

**Comentários da AGN à 61.ª Consulta Pública promovida pela
ERSE sobre a Proposta de Revisão Regulamentar do Setor
Elétrico e do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor
Elétrico e do Setor do Gás Natural**

No âmbito da consulta pública lançada pela ERSE, que visa recolher comentários e sugestões para a preparação da Revisão Regulamentar do Setor Elétrico e do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural, a AGN e as empresas suas associadas, após apreciação dos documentos disponibilizados nomeadamente quanto à Proposta de RQS que funde as disposições regulamentares para o setor elétrico e para o setor do gás natural (RQS) e alteração do Manual de Procedimentos de Qualidade de Serviço (MPQS), formularam um conjunto de comentários que sustentam uma visão concertada sobre as matérias em apreço, agradecendo desde já a oportunidade de se pronunciarem.

Esta proposta reúne num único Regulamento as questões ligadas à Qualidade de Serviço no SEN e no SNGN, procurando a harmonização de matérias semelhantes, o que se justifica quer pelo desenvolvimento do regime de mercado e a crescente oferta dual, que aproximam os dois sectores, quer pela adequação à revisão legislativa de enquadramento do sector, nomeadamente o DL nº 212/2012, de 25 de setembro.

A proposta merece, na generalidade, a concordância da AGN, sem prejuízo dos comentários que seguem e da nota de que não poderá ser esquecida a diferente maturidade e a especificidade dos setores em causa. Notamos também que uma excessiva regulamentação da comercialização em regime de mercado tem como inconveniente uma forçada uniformização das propostas comerciais dos agentes de mercado, potencialmente prejudicando a desejável concorrência.

Por outro lado a desejável melhoria da qualidade de serviço e os objetivos fixados não devem criar no consumidor a expectativa de que se trata de um único serviço com as mesmas regras mas antes a de que as regras são as adequadamente fixadas para cada um dos serviços fornecidos (GN e Eletricidade) do mesmo modo que deve manter-se o nível de exigência de

qualidade já alcançado no sector do GN, por exemplo no que se refere ao limiar do cumprimento de 98% do prazo de 15 dias para resposta aos pedidos de informação.

No âmbito desta especificidade, consideramos ainda que devem ser distintos os tempos previstos para a ativação de fornecimento nos casos dos contratos dual, por se tratar de operações diferentes e que exigem coordenação, do mesmo modo que este indicador individual na avaliação da qualidade de serviço não parece justificar-se no caso de instalações dos grandes clientes.

Sem prejuízo de se reconhecer a legítima ambição de metas de qualidade, sublinha-se que as exigências acrescidas, nomeadamente na capacidade de resposta das equipas de assistência técnica dos operadores de redes ou na alteração da suspensão da contagem dos prazos após interrupção imputável ao cliente, não podem deixar de ser acompanhadas da indispensável análise de custo benefício que as mesmas acarretam e que se refletirão nos custos para as empresas e para os consumidores, uma vez que a melhoria de satisfação do cliente decorrerá também dos custos, da sua concorrência e do dinamismo da nova entrada de operadores de mercado.

A mudança de comercializador, agora afastada da inserção neste RQS, não deverá ser objeto de tratamento em sede diferente, uma vez que a OLM está sujeita à regulação pela ERSE e as suas regras e modo de funcionamento devem ser integradas nos mesmos moldes da avaliação de serviço dos operadores comerciais e ORT.

Tal como temos vindo a propor em anteriores consultas, a AGN considera que a transição para as novas regras deverá ter em conta as adaptações exigidas de modo a que os procedimentos se possam concretizar de modo seguro e permanente com a adequada gestão de recursos, devendo assim ser estabelecido um calendário de implementação ambicioso, mas exequível, preferencialmente em consulta com as empresas.