão (swell) – é o aumento temporário do valor nominal da tensão eficaz num qualquer ponto de um sistema eléctrico, com duração típica entre 10 ms e 1 minuto, quando são ultrapassados os limites de tolerância especificados pela norma NP EN 50 160;.....

.....

yy) Subestação – é uma Infraestrutura dotada de equipamentos destinados a um ou mais dos seguintes fins:

- **transformação do valor da tensão** por um ou mais transformadores estáticos, cujo secundário **é caracterizado por um dos seguintes níveis:** muito alta, alta ou média tensão;
- **compensação do fator de potência, quer seja por compensadores síncronos, quer por condensadores, em qualquer um dos seguintes níveis de tensão:** muito alta, alta ou média tensão;

Dados pessoais

.....

ccc) Tensão **nominal** de alimentação – **é o** valor eficaz da tensão entre fases presente num dado momento no ponto de entrega;

.....

ddd) Tensão declarada – **é o valor da tensão diferente da tensão nominal entre fases da rede, que é estabelecido, por acordo entre o comercializador ou comercializador de último recurso e o cliente, para a tensão de alimentação aplicada no ponto de entrega;**

.....

fff) Tensão nominal de uma rede – **é o valor eficaz da tensão** entre fases que caracteriza uma rede e em relação à qual são referidas certas características de funcionamento;

ggg) Tremulação (flicker) – **é uma** impressão de instabilidade **na** sensação **visual**, provocada por um estímulo luminoso, cuja luminância ou repartição espectral flutua no tempo;

hhh) Utilizador da rede – **é a Pessoa singular ou colectiva** que pretenda ser agente de mercado, comercializador, comercializador de último recurso, facilitador de mercado, produtor em regime ordinário ou produtor em regime especial, nos termos previstos na legislação, e que está sujeito à obrigação de celebrar um contrato de uso das redes.

Artigo 4.º

Nível de qualidade de serviço

.....

2 – **Para além dos direitos** referidos no número anterior, **os clientes têm** direito aos níveis de qualidade de serviço estabelecidos contratualmente com o seu comercializador.

Artigo 5.º

Fornecimento em regime contínuo

- 1 - Os operadores de redes do setor elétrico e do setor do gás natural **devem estabelecer procedimentos adequados que, salvo excepcionais causas, possam garantir o** contínuo fornecimento de energia elétrica e de gás

Artigo 6.º

Registos

Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas, o operador logístico de mudança de comercializador e os comercializadores devem **adoptar, instalar** e manter operacionais e auditáveis os sistemas de registo necessários à verificação do cumprimento do presente regulamento, nas matérias que lhes são aplicáveis.

Artigo 8.º

Casos fortuitos ou de força maior

- 1 - Para efeitos do presente regulamento, consideram-se casos fortuitos ou de força maior aqueles **que sendo alheios à vontade das entidades gestoras das instalações, não resultam de suas eventuais negligências, mas antes decorrem da verificação simultânea das condições** de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade **que podem surgir, não obstante a aplicação das boas práticas recomendáveis e das regras técnicas obrigatórias.**
- 2 - Consideram-se **ainda** casos fortuitos as ocorrências que, não tendo acontecido por circunstâncias naturais, não poderiam ser previstas.

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

- 3 - Consideram-se **também** casos de força maior as circunstâncias de um evento natural ou de ação humana que, embora se pudesse prever, não poderia ser **tempestivamente** evitado, **nem evitadas** as consequências danosas que **podem provocar**.

Artigo 9.º

Eventos excecionais no setor elétrico

- 1 - Consideram-se eventos excecionais no setor elétrico os eventos que reúnam cumulativamente as seguintes características:

- a) Baixa probabilidade de ocorrência do evento ou **reduzida capacidade de avaliação das** suas consequências;

.....

- 3 - Um evento **só pode ser considerado excepcional** após aprovação pela ERSE, na sequência de pedido fundamentado por parte de operadores de redes ou de comercializadores, de acordo com os procedimentos estabelecidos no MPQS.

- 4 - 5 - A classificação como evento excecional no setor elétrico permite:

- a) A **avaliação** do **potencial** contributo específico do evento nos indicadores de qualidade de serviço;

- b) Que **esse contributo não seja tido em consideração para efeitos de cálculo dos indicadores de qualidade de serviço de** comparação com os respetivos padrões;

.....

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

7 - Os requerentes têm o dever de enviar à ERSE, **com a maior brevidade**, toda a informação que seja relevante para efeitos de classificação de um evento como excecional, incluindo a que for ulteriormente conhecida.

Artigo 10.º

Partilha de responsabilidades e direito de regresso

1 - Os comercializadores respondem **directamente** pelos **danos causados às instalações e ou equipamentos dos seus clientes que resultem da falta de qualidade de serviço**, sem prejuízo da **avaliação e responsabilização** dos operadores de redes ou das infraestruturas com quem estabeleceram contratos de uso das redes **e do subsequente exercício do direito de regresso sobre estes**.

Artigo 12.º

Definição de interrupção

1 - Define-se interrupção como **a descontinuidade** de fornecimento de energia eléctrica a uma infraestrutura de rede, a uma instalação de produção ou a uma instalação de consumo.

2 - Para **efeito da** determinação da duração de uma interrupção num ponto de entrega considera-se que:

.....

Artigo 16.º

Incidente de grande impacto

- 1 - Designa-se por incidente de grande impacto **toda a ocorrência** que, independentemente da sua causa, origine uma ou mais interrupções **e da qual** resulte um valor de energia não fornecida ou de energia não distribuída superior ao limiar estabelecido no anexo a este regulamento.

Artigo 22.º

Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço

- 1 - O mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço aplica-se ao operador de rede de distribuição em MT e AT em Portugal continental e é constituído por duas componentes:
 - a) Componente 1 – **É relativa à Energia Não Distribuída (END) e** tem como objetivo promover a continuidade global de fornecimento de energia elétrica;
 - b) Componente 2 – **É relativo ao SAIDI MT de 5% dos Postos de Transformação com pior qualidade de serviço, e tem** como objetivo incentivar a melhoria do nível de continuidade de serviço **às instalações dos** clientes **por eles** servidos.

Artigo 26.º

Responsabilidade de entidades com instalações elétricas ligadas às redes

As entidades com instalações elétricas ligadas às redes **devem providenciar pela tomadas de medidas de protecção adequadas, que garantam a não propagação para às redes de quaisquer perturbações naquelas geradas, ficando responsáveis pelos prejuízos causados no** funcionamento das redes ou **nos** equipamentos de outras instalações elétricas.

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

Artigo 27.º

Metodologia de verificação da qualidade da energia elétrica

- 1 - A verificação da qualidade da energia elétrica tem por objetivo **não só** permitir a caracterização nacional **dessa** qualidade e do **serviço técnico prestado, mas também a** identificação de eventuais áreas de melhoria.

.....

Artigo 29.º

Atuação perante instalações de consumo ou de produção que perturbam a rede

- 1 - Quando as instalações de produção ou as de consumo causem perturbações na rede a que estão ligadas, **deve o** respetivo operador de rede acordar, com o responsável **pela instalação perturbadora**, um prazo para a correção da anomalia.

.....

Artigo 31.º

Classes de interrupções

Para efeitos de aplicação deste regulamento, consideram-se as seguintes classes de interrupções:

- a) Interrupção prevista – **é** aquela em que o operador de rede consegue atribuir previamente uma data para a sua **concretização** e **dispõe de tempo bastante para** avisar os clientes com a antecedência mínima estabelecida no RRCGN;
- b) Interrupção acidental – **é** aquela em que o operador de rede, **por razões alheias à sua vontade**, não consegue atribuir previamente uma data para a sua **concretização**;
- c) Interrupção controlável – **é** aquela em que a sua **concretização** pode ser evitada **por tempestiva** atuação do operador de rede, **recorrendo a** uma adequada manutenção e gestão das infraestruturas;
- d) Interrupção não controlável – **é aquela que o operador de rede não a pode evitar, por imprevisível.**

Artigo 36.º

Padrões gerais para as redes de distribuição

- 1 - Os indicadores gerais para as redes de distribuição previstos no **n.º 1** do artigo 356.º não devem exceder os valores dos respetivos padrões **gerais**.
- 2 - Os padrões referidos no número anterior **são os que se encontram** estabelecidos no anexo a este regulamento.
- 3 - Os padrões gerais referidos no **n.º 2)** **só se aplicam** aos operadores de redes de distribuição com mais de 100 000 clientes ligados às suas redes no final do ano anterior ao ano a que se referem.

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

.....

Artigo 37.º

Indicadores individuais

- 1 - Os operadores de redes de distribuição devem determinar, em cada trimestre e para todos os clientes, os seguintes indicadores individuais de continuidade de serviço:

.....

- d) Duração de interrupções controláveis previstas ~~(h)~~: somatório da duração das interrupções controláveis previstas sentidas na instalação do cliente;
- e) Duração de interrupções não controláveis ~~(h)~~: somatório da duração das interrupções não controláveis sentidas na instalação do cliente;
- f) Duração de interrupções controláveis acidentais ~~(h)~~: somatório da duração das interrupções controláveis acidentais sentidas na instalação do cliente

Artigo 38.º

Indicadores gerais para o terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL

Os operadores de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL devem proceder, trimestralmente, à caracterização da continuidade de serviço da infraestrutura que operam, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais:

- a) Tempo médio efetivo de descarga de navios metaneiros ~~(h)~~ é o quociente entre o somatório dos tempos efetivos de descarga e o número total de descargas; **Nota:** tendo em conta que o tempo de descarga depende do volume de gás a descarregar, e este varia com o volume do gás transportado pelo navio metaneiro, e salvo melhor opinião, penso que seria mais correcta a avaliação do tempo médio de descarga por unidade de volume ou outro volume referência de gás descarregado e não tempo médio de descarga por navio.
-

Artigo 39.º

Características do gás natural

- 1 - O gás natural veiculado no SNGN deve **possuir características que garantam o** correto funcionamento das infraestruturas e dos equipamentos, bem como a segurança na sua utilização.
-

Artigo 45.º

Atuação perante instalações de produção que perturbam a rede

- 1 - Quando as instalações de produção de gases renováveis ou de gases de baixo teor de carbono **causam perturbações na rede ao nelas injetar gás, devido a não** cumprimento de normas aplicáveis, o respetivo operador de rede deve acordar, com **a entidade** responsável pela perturbação, um prazo para a correção da anomalia.

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

- 2 - Na falta do acordo previsto no número anterior, o operador de rede deve submeter a situação à ERSE que **determinará e concederá** um prazo **à entidade responsável pela instalação perturbadora para proceder à** correção da anomalia.

.....

Artigo 46.º

Dever de informação dos operadores de redes de distribuição

- 1 - Os operadores de redes de distribuição têm a obrigação de prestar informação atualizada **aos clientes** sobre as seguintes matérias:

.....

Artigo 47.º

Dever de informação dos comercializadores

- 1 - Os comercializadores têm a obrigação de prestar informação atualizada, designadamente nas suas páginas na internet, sobre as seguintes matérias:

.....

- i) **Fator médio** de conversão de m³ para kWh utilizados para faturação no setor do gás natural;

Nota: Tendo em conta que o Poder Calorífico do gás não é constante, face à possível variação da sua composição, a conversão de m³ de gás em kWh para ser correcta, ou se baseia no uso de um factor de conversão obtido a partir da média dos diversos Poderes Caloríficos, ponderados com os respectivos consumos, ou então deve ser efectuada desagregando os consumos de gás com poderes caloríficos diferentes.

.....

Artigo 48.º

Meios de atendimento obrigatórios

.....

- 2 - Os meios de atendimento disponibilizados por cada operador de rede, operador de infraestrutura ou comercializador devem permitir, no seu conjunto, um atendimento **rápido, fácil**, completo e eficaz.

.....

Artigo 49.º

Seleção dos centros de atendimento presencial para avaliação de desempenho

- 1 - Em cada ano (A) as entidades que tenham centros de atendimento presencial deverão **selecionar os centros onde se fará a avaliação de desempenho nessa forma atendimento no ano (A + 1), a qual abrangerá o período precedente** compreendido entre o início do quarto trimestre do ano (A - 1) e o fim do terceiro trimestre do ano (A).

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

.....

Artigo 50.º

Obrigações de registo no atendimento presencial

- 1 - As entidades obrigadas a dispor de atendimento presencial, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem registar:

.....

- ii) Os tempos **médios** de espera dos atendimentos presenciais realizados;

.....

Artigo 52.º

Obrigações de registo no atendimento telefónico

- 1 - As entidades obrigadas a dispor de atendimento telefónico, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem **providenciar para que o atendimento se processe com rapidez e facilidade de acesso a interlocutor pessoal adequado e que este tenha formação que o habilite a um cabal, respeitoso e completo esclarecimento da matéria objecto do contacto, e registar:**

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

a) O número de chamadas recebidas;

b) O tempo médio de espera das chamadas recebidas;

c) Proceder à gravação integral do teor das chamadas, dando prévio conhecimento ao interlocutor, para assim poder cumprir a imperativa exigência estabelecida pelo n.º 2 do Art.º 108 deste Regulamento.

Artigo 53.º

Condições a cumprir no atendimento telefónico disponibilizado

1 - Os sistemas de atendimento telefónico devem ser dimensionados pelas respectivas entidades de modo a assegurar e manter um atendimento eficaz, devendo para isso ter em consideração a evolução do volume de chamadas recebidas ao longo do tempo.

.....

Artigo 54.º

Obrigações de registo na comunicação de leituras

1 - As entidades obrigadas a dispor de atendimento telefónico para comunicação de leituras dos equipamentos de medição, bem como aquelas que optem por disponibilizar este serviço, devem registar:

.....

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

d) O número de leituras comunicadas e utilizadas

.....

Artigo 55.º

Avaliação do desempenho no atendimento telefónico para comunicação de avarias

1 - As entidades, no âmbito do setor elétrico, obrigadas a dispor de atendimento telefónico para comunicação de avarias, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem avaliar os seus desempenhos nesta matéria através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

.....

5 - A indicação de que a chamada se encontra em lista de espera não é considerada atendimento efetivo, **mas deve ser considerada para efeito de avaliação da necessidade de melhoria das condições de atendimento com maior brevidade.**

.....

Artigo 56.º

Avaliação do desempenho no atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências

.....

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

5 - A indicação de que a chamada se encontra em lista de espera não é considerada atendimento efetivo, **mas deve ser considerada para efeito de avaliação da necessidade de melhoria das condições de atendimento com maior brevidade**

.....

Artigo 57.º

Avaliação do desempenho no atendimento telefónico comercial

.....

5 - A indicação de que a chamada se encontra em lista de espera não é considerada atendimento efetivo, **mas deve ser considerada para efeito de avaliação da necessidade de melhoria das condições de atendimento com maior brevidade.**

.....

Artigo 58.º

Disposições gerais

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

1 - Os operadores de redes, os operadores de infraestruturas e os comercializadores devem responder **com clareza, e fundamentado esclarecimento**, a todas as reclamações e pedidos de informação que lhes sejam dirigidos, independentemente da forma de apresentação.

Artigo 59.º

Obrigações de registo no âmbito da resposta a pedidos de informação apresentados por escrito

1 - No que respeita à resposta a pedidos de informação apresentados por escrito, os operadores de redes de transporte e os operadores de infraestruturas devem registar:

a) O número de pedidos de informação **recebidos e** apresentados por escrito;

b) O número **de respostas prestadas** a pedidos de informação apresentados por escrito;

.....

2 - No que respeita à resposta a pedidos de informação apresentados por escrito, os operadores de redes de distribuição e os comercializadores devem registar:

a) O número de pedidos de informação **recebidos e** apresentados por escrito;

b) O número **de respostas dadas, num prazo superior a 15 dias úteis, a pedidos** de informação apresentados por escrito;

c) O número **de respostas dadas, num prazo igual ou inferior a 15 dias úteis, a pedidos** de informação apresentados por escrito;

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

.....

Artigo 62.º

Incumprimentos no âmbito da resposta a reclamações

1 - O reclamante tem direito de compensação quando ocorra qualquer dos seguintes incumprimentos, por facto não imputável ao reclamante:

3 – O valor da compensação será calculado em conformidade com as regras estabelecidas por este Regulamento.

Artigo 65.º

Reclamações relativas a faturação

1 - No caso de reclamações relativas a faturação, os operadores de redes de distribuição ou os comercializadores devem, nos prazos que lhes sejam aplicáveis nos termos do artigo 59.º, adotar um dos seguintes procedimentos:

a) Proceder à imediata correcção da factura se for encontrada razão que o justifique e dar imediato conhecimento ao reclamante dessa decisão, informando que deve considerar sem efeito a factura que motivou a reclamação;

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

b) Não havendo qualquer erro na facturação, deverá dar conhecimento ao reclamante da informação necessária para o esclarecimento da situação reclamada, designadamente os elementos necessários à compreensão dos valores faturados, elementos associados à leitura do contador, bem como o resultado da apreciação da reclamação;

.....

Artigo 67.º

Reclamações relativas à qualidade da energia elétrica

.....

10 -Quando se verifique que os requisitos mínimos de qualidade são observados, ou não o são por razões imputáveis ao reclamante ou ao cliente da instalação referida na reclamação, **ou ainda a terceiro devidamente identificado**, o operador de rede deve ser reembolsado, **através do comercializador, dos custos referidos no número anterior até ao valor limite publicado pela ERSE para este efeito, pelo responsável da perda de qualidade (autor da reclamação, ou cliente ou terceiro).**

Artigo 75.º

Incumprimentos no âmbito da visita combinada

1 - O **não** cumprimento, **por parte do operador de rede**, do intervalo acordado com o cliente, ou com o requisitante de ligação à rede, para início da visita combinada confere a estes o direito de compensação.

2 – **Inversamente**, o operador de rede de distribuição, tendo comparecido no intervalo acordado para a visita combinada, tem direito de compensação nos seguintes casos:

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

- a) Não comparência do requisitante de ligação à rede, na instalação de utilização;
- b) Não comparência do cliente, na instalação de utilização, nas restantes situações.

.....

8 – Os valores das compensações são calculados em conformidades com as regras estabelecidas no presente Regulamento.

Artigo 80.º

Assistência técnica após comunicação de avaria

1 - Considera-se assistência técnica após comunicação de avaria, abreviadamente denominada “assistência técnica”, a deslocação do operador de rede de distribuição ao local da instalação ou a sua intervenção remota, que deverá ser adoptada sempre que possível, para verificação das condições de funcionamento da instalação de um cliente na sequência dessa comunicação de avaria na rede da sua responsabilidade.

2 - Para efeitos do presente artigo e no âmbito do setor elétrico, considera-se que a alimentação individual da instalação do cliente é efectuada pela infraestrutura por onde transita em exclusivo a energia elétrica consumida pelo cliente e que termina na origem da instalação de utilização, e que é parte integrante da rede nos termos da regulamentação técnica aplicável.

3 - Para efeitos do presente artigo e no âmbito do setor do gás natural, considera-se que a alimentação individual da instalação do cliente é efectuada pela infraestrutura por onde transita em exclusivo o gás natural consumido pelo cliente e que termina na origem da instalação de utilização, e que é parte integrante da rede nos termos da regulamentação técnica aplicável.

Artigo 81.º

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

Obrigações no âmbito da assistência técnica após comunicação de avaria

1 - A entidade que **recebe** a comunicação de avaria deve **solicitar ao cliente uma completa descrição da avaria e razões que levaram ao contacto para, se possível, fazer de imediato um correcto diagnóstico da situação, e assim informar o cliente sobre a possibilidade e condições dele próprio poder solucionar o problema, evitando assim a desnecessária** deslocação do operador de rede de distribuição à instalação do cliente.

.....

6 – **Após o diagnóstico a que se refere o número 1, o operador de rede de distribuição pode não realizar a assistência técnica nas situações em que conclua que tal não se justifica, cabendo-lhe no entanto o dever de demonstrar ao cliente as razões da sua decisão.**

~~7—Na situação prevista no número anterior, o operador de rede de distribuição deve informar o cliente sobre a decisão de não realizar a assistência técnica e sobre as razões para a sua decisão.~~

Artigo 82.º

Responsabilidades no âmbito da assistência técnica após comunicação de avaria

1 - O **não** cumprimento, por parte do operador de rede de distribuição, dos prazos referidos no **número 2** do artigo 79.º confere ao cliente o direito de compensação.

2 - Caso se verifique que a avaria se situa na instalação de utilização do cliente ou na alimentação individual da instalação do cliente, e que **esta** não é da responsabilidade do operador de rede

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

de distribuição, **este** tem direito de compensação, independentemente do previsto no n.º 5 do artigo 79.º.

3 - Caso **o cliente não compareça na sua** instalação no momento de chegada ao local do operador de rede de distribuição e **aquele haja sido informado por este** sobre a hora limite **em que deveria comparecer**, o operador de rede de distribuição deve tentar entrar em contacto com o cliente **para solicitar a sua comparência** e, caso a assistência técnica não se concretize **por sua falta**, o **operador de rede** tem direito de compensação.

Artigo 85.º

Obrigações de registo relativas à frequência da leitura de equipamentos de medição

1 - No que respeita à frequência da leitura de equipamentos de medição, os operadores de redes de distribuição do setor elétrico devem registar, para clientes em BTN:

.....

b) O número de leituras realizadas pelo operador de rede de distribuição, desagregadas em leituras locais e leituras remotas;

.....

e) O número de leituras locais com intervalo inferior ou igual a 96 dias, face à leitura local anterior;

f) O número de leituras por intervalo de leituras consecutivas, expresso em dias, desagregando o número de leituras locais e leituras remotas.

Artigo 86.º

Interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente e seu restabelecimento

1 -

2 -

Artigo 87.º

Obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

.....

6 - O não cumprimento pelo comercializador do prazo referido no número 4, confere ao cliente o direito a receber compensação por parte daquele.

7 - O não cumprimento pelo operador de rede de distribuição do prazo referido no número 5, confere ao cliente o direito a receber compensação por parte daquele.

11 -O cliente pode solicitar que o restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente seja realizado fora dos prazos previstos no número 5, devendo, nessas situações, o restabelecimento do fornecimento ~~após facto imputável ao cliente~~ passar a ser tratado como visita combinada.

.....

14 -Os operadores de redes de distribuição podem realizar restabelecimentos do fornecimento fora dos horários definidos no número anterior e podem oferecer outros horários mais favoráveis para os clientes, **desde que as formalidades relativas à presença do cliente cumpridas sejam previamente cumpridas.**

Artigo 88.º

Obrigações de registo relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

1 - No âmbito do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os comercializadores devem registar:

.....

k) O número de solicitações expressas de clientes para o **restabelecimento** do fornecimento ser **realizado** fora dos prazos previstos no **número 5** do artigo 85.º por

2 - No âmbito do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os operadores de redes de distribuição devem registar:

.....;

i) O número de solicitações expressas de clientes para o restabelecimentos do fornecimento ser realizados fora dos prazos previstos no número.º 5 do artigo 85.º por solicitação expressa do cliente; **78**

.....

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

~~k~~m)O número de compensações pagas

Artigo 89.º

Desativação de fornecimento

Para efeitos de aplicação deste regulamento, considera-se desativação de fornecimento a realização pelo operador de rede de distribuição das operações **que fazem cessar** o fornecimento a uma instalação de utilização, que esteja a ser abastecida, na sequência da denúncia, por iniciativa do cliente

Artigo 90.º

Obrigações e incumprimentos relativos à desativação de fornecimento

.....

5 - O **não** cumprimento da disponibilidade de agenda referida no número n.º 1 confere ao cliente o direito de compensação, **cujo valor é calculado em conformidade com as regras estabelecidas no presente Regulamento..**

Artigo 95.º

Pagamento de compensações relativas à qualidade de serviço comercial aos clientes e aos reclamantes

.....

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

~~4~~5 - Quando a compensação tenha por beneficiário pessoa que não tenha relação **contratual** com um comercializador, o pagamento deve ser feito diretamente pelo operador da rede que, para o efeito, contactará o beneficiário **recorrendo a todos os meios disponíveis, se necessário até à concretização efectiva do contacto.**

.....

Artigo 96.º

Pagamento de compensações por incumprimentos no âmbito dos serviços de ligação às redes

1 - O **não** cumprimento dos prazos estabelecidos regulamentarmente pela ERSE no âmbito dos serviços de ligações às redes e da construção dos elementos de ligação confere ao requisitante de ligação à rede o direito a uma compensação cujo valor consta no anexo a este regulamento.

~~1~~2 - A compensação referida no número anterior deve ser disponibilizada ao requisitante de ligação à rede no prazo de 30 dias após o **não** cumprimento.

Artigo 97.º

Pagamento de compensações de continuidade de serviço no setor elétrico

1 - Sempre que haja lugar ao pagamento de uma compensação por **não** cumprimento de padrão de um indicador individual de continuidade de serviço no setor elétrico, o comercializador deve ~~85~~ informar o seu cliente e proceder ao crédito do valor da compensação, sem que seja necessária qualquer solicitação por parte do cliente, nos termos previstos nos números seguintes.

.....

Artigo 106.º

Registo dos clientes prioritários

.....

2 - Os comercializadores devem comunicar aos respetivos operadores de redes de distribuição as solicitações feitas pelos seus clientes que mereceram aceitação por satisfazerem as condições estabelecidas no presente regulamento

.....

~~3~~4 - Os operadores de redes e os comercializadores não podem registar ou classificar clientes como sendo clientes prioritários se estes não pertencerem a qualquer das categorias previstas no ~~número~~n.º 1 do Artigo 105.

Artigo 107.º

Deveres para com os clientes prioritários

1 - Os operadores de redes e os comercializadores devem **usar** os meios de comunicação e procedimentos **de contacto** estabelecidos nos contratos de uso das redes ou contratos de uso das infraestruturas, **para garantir que os** clientes prioritários serão informados individualmente sobre as interrupções de fornecimento ~~que sejam~~ objeto de pré-aviso, com a antecedência mínima estabelecida no RRCEE, no caso do setor elétrico, ou no RRCGN, no caso do setor do gás naturalRRC.

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

2 - Em caso de interrupção de fornecimento **justificáveis**, os operadores de redes devem dar prioridade **aos clientes prioritários, aquando dos** restabelecimentos do fornecimento, quer **sejam de** energia elétrica ou **sejam** de gás natural.

.....

Artigo 110.º

Elaboração de relatórios da qualidade de serviço

1 - Os operadores de redes e os comercializadores devem elaborar anualmente relatórios da qualidade de serviço, **estruturado em conformidade com o estabelecido no artigo seguinte.**

.....

Artigo 117.º

Mediação e conciliação de conflitos

1 - A mediação e a conciliação são procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos, com carácter voluntário, cujas decisões são **exclusivamente** da responsabilidade das partes em conflito, **na medida em que a solução encontrada e acordada não é imposta pela ERSE.**

2 - A intervenção da ERSE através dos procedimentos descritos no presente artigo, relativamente aos conflitos de consumo, **justifica, nos termos da lei, a suspensão dos** prazos de recurso às instâncias judiciais.

Porto, 08 de Dezembro de 2020

José Gomes Pereira

Engenheiro Electrotécnico (FEUP)

Dados pessoais

José Gomes Pereira