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

Abril 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
COMENTÁRIOS RECEBIDOS E OBSERVAÇÕES DA ERSE 3

1 INTRODUÇÃO

Em novembro de 2012, a ERSE submeteu a discussão pública uma proposta de revisão do Regulamento de Relações Comerciais (RRC), do Regulamento Tarifário (RT), do Regulamento do Acesso às Redes, às Infraestruturas e às Interligações (RARII), do Regulamento de Operação das Infraestruturas (ROI) e do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS).

Esta revisão regulamentar foi justificada, nomeadamente, pela necessidade de proceder a uma harmonização regulatória nos planos europeu e ibérico decorrente dos códigos de rede europeus emanados do 3.º pacote de diretivas do mercado interno da energia bem como o acolhimento, nele consagrado, designadamente ao reforço dos poderes às entidades reguladoras nacionais e aprofundamento das regras destinadas a assegurar a proteção dos consumidores.

Por outro lado, procurou assegurar-se um melhor enquadramento regulamentar às condições de contexto do mercado justificados pelo desenvolvimento do mercado de gás natural, bem como uma eficiência acrescida na regulação, através da consolidação e/ou implementação da regulação por incentivos e adoção de mecanismos mitigadores do impacte da volatilidade da procura.

A proposta de revisão regulamentar submetida a discussão pública tomou em consideração o terceiro pacote legislativo da União Europeia, publicado em 13 de julho de 2009, designadamente a Diretiva 2009/73/CE, o Regulamento (CE) 715/2009 sobre as condições de acesso à rede para o comércio transfronteiriço de gás natural e o Regulamento (CE) 713/2009, também do Parlamento Europeu e do Conselho, que instituiu a Agência de Cooperação dos Reguladores de Energia (ACER).

Foi igualmente considerado no quadro da revisão regulamentar a publicação do Regulamento (UE) n.º 1227/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, relativo à integridade e transparência dos mercados grossistas de energia (REMIT) e as alterações legislativas decorrentes da publicação do Decreto-Lei n.º 230/2012 e do Decreto-Lei n.º 231/2012, ambos de 26 de outubro.

No âmbito do processo de consulta que culminou com a realização de uma Audição Pública no passado dia 12 de dezembro, para além do parecer do Conselho Consultivo, a ERSE recebeu comentários e sugestões de diversas entidades, designadamente de entidades públicas, empresas do setor e associações de consumidores. Relativamente ao RQS, foram apresentados comentários específicos das seguintes entidades:

- Conselho Consultivo
- DECO – Assoc. Port. para a Defesa do Consumidor
- EDP Comercial, S.A.
- EDP Gás Serviço Universal:

- GALP Energia
- Portgás
- REN – Redes Energéticas Nacionais

Neste documento são apresentadas as respostas da ERSE aos comentários, justificando as razões de aceitação ou rejeição das propostas recebidas. Os comentários recebidos estão reproduzidos na íntegra na página da ERSE na Internet.

COMENTÁRIOS RECEBIDOS E OBSERVAÇÕES DA ERSE

CONSELHO CONSULTIVO			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
1.	Prazos para reclamações	"A exemplo do ponto anterior, sendo correto o princípio de explicitação do prazo de resposta nas condições gerais dos contratos a celebrar entre os comercializadores e os seus clientes, o mesmo deverá ficar na liberdade contratual dos interessados, com vista à diferenciação das propostas. No entanto, o prazo de resposta não poderá ultrapassar o previsto no Código de Procedimento Administrativo."	O prazo máximo de resposta é efetivamente acordado entre as partes. Todavia, importa clarificar que o Código do Procedimento Administrativo não é diretamente aplicável aos comercializadores.
2.	Pagamento em situação de reclamação	"O Conselho acolhe a alteração de suspensão do prazo de pagamento em situação de reclamação, para a impossibilidade de solicitar a interrupção do fornecimento. No entanto, em particular para o cliente doméstico em que o pagamento parcelar da fatura é frequentemente impraticável, considera-se que a devolução de verbas ao consumidor, em situação de reclamação fundamentada, deve ser acompanhada de juros."	A ERSE concorda com o comentário apresentado, sendo que a solução apresentada pelo Conselho pode decorrer da aplicação da lei geral.
3.	Clientes prioritários e com necessidades especiais	"O CC considera necessário que seja o cliente, ou por interposta pessoa, a solicitar o seu estatuto de prioritário ou com necessidades especiais. No entanto, enquanto que o texto do Art°57° estabelece corretamente este princípio, verifica-se que o Documento Justificativo (Questão 32) está em contradição com o anterior. O CC toma como correta a redação do artigo com a qual concorda."	A ERSE considera que a alteração proposta permite alargar o número de instalações que sendo prioritárias são registadas como tal. A informação que tem sido transmitida à ERSE a este respeito é no sentido de ser habitual serem os próprios operadores de redes a registar os clientes por saberem tratar-se de instalações prioritária. Deste modo, mantém-

CONSELHO CONSULTIVO			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
			se a proposta.
4.	Monitorização do teor em impurezas no gás natural	"O Conselho, mesmo reconhecendo que esta questão nunca representou um problema na operação do SNGN, considera que a proposta será talvez um pouco excessiva, atentas as preocupações das empresas consumidoras em particular no cumprimento das suas obrigações ambientais, e monitorização das emissões atmosféricas. Recomenda-se assim, uma revisão dos termos da proposta, que evite a eliminação simples da monitorização. Sugere-se uma consulta específica juntos dos stakehotders, que permita estabelecer um prazo razoável de amostragem, definição dos constituintes a monitorizar e respetivos limites."	A REN Gasodutos, entidade responsável pela monitorização das caracterisiticas do gás natural, desde o primeiro ano de publicação do RQS GN, tem feito notar que não havendo uma definição concreta do conceito de impurezas no Regulamento, não é possível a determinação do modo como deverá ser efetuada a monitorização, razão pela qual nunca procedeu a quaisquer medições desta característica. Neste sentido, a ERSE nunca recebeu resultados desta monitorização. O RQS atualmente em vigor prevê a monitorização desta característica por via de uma recomendação da EASEE-gas (*European Association for the Streamlining of Energy Exchange*), que não concretiza a definição de impurezas. Esta situação é semelhante à que se verifica no conjunto de outros países analisados. Neste sentido a ERSE propunha a substituição

CONSELHO CONSULTIVO			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
			do atual dever explícito de monitorização do nível de concentração de impurezas pela necessidade de garantir que o gás natural entregue aos clientes não contenha partículas ou outras impurezas em quantidade ou dimensão que possam causar dano às respetivas instalações. No entanto, tendo em conta os comentários recebidos, a ERSE mantêm o articulado do RQS, conservando a obrigação de monitorização do nível de concentração de impurezas.
5.	Reporte de casos de Força Maior	"O Conselho considera que a eliminação proposta da obrigação de reporte de casos de força maior com duração inferior a 4 horas ou que afetem menos de 0,1% dos clientes da zona atingida não se revela necessária, dado se tratar de procedimento que os operadores têm seguido sem constrangimentos. Propõe-se assim a manutenção das obrigações de reporte atuais, sem prejuízo de se notar que, em qualquer caso, as interrupções resultantes de Força Maior não são consideradas para efeito de cálculo dos indicares de continuidade de serviço."	No âmbito da classificação de incidentes como CFFM, a ERSE tem recebido, ao longo dos três últimos anos gás, comunicações referentes à ocorrência de incidentes, exclusivamente nas redes de distribuição, e abrangendo apenas dois operadores. A ERSE entende que estas comunicações não dão total cumprimento ao estabelecido regulamentarmente, na medida em que não identificam nem justificam as causas dos

CONSELHO CONSULTIVO			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
			incidentes e também não detalham as medidas a adotar para fazer face à sua ocorrência. Importa ainda clarificar que os incidentes com origem em CFFM devem ser considerados para efeito de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço. Estes incidentes apenas não são considerados no que se refere à verificação do cumprimento dos padrões da qualidade de serviço. No entanto, tendo em conta os comentários recebidos, a ERSE mantêm o articulado do RQS conservando a obrigação do envio de informação para todos os CFFM, mas reforçando a necessidade das empresas cumprirem o estabelecido em termos de procedimentos, identificando e justificando as causas dos incidentes e detalhando as medidas a adotar para fazer face a este tipo de ocorrências.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR (DECO)			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
6.	Comercializadores em regime de mercado	"Com o processo de liberalização em curso, e com a extinção das tarifas reguladas de venda a clientes finais, torna-se indispensável avaliar a qualidade do serviço comercial prestado pelos comercializadores em regime de mercado, neste sentido, a proposta de alargar o âmbito de aplicação das obrigações de qualidade de serviço a todos o comercializadores era indispensável. Do mesmo modo, todos os serviços prestados devem ser avaliados, não apenas o fornecimento de GN, mas o próprio serviço comercial e todos os serviços opcionais que sejam prestados, sendo Indispensável definir critérios para todos os serviços."	A ERSE procurou uma solução equilibrada entre a salvaguarda de deveres mínimos de atuação por parte dos comercializadores e a possibilidade de serem feitas ofertas diversificadas aos consumidores. Os aspetos avaliados no âmbito do Regulamento da Qualidade de Serviço, bem como aqueles aos quais foram estabelecidos mínimos de desempenho, são os que, por experiência da ERSE e por comparação com outras realidades europeias, suscitam maiores preocupações junto do público em geral e dos reguladores. A ERSE considera assim a proposta apresentada proporcionada. Todavia, estará sempre disponível para alterar esse leque de assuntos, em futuras revisões regulamentares, caso esta necessidade seja identificada. Nesta tarefa de avaliação e acompanhamento do mercado, a realizar pela ERSE, é essencial

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR (DECO)			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
			a estreita colaboração com as entidades de defesa do consumidor.
7.	Características do gás natural	"A alteração proposta elimina o dever explícito de monitorizar o nível de concentração de impurezas no GN. Embora não se tenham verificado qualquer situação ao nível da qualidade do GN ou de excesso de impurezas no mesmo, será sempre necessário efetuar a monitorização, sendo que, a proposta de alteração também introduz a necessidade de garantir a qualidade do GN entregue aos clientes. Consideramos que o dever de monitorização deve continuar a estar presente e os resultados devem ser comunicados à ERSE."	A REN Gasodutos, entidade responsável pela monitorização das caracterisiticas do gás natural, desde o primeiro ano de publicação do RQS GN, tem feito notar que não havendo uma definição concreta do conceito de impurezas no Regulamento, não é possível a determinação do modo como deverá ser efetuada a monitorização, razão pela qual nunca procedeu a quaisquer medições desta característica. Neste sentido, a ERSE nunca recebeu resultados desta monitorização. O RQS atualmente em vigor prevê a monitorização desta característica por via de uma recomendação da EASEE-gas (*European Association for the Streamlining of Energy Exchange*), que não concretiza a definição de impurezas. Esta situação é semelhante à que se verifica no conjunto de outros países analisados.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR (DECO)			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
			Neste sentido a ERSE propunha a substituição do atual dever explícito de monitorização do nível de concentração de impurezas pela necessidade de garantir que o gás natural entregue aos clientes não contenha partículas ou outras impurezas em quantidade ou dimensão que possam causar dano às respetivas instalações. No entanto, tendo em conta os comentários recebidos, a ERSE mantêm o articulado do RQS, conservando a obrigação de monitorização do nível de concentração de impurezas.

EDP COMERCIAL			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
8.	Definição de standards mínimos	"Apesar de ser reconhecida a importância da definição de standards mínimos de qualidade para assegurar níveis adequados de qualidade de serviço, considera-se que certos indicadores (nomeadamente os de natureza comercial), ao serem regulamentados, poderão levar ao estrangulamento da diferenciação concorrencial e salutar entre agentes do sector, o que não será o objectivo da entidade reguladora. Como exemplo salienta-se o indicador "resposta a pedidos de informação" que a ERSE estabelece que deverá ser de 15 dias. Ora, considera-se que a definição deste tipo de prazos acaba por necessariamente uniformizar os serviços prestados, levando consequentemente a uma uniformização de custos que irão ser imputados ao cliente (todos os agentes acabam por ter que fazer investimentos que permitam responder no prazo indicado). Defende-se que o comercializador deveria, em várias dimensões da qualidade de serviço, ser livre de contratualizar com o seu cliente essa qualidade – se, por exemplo, o cliente preferir ver respondidos os seus pedidos de informação em 20, 30 ou 40 dias, beneficiando em contrapartida de um desconto adicional no preço, deveria ser dada essa liberdade contratual às partes em questão, em benefício do direito de escolha e da concorrência.	A proposta de alteração regulamentar visa cumprir dois objetivos principais: a) regulação de aspetos essenciais no âmbito do relacionamento comercial, entre os clientes e os comercializadores em regime de mercado; b) Intervenção minimalista da ERSE nas condições da oferta no sentido de potenciar a diferenciação e a desejável concorrência. A presente proposta de regulamentação impõe apenas um indicador individual aos comercializadores (com prazo e compensação acordada entre as partes), sendo os pedidos de informação avaliados com um indicador geral. A capacidade de resposta a pedidos de informação e reclamações foram os assuntos considerados essenciais no relacionamento comercial com os clientes, sendo simultaneamente os únicos para os quais se estabelecem padrões. Neste contexto, a

EDP COMERCIAL			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		Desta forma, considera-se importante a revisão dos indicadores, sendo que estes deveriam apenas ser objecto de regulação se imprescindíveis ao fornecimento. Todos os outros, ao estarem em "regime livre", possibilitariam a oferta de serviços/preços diferentes, e permitiriam o desenvolvimento do mercado liberalizado. Não se concorda, portanto, com a inclusão dos comercializadores em regime livre como objecto de aplicação de indicadores de qualidade de serviço."	proposta da ERSE considera-se proporcionada e adequada aos objetivos identificados supra.
9.	Divulgação dos níveis de desempenho	"Concorda-se com este entendimento. Contudo, considera-se que qualquer divulgação deverá ser devidamente contextualizada, para que o fim último pretendido seja atingido – a correcta informação ao consumidor. Efectivamente, o desempenho de um comercializador pode estar intimamente ligado ao nível de desconto que pratica na sua oferta comercial."	A ERSE considera que a informação aos consumidores sobre o desempenho dos comercializadores é indispensável à correta informação dos clientes. Os comercializadores, nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço, têm o direito de escolher a forma, contexto e os critérios para divulgação da informação que lhe diz respeito.
10.	Regime transitório (artigo 73.º)	"Considera-se que a redacção deste artigo não é totalmente coincidente com a proposta expressa no documento justificativo. De facto, o documento justificativo refere que o relatório da qualidade de serviço da ERSE relativo a 2011-2012 incluirá também o segundo	Dados os prazos previstos para a entrada em vigor das alterações ao RQS, e de modo a não dilatar a publicação do Relatório da Qualidade de Serviço da ERSE relativo ao ano gás

EDP COMERCIAL			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		semestre de 2012. No entanto, a proposta de redacção para o artigo 73.º não faz expressamente essa referência. Deste modo, sugere-se que o artigo 73.º seja complementado com um novo número 3, sendo que se sugere a seguinte redacção: "O relatório da qualidade de serviço da ERSE relativo aos anos de 2011 e 2012 incluirá também o segundo semestre de 2012."	2011-2012, considera-se prudente proceder desde logo à sua publicação (com a informação relativa a 2011-2012) e posteriormente disponibilizar a informação do segundo semestre de 2012. O relatório de 2013 mantém-se como primeiro relativo ao ano civil.

EDP GÁS SERVIÇO UNIVERSAL			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
11.	Regime transitório (artigo 73.º)	"Considera-se que a redacção deste artigo não é totalmente coincidente com a proposta expressa no documento justificativo. De facto, o documento justificativo refere que o relatório da qualidade de serviço da ERSE relativo a 2011-2012 incluirá também o segundo semestre de 2012. No entanto, a proposta de redacção para o artigo 73.º não faz expressamente essa referência. Deste modo, sugere-se que o artigo 73.º seja complementado com um novo número 3, sendo que se sugere a seguinte redacção: "O relatório da qualidade de serviço da ERSE relativo aos anos de 2011 e 2012 incluirá também o segundo semestre de 2012.""	Dados os prazos previstos para a entrada em vigor das alterações ao RQS, e de modo a não dilatar a publicação do relatório da qualidade de serviço da ERSE relativo ao ano gás 2011-2012, considera-se prudente proceder desde logo à sua publicação (com a informação relativa a 2011-2012) e posteriormente disponibilizar a informação do segundo semestre de 2012. O relatório de 2013 mantém-se como primeiro relativo ao ano civil.
12.	Lapso na numeração do índice	"No índice das alterações ao articulado, a partir do artigo 27.º, a numeração dos artigos passa novamente para o artigo 1.º. Desta forma, alerta-se para este lapso, para que possa ser rectificado."	O lapso foi corrigido.

GALP ENERGIA			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
13.	Obrigações impostas aos comercializadores	"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 temos do Regulamento de Qualidade de Serviço, opção que nos parece excessiva e limitadora de apresentação de ofertas diferenciadoras. Não sendo discutível a obrigatoriedade dos comercializadores em regime de mercado, em particular dos activos no segmento doméstico, de observarem a legislação de protecção 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."	A proposta de alteração regulamentar visa cumprir dois objetivos principais: a) regulação de aspetos essenciais no âmbito do relacionamento comercial, entre os clientes e os comercializadores em regime de mercado; b) Intervenção minimalista da ERSE nas condições da oferta no sentido de potenciar a diferenciação e a desejável concorrência. Neste sentido, os prazos de resposta a reclamações, por exemplo, sendo por natureza um indicador individual, a definição do prazo de resposta e do montante de compensação foi deixado ao acordo das partes. Assim, salvo melhor opinião, a proposta da ERSE é coinicidente com a proposta apresentada.
14.	Comercializadores em regime de mercado	"Q2. Alargar o âmbito das obrigações relativas à qualidade de serviço comercial a todos os comercializadores. O nível de Serviço deve ser contratualizado com o cliente por comum	Os prazos de resposta a reclamações, por exemplo, sendo por natureza um indicador individual, a definição do prazo de resposta e do montante de compensação foi deixado ao

GALP ENERGIA			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		acordo, e de acordo com o plano/pacote de energia que o cliente optar."	acordo das partes. Assim, salvo melhor opinião, a proposta da ERSE é coincidente com a proposta apresentada.
15.	Meios de contato com os clientes	"Considerando as características específicas do mercado doméstico, a GE entende que deverá existir atendimento presencial nas zonas geográficas de actualização de comercializadores, cuja carteira seja superior a 25.000 clientes."	Na ponderação feita pela ERSE esta obrigação poderia criar uma limitação demasiada excessiva ao mercado e à desejável diferenciação de produtos e públicos alvo, o que não se tornaria benéfico para os consumidores. A ERSE não deixará de acompanhar a questão no sentido de verificar a importância do atendimento presencial.
16.	Atendimento presencial	"Q7 . Todas as entidades que disponibilizam atendimento presencial avaliam o atendimento através de um indicador geral. Não é estabelecido padrão. Concordamos com o princípio; no entanto, enquanto não for definido o "indicador geral" referido não nos podemos pronunciar."	A proposta da ERSE sujeita a consulta prevê que o indicador seja semelhante ao atualmente aplicado aos CURR e ORD.
17.	Resposta a pedidos de informação	"Q19 . Os CURR e os comercializadores são avaliados através de um indicador geral semelhante ao atual, com um padrão de 90%. O mercado regulado e o mercado livre estão em estados de maturidade distintos, donde entendemos que o padrão das CURRs	Dado o enquadramento europeu e o processo de extinção das tarifas de venda a clientes finais em curso, a ERSE optou por tentar assegurar uma convergência entre as

GALP ENERGIA			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		poderá ser fixado em nível superior. Reconhecendo que a diminuição de clientes nas CURRs induzirá um aumento da percentagem de custos fixos, propomos que esta índice seja diferenciado das ORD's, no intervalo 90-95%. Já o padrão das comercializadores de mercado, ainda com reduzido número de clientes, deverá ser ligeiramente inferior, donde, concordamos que o padrão das COM seja 90%."	exigências feitas aos CURR e aos comercializadores em regime de mercado. Assim, reconhecendo que se diminui a exigência aos CURR, mas não querendo colocar demasiadas exigências aos restantes comercializadores para não condicionar excessivamente aos ofertas no mercado, consdeirou-se preferível manter a proposta sujeita a consulta.
18.		"Q23. Para os comercializadores de mercado é estabelecido um padrão individual com tempo máximo de resposta e compensação acordados com o cliente (no contrato). A GE advoga o princípio de explicitação do prazo de resposta nas condições gerais dos contratos a celebrar entre os comercializadores e os seus clientes, sendo que o mesmo deverá ficar na liberdade contratual dos interessados, com vista à diferenciação das propostas. No entanto, o prazo de resposta não poderá ultrapassar o previsto no Código de Procedimento Administrativo."	Os limites impostos no Código de Procedimento Administrativo não se aplicam aos comercializadores.
19.	Características do gás natural	"Q28. Eliminação do dever explícito de monitorização do nível de concentração de impurezas.	A REN Gasodutos, entidade responsável pela monitorização das caracterisiticas do gás natural, desde o primeiro ano de publicação do

GALP ENERGIA			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		Q29. Introdução da necessidade de garantir que o gás natural entregue aos clientes não contenha partículas ou outras impurezas em quantidade ou dimensão que possam causar dano às respetivas instalações. Q28-29 Do nosso conhecimento, esta questão, da responsabilidade do ORT enquanto entidade que verifica a qualidade do GN introduzido na RPGN, nunca representou um problema na operação do SNGN. No entanto, consideramos que a proposta será talvez um pouco excessiva, atentas as preocupações das empresas consumidoras em particular no cumprimento das suas obrigações ambientais, e monitorização das emissões atmosféricas. Recomenda-se assim, uma revisão dos termos da proposta, que evite a eliminação simples da monitorização. Sugere-se uma consulta específica juntos dos stakeholders, que permita estabelecer um prazo razoável de amostragem, definição dos constituintes a monitorizar e respectivos limites.”	RQS GN, tem feito notar que não havendo uma definição concreta do conceito de impurezas no Regulamento, não é possível a determinação do modo como deverá ser efetuada a monitorização, razão pela qual nunca procedeu a quaisquer medições desta característica. Neste sentido, a ERSE nunca recebeu resultados desta monitorização. O RQS atualmente em vigor prevê a monitorização desta característica por via de uma recomendação da EASEE-gas (*European Association for the Streamlining of Energy Exchange*), que não concretiza a definição de impurezas. Esta situação é semelhante à que se verifica no conjunto de outros países analisados. Neste sentido a ERSE propunha a substituição do atual dever explícito de monitorização do nível de concentração de impurezas pela necessidade de garantir que o gás natural entregue aos clientes não contenha partículas

GALP ENERGIA			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
			ou outras impurezas em quantidade ou dimensão que possam causar dano às respetivas instalações. No entanto, tendo em conta os comentários recebidos, a ERSE mantêm o articulado do RQS, conservando a obrigação de monitorização do nível de concentração de impurezas.
20.	Publicação de informação para os consumidores	"Q31. Todas as entidades com atendimento presencial devem disponibilizar gratuitamente em papel a informação, se solicitado. Estão previstos um conjunto de folhetos ao nível da informação regulada que se irão manter e alargar ao mercado livre, por ex. Regras de Segurança, Requisição de Ligações à Rede, Mudança para Mercado Livre, etc.. No entanto, nota-se que a divulgação em papel deve ser equilibrada: não fará sentido quer pelos custos de produção quer, até mais relevante, pelos ambientais alguma disponibilização massiva de documentos com algumas dezenas de páginas (eg. o Guia dos Direitos do Consumidor). Objectivamente, a eficácia destes documentos enquanto guias de referência rápida é limitada, pelo que se sugere que seja garantida a existência de cópias nos Centros de Atendimento, com capacitação dos assistentes para esclarecimento de alguma dúvida."	A solução apresentada pela Galp Energia enquadra-se na preconizada pela proposta de RQS, isto é, a disponibilização gratuita, referida no RQS proposto, pode ser realizada da forma apresentada no comentário.

GALP ENERGIA			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
21.	Clientes prioritários	"Q32. Registo deixa de depender da iniciativa do cliente. A GE entende que o cliente, ou por interposta pessoa, a solicitar o seu estatuto de prioritário ou com necessidades especiais. No entanto, enquanto que o texto do Artº57º estabelece correctamente este princípio, verifica-se que o Documento Justificativo (Q32) está em contradição com o anterior. O CC toma como correcta a redacção do artigo com a qual concorda."	A ERSE considera que a alteração proposta permite alargar o número de instalações que sendo prioritárias são registadas como tal. A informação que tem sido transmitida à ERSE a este respeito é no sentido de ser habitual serem os próprios operadores de redes a registar os clientes por saberem tratar-se de instalações prioritária. Deste modo, mantém-se a proposta.
22.	Procedimentos a adotar em casos fortuitos ou de força maior	"Q33. Eliminação da obrigatoriedade dos ORD de comunicarem à ERSE todos os incidentes com origem em CFFM. Q34. Os ORD apenas têm o dever de comunicar os incidentes com origem em CFFM em que se verifique, pelo menos, uma das seguintes condições: o número de clientes afetados ultrapasse 0,1% dos clientes do respetivo operador da rede de distribuição ou a duração da interrupção seja superior a 4 horas. Q35. Obrigatoriedade de todos os operadores das infraestruturas manterem um registo de cada incidente classificado como CFFM, que inclua a documentação que justifique a sua origem e classificação. Q33-35 A GE considera que a eliminação proposta da obrigação de	No âmbito da classificação de incidentes como CFFM, a ERSE tem recebido, ao longo dos três últimos anos gás, comunicações referentes à ocorrência de incidentes, exclusivamente nas redes de distribuição, e abrangendo apenas dois operadores. A ERSE entende que estas comunicações não dão total cumprimento ao estabelecido regulamentarmente, na medida em que não identificam nem justificam as causas dos incidentes e também não detalham as medidas a adotar para fazer face à sua

GALP ENERGIA			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		reporte de casos de força maior com duração inferior a 4 horas ou que afectem menos de 0,1% dos clientes da zona atingida não se revela necessária, dado se tratar de procedimento que os operadores têm seguido sem constrangimentos. Propõe-se assim a manutenção das obrigações de reporte actuais, sem prejuízo de se notar que, em qualquer caso, as interrupções resultantes de Força Maior não são consideradas para efeito de cálculo dos indicares de continuidade de serviço.”	ocorrência. Importa ainda clarificar que os incidentes com origem em CFFM devem ser considerados para efeito de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço. Estes incidentes apenas não são considerados no que se refere à verificação do cumprimento dos padrões da qualidade de serviço. No entanto, tendo em conta os comentários recebidos, a ERSE mantêm o articulado do RQS conservando a obrigação do envio de informação para todos os CFFM, mas reforçando a necessidade das empresas cumprirem o estabelecido em termos de procedimentos, identificando e justificando as causas dos incidentes e detalhando as medidas a adotar para fazer face a este tipo de ocorrências.
23.	Acompanhamento e supervisão da ERSE	“Q36. Obrigação de realização de auditorias pelos comercializadores. AS auditorias devem ser feitas no âmbito da qualidade e certificação	As auditorias têm como âmbito a verificação dos procedimentos e sistemas relacionados

GALP ENERGIA			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		das empresas, por uma entidade externa e reconhecida para o efeito. Considera-se que qualquer recomendação da ERSE sobre os objectivos e âmbito das auditorias deverá respeitar os termos de certificação das empresas, de modo a evitar incoerências nos procedimentos, e prejudicar a efectividade das conclusões."	com a qualidade de serviço. Caso as empresas disponham de sistemas de gestão da qualidade que incluam estes procedimentos e sistemas, existirá assim uma coincidência de âmbitos.
24.	Informação a prestar à ERSE	"Q 37. As alterações na informação a enviar à ERSE são as que resultam das matérias que passam a ser aplicáveis a cada operador ou comercializador. A GE não tem objecções de princípio à proposta. No entanto, novamente consideramos que alguma solicitação realizada pela ERSE deverá ser objecto de consulta prévia junto do comercializador, para avaliar da existência da informação requerida, bem como para permitir o estabelecimento de calendário credível de preparação da mesma."	O processo de consulta pública é um instrumento de consulta às partes interessadas, que têm oportunidade de manifestar a sua opinião relativamente às matérias em discussão. Por exemplo, este período pode ser aproveitado pelas entidades sujeitas a novas obrigações para comunicarem qual a sua capacidade de resposta. A proposta alarga as obrigações dos comercializadores, com especial enfoque na avaliação da qualidade dos serviços prestados, o que se traduz na necessidade de garantir uma adequada recolha e o correto tratamento da informação. No sentido de garantir que os comercializadores têm tempo suficiente para

GALP ENERGIA			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
			adaptar os seus procedimentos e sistemas de informação, foi proposto um período transitório, que corresponde ao ano de 2013 (de modo a que em 2014 as obrigações possam ser cumpridas na íntegra), o que se considera adequado.
25.	Documentos complementares	"Q38. Introdução de um maior detalhe relativo ao conteúdo mínimo dos documentos complementares previstos no RQS. A GE não tem objecções de princípio à proposta. No entanto, pela sua relevância, considera-se indispensável que no momento de fixação em subregulamentação dos novos requisitos, o mesmo processo decorra num processo de consultas com os stakeholders relevantes do SNGN."	A ERSE faz notar que se encontra estabelecido o dever, por parte dos diferentes operadores das infraestruturas, de apresentação à ERSE de propostas destes documentos complementares. Neste sentido, considera-se que está salvaguardado que o processo ocorra envolvendo as entidades relevantes do SNGN.

PORTGÁS – SOCIEDADE DE PRODUÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL, S.A.			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
26.	Regime transitório (artigo 73.º)	"Considera-se que a redacção deste artigo não é totalmente coincidente com a proposta expressa no documento justificativo. De facto, o documento justificativo refere que o relatório da qualidade de serviço da ERSE relativo a 2011-2012 incluirá também o segundo semestre de 2012. No entanto, a proposta de redacção para o artigo 73.º não faz expressamente essa referência. Deste modo, sugere-se que o artigo 73.º seja complementado com um novo número 3, sendo que se sugere a seguinte redacção: "O relatório da qualidade de serviço da ERSE relativo aos anos de 2011 e 2012 incluirá também o segundo semestre de 2012.""	Dados os prazos previstos para a entrada em vigor das alterações ao RQS, e de modo a não dilatar a publicação do relatório da qualidade de serviço da ERSE relativo ao ano gás 2011-2012, considera-se prudente proceder desde logo à sua publicação (com a informação relativa a 2011-2012) e posteriormente disponibilizar a informação do segundo semestre de 2012. O relatório de 2013 mantém-se como primeiro relativo ao ano civil.
27.	Procedimento de cálculo dos indicadores gerais (anexo I)	"No número II do anexo I é estabelecido o procedimento para cálculo dos indicadores gerais. Na alínea C) é determinado como é apurado o indicador de "EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO DE LEITURAS POR TELEFONE". Concorda-se que o indicador seja apurado considerando o quociente determinado pela ERSE. No entanto, considera-se que deverão ser eliminados deste quociente os casos em que a chamada ou registo da chamada não é concluído, por motivo imputável ao cliente. Como	O objetivo deste novo indicador é verificar a eficácia na comunicação de leituras, tal como esta é feita, independentemente das razões para uma menor eficácia serem imputáveis aos clientes ou às empresas. Assim, excluir os casos em que a chamada não é concluída por motivo imputável ao cliente não permitiria conhecer a dimensão real do funcionamento das linhas dedicadas de receção de leituras.

PORTGÁS – SOCIEDADE DE PRODUÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL, S.A.			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
		exemplos podem ser indicados os casos em que o cliente não digita os algarismos correctos do seu CUI (ou outro identificador), não digita o valor da leitura ou, ainda, quando o cliente não conclui nenhuma acção nos tempos pré-definidos para a sua realização."	
28.	Leitura de contadores	"Relativamente ao indicador constante da alínea D), relativo à "LEITURA DE CONTADORES", considera-se que deverá ser validado o nome a dar a este indicador. De facto, na proposta de redacção da alínea e) do n.º 1 do artigo 33.º, verifica-se que o nome do indicador foi alterado, tendo sido passado de "Frequência das Leituras" para "Leitura dos Contadores". Por outro lado, o artigo 38.º já não foi alterado, constando como epígrafe deste artigo "Frequência das Leituras". Deste modo, considera-se que deverá ser uniformizado o nome deste indicador."	O artigo 33.º refere: "A avaliação (…) deve ser efetuada com base nos seguintes temas:" As diversas alíneas que se seguem no texto referem os temas e não os nomes dos indicadores. Assim, o artigo 38.º refere o nome do indicador – "Frequência da leitura dos contadores" – o qual trata do tema "Leitura dos contadores".
29.	Lapso na numeração do índice	"Alerta-se para a existência de um lapso na numeração do índice: a partir do artigo 27.º, a numeração dos artigos passa novamente para o artigo 1.º. Solicita-se a respectiva rectificação."	O lapso foi corrigido.

REDES ENERGÉTICAS NACIONAIS, SGPS, S.A. (REN)			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
30.	Apresentação de reclamações por escrito	"A REN sugere a seguinte alteraçäo ao artigo 42°: Em cada ano, o operador da rede de transporte deve calcular o tempo médio de resposta a reclamaçoes apresentadas por escrito" "Segundo o Art. 42°, atendendo a que os clientes ... devem apresentar reclamação junto do seu comercializador ... "e que esta deverá conter" ... a descrição dos motivos reclamados, bem como demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterizacäo da situação ... "(art. 28°), entendemos que, no caso concreto do ORT, deverá ficar expressarnente referenciado que as reclamacões a considerar pelo ORT, para efeitos da qualidade de servico, deverão ser obrigatoriamente apresentadas por escrito (via e-mail e/ou portal @IGN). Sugerimos, pois, a seguinte alteração do art. 42°: *Em cada ano, o operador da rede de transporte deve calcular o tempo médio de resposta a reclamações <u>apresentadas por escrito</u>*."	As alterações ao regime de registo das reclamações para este operador, conforme decorre do documento justificativo, fundamentam-se no facto do ORT interagir com um número reduzido de entidades (outros agentes do setor e grandes clientes), com as quais tem estabelecidos canais de comunicação individualizados, pelo que se considera que não lhe deve ser imposto um padrão individual. Todavia, tendo em vista monitorizar o tempo de resposta, propõe-se o estabelecimento de um indicador geral na forma de tempo médio de resposta às reclamações, sendo consideradas as reclamações recebidas de qualquer entidade e por qualquer meio. A alteração proposta pela REN é demasiado estreita para abarcar o conjunto de comunicações existentes entre operadores, podendo resultar num conjunto mínimo de comunicações, não representativas do

REDES ENERGÉTICAS NACIONAIS, SGPS, S.A. (REN)			
N.º	**ASSUNTO**	**COMENTÁRIO**	**OBSERVAÇÕES DA ERSE**
			universo de reclamações.