



Consulta pública:

Proposta de Revisão dos Regulamentos do Setor Elétrico e do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural

Documento de comentários

30 de junho de 2017

1. Enquadramento

A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) apresentou no passado dia 17 de maio de 2017 a 61.ª Consulta Pública, com a qual se deu início ao processo de revisão dos Regulamentos do Setor Elétrico assim como do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural.

A proposta de revisão regulamentar inclui:

- I. Regulamento Tarifário (RT)
- II. Regulamento de Relações Comerciais (RRC)
- III. Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações (RARI)
- IV. Regulamento da Operação das Redes (ROR)
- V. Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) do Setor Elétrico e do Gás Natural
- VI. Manual de Procedimentos de Qualidade de Serviço (MP QS)

A EDP Serviço Universal, S.A. (doravante designada por “EDPSU”) agradece esta oportunidade para transmitir a V. Exas. um conjunto de comentários e sugestões que considera relevantes, esperando contribuir de forma positiva e construtiva para esta proposta de revisão regulamentar.

Neste documento, a EDPSU expõe a sua perspetiva sobre aspetos essencialmente de natureza comercial, e que julga poderem ser ainda objeto de melhoria, sem prejuízo da disponibilidade que desde já se manifesta para esclarecer ou aprofundar os temas que a ERSE tenha por convenientes.

Assim a EDPSU apresenta comentários relativamente ao Regulamento Tarifário - RT, Regulamento das Relações Comerciais – RRC e Regulamento da Qualidade de Serviço – RQS, não tendo nada a referir relativamente aos outros regulamentos abrangidos nesta revisão, na medida em que têm menor impacto na sua atividade.

2. Comentários Gerais

A EDPSU considera as propostas de revisão apresentadas globalmente positivas e mais um passo importante para um aperfeiçoamento do contexto regulatório em que opera o Sistema Elétrico Nacional (SEN).

Algumas das obrigações definidas nesta nova regulamentação vão obrigar a EDPSU a fazer adaptações nos seus atuais sistemas comerciais, nos processos e procedimentos, e ainda no que se refere à diferenciação de imagem.

Além dos custos associados a estas alterações será necessário considerar um prazo suficiente para as implementar.

Salientam-se os seguintes pontos:

- Alteração e introdução de novos indicadores de qualidade de serviço (RQS)
- Revisão dos contratos com prestadores de serviços (RRC)
- Alteração de imagem da EDPSU no âmbito da sua diferenciação (RRC)

3. Comentários Específicos

3.1. Regulamento Tarifário (RT)

Relativamente ao RT as propostas, no que respeita à EDPSU não apresentam alterações significativas, no entanto apresentamos a seguinte sugestão:

3.1.1. Proveitos da atividade de Comercialização (Artigo 100.º)

A atividade de Comercialização do Comercializador de Último Recurso (CUR) tem apresentado tradicionalmente valores de investimento sem materialidade, pelo que nem a atual fórmula regulatória dos proveitos permitidos constantes do RT, nem esta proposta da ERSE em consulta pública, têm explicitamente prevista qualquer remuneração de ativos para esta atividade, ao contrário do que está regulamentado, por exemplo, para a Compra e Venda de Energia Elétrica e para a atividade de Comercialização de Energia Elétrica nas Regiões Autónomas.

Constatando-se que o Operador da Rede de Distribuição (ORD), com quem a EDPSU partilha a atual plataforma informática, está a desenvolver uma nova aplicação, a EDPSU terá que implementar um sistema comercial que contemple a gestão dos clientes finais, dos Produtores em Regime Especial, micro e mini produtores, UPP e UPAC.

Prevê-se que a implementação desta nova aplicação se concretize durante os anos de 2017 e 2018, com a respetiva entrada em produção em 2019, passando a EDPSU a ter necessidades de investimento, que devem ser remuneradas, à semelhança do que ocorre com outros operadores.

Assim, a EDPSU propõe que a fórmula de regulação do cálculo dos proveitos permitidos da atividade de Comercialização do CUR relevada no Artigo 100.º passe a considerar uma parcela relacionada com a amortização e respetiva remuneração do ativo fixo, conforme se apresenta:

Artigo 100.º

Proveitos da atividade de Comercialização

...

2- Os proveitos permitidos da atividade de Comercialização, no ano t, são dados pela expressão:

$$\widetilde{Rr}_{C,t}^{CR} = \sum_j \widetilde{Rr}_{C,j,t}^{CR} = \sum_j \left(\widetilde{Am}_{C,j,t} + \widetilde{Act}_{C,j,t} \times \frac{r_{C,t}}{100} + \widetilde{C}_{C,j,t} + \widetilde{PEF}_{C,j,t} + Z_{C,j,t-1} \times \left(1 + \frac{i_{t-1}^E + \delta_{t-1}}{100} \right) - \Delta Rr_{C,j,t-2}^{CR} \right) \quad (65)$$

em que

$\widetilde{Rr}_{C,t}^{CR}$	Proveitos permitidos da atividade de Comercialização, previstos para o ano t	
j	Níveis de tensão ou tipo de fornecimento AT, MT, BTE e BTN	
$\widetilde{Rr}_{C,j,t}^{CR}$	Proveitos permitidos, por nível de tensão ou tipo de fornecimento j, previstos para o ano t	

$\widetilde{Am}_{C,j,t}$	Amortizações dos ativos fixos, afetos à atividade de Comercialização, por nível de tensão j, previstas para o ano t	Proposta de alteração
$\widetilde{Act}_{C,j,t}$	Valor médio dos ativos fixos, afetos à atividade de Comercialização, por nível de tensão j, previsto para o ano t, dado pela média aritmética simples dos valores no início e no fim do ano	Proposta de alteração
$r_{C,t}$	Taxa de remuneração dos ativos fixos, afetos à atividade de Comercialização, resultante da metodologia definida para o período de regulação, em percentagem	Proposta de alteração
$\widetilde{C}_{C,j,t}$	Custos de exploração aceites pela ERSE, por nível de tensão ou tipo de fornecimento j, afetos à atividade de Comercialização, líquidos de outros proveitos decorrentes da atividade, previstos para o ano t	
$\widetilde{PEF}_{C,j,t}$	Custos com os planos de reestruturação de efetivos afetos à atividade de Comercialização, aceites pela ERSE, no nível de tensão ou tipo de fornecimento j, previstos para o ano t	
$Z_{C,j,t-1}$	Custos previstos para o ano t-1, imputados ao nível de tensão j, não contemplados no âmbito da aplicação de metas de eficiência	
i_{t-1}^E	Taxa de juro Euribor a doze meses, média, determinada com base nos valores diários verificados entre 1 de janeiro e 15 de novembro do ano t-1	
δ_{t-1}	Spread no ano t-1, em pontos percentuais	
$\Delta Rr_{C,j,t-2}^{CR}$	Ajustamento no ano t dos proveitos da atividade de Comercialização, por nível de tensão ou tipo de fornecimento j, relativa ao ano t-2	

3.2. Regulamento de Relações Comerciais (RRC)

Relativamente ao RRC as propostas são globalmente positivas, tendo a EDPSU a apresentar os seguintes comentários / sugestões:

3.2.1. Definição de Comercializador de último recurso (Artigo 3º)

A definição da função de “Comercializador de Último Recurso” deve ser complementada com a aquisição de energia no âmbito da Produção em Regime Especial com remuneração garantida, bem como com a aquisição agregada de energia produzida por micro e miniprodutores e com a energia produzida por instalações UPAC e UPP.

Assim, sugere-se que a alínea i) do n.º 2 do artigo 3.º apresente a seguinte redação:

- i) Comercializador de último recurso - entidade titular de licença de comercialização, que no exercício da sua atividade está sujeita à obrigação do serviço universal de fornecimento de energia elétrica, nos termos legalmente estabelecidos, **bem como à atividade de aquisição de energia elétrica aos produtores com remuneração garantida (PRE, microgeração, minigeração, UPP e UPAC).**

Considera-se, ainda, que poderia ser incluída neste artigo uma definição de comercializador de último recurso exclusivamente em BT, através da introdução de uma nova alínea.

3.2.2. Comercializadores de último recurso (Artigo 11º)

O nº 1 do presente artigo deve clarificar que o CUR pode contratar fornecimento a clientes eventuais, pelo que esta disposição deverá ficar aqui refletida, passando a constar a seguinte redação:

1 -Os comercializadores de último recurso, no exercício da sua atividade, estão sujeitos à obrigação de fornecimento em BTN aos clientes economicamente vulneráveis, nos termos legalmente definidos, **dos clientes eventuais**, bem como dos clientes cujo comercializador em regime de mercado tenha ficado impedido de exercer a sua atividade e ainda dos clientes que não disponham de oferta dos comercializadores em regime de mercado.

3.2.3. Diferenciação de imagem (Artigos 57º, 58º e 80º)

A diferenciação de imagem da EDPSU relativamente ao Grupo EDP terá grande impacto na base de custos da empresa, nomeadamente no que concerne à mudança de logotipo e de designação comercial, entre outros.

De realçar que estes custos, ao apresentarem um carácter excecional e serem decorrentes da regulamentação, deverão ser considerados totalmente na base de custos da EDPSU. A observar-se a implementação desta diferenciação de imagem, a EDPSU alerta para a necessidade de ser considerado um prazo de implementação compatível com a complexidade da mesma.

3.2.4. Referências a UPAC e UPP (Artigos 64º, 144º e 334º)

Vários artigos do RRC fazem referência à microprodução e miniprodução sem ser feita referência às UPAC e UPP, as quais resultam do regime legal que veio substituir a microprodução e a miniprodução (Decreto-Lei n.º 153/2014 de 20 de outubro). Assim, considera-se que deverá ser incluída a referência às unidades previstas neste decreto-lei nos seguintes artigos:

- Faturação das entregas aos ORD que asseguram exclusivamente entregas em BT (Artigo 64º, n.º 4, alínea b)
 - b) As quantidades medidas no Posto de Transformação são adicionadas da energia elétrica entregue pela miniprodução, pela microprodução, **pelas UPP e pelas UPAC** na rede de BT, após aplicação dos respetivos perfis de produção
- Informação de caracterização da instalação consumidora (Artigo 144º, n.º 1, alínea c)
 - c) Dados de caracterização do tipo de fornecimento, nível de tensão e referência geográfica da instalação consumidora, assim como a

indicação, se aplicável, da existência de microprodução, miniprodução, **UPP ou UPAC** associada à instalação consumidora.

- Comercializadores de último recurso exclusivamente em BT (Artigo 334º, n.º 4)

4- À faturação entre o comercializador de último recurso e os comercializadores de último recurso exclusivamente em BT, relativa às entregas da miniprodução, da microprodução, **das UPP e das UPAC**, prevista no Artigo 88.º, durante o período referido no n.º 1, aplica-se a tarifa transitória de venda a clientes finais em MT, a qual se deverá aplicar à soma das quantidades referidas no número anterior, com as quantidades adquiridas às unidades de miniprodução, microprodução, **UPP e UPAC** após aplicação do respetivo perfil de produção.

3.2.5. Faturação (Artigo 119º)

À semelhança do que sucede com as leituras recolhidas pelo ORD, entendemos que as leituras enviadas pelo cliente também deverão ser sujeitas a validação, podendo não ser consideradas caso estejam fora dos limites previstos.

Assim, sugerimos uma alteração ao articulado presente no n.º 2 do mencionado artigo, devendo passar a constar:

2- (...) devendo prevalecer, sempre que existente, a mais recente informação de consumos obtida por leitura direta, **devidamente validada**, dos equipamentos de medida, nesta se incluindo a que tenha sido comunicada pelo cliente.

3.2.6. Tarifa Social (Artigo 125º)

Os comercializadores e os CUR devem remeter à ERSE, até ao último dia do mês seguinte ao fim de cada trimestre, a informação trimestral dos clientes que, nas respetivas carteiras de fornecimento e à data do fim do trimestre respetivo, são beneficiários da tarifa social.

A proposta de revisão regulamentar prevê agora que esta informação deve ainda explicitar, relativamente ao trimestre a que reporte, o número de pedidos de aplicação da tarifa social, o número desses pedidos que foram recusados e o motivo de recusa.

Tendo em conta as funções assumidas pelo OLMC, a EDPSU considera que seria mais adequado que esta obrigação de prestação de informação estivesse centrada no OLMC ou na DGEG, entidade responsável pela sua atribuição.

3.2.7. Rotulagem de energia elétrica (Artigo 133º)

Determina o n.º 9 do artigo 133º que “as regras de cálculo da informação de rotulagem observam os princípios da simplicidade, transparência e liberdade de estabelecimento quanto às fontes de energia utilizadas pelos comercializadores e comercializadores de último recurso, devendo igualmente assegurar uma caracterização globalmente representativa dos reais impactes com o consumo de energia elétrica”.

Face ao proposto, considera-se que deverá ser clarificado o processo de cálculo do mix de rotulagem, nomeadamente, se se mantêm as regras e definições da recomendação 2/2011 emanada pela ERSE e a metodologia de repartição da energia de origem fóssil dos Produtores em Regime Especial (PRE).

3.2.8. Intermediação ou prestação de serviços por terceiros (Artigos 146º-A a 146º-C)

Em nosso entender as exigências previstas nos artigos 146ºA a 146ºC são desproporcionadas face ao objetivo a que se propõem, já que a ERSE tem mecanismos de auditoria e sancionatórios que lhe permitem atuar sempre que se justifique.

Por outro lado, a implementação dos requisitos preconizados obriga a um esforço burocrático muito grande com custos associados elevados, não se vislumbrando melhorias que o justifiquem.

Acresce ainda que é necessário clarificar o âmbito das atividades que se pretendem abranger.

Face ao exposto propomos a revisão e clarificação destes artigos.

3.2.9. Informação sobre fornecimentos pelos CUR (Artigo 147º)

Os CUR devem remeter mensalmente à entidade encarregue da gestão do processo de mudança de comercializador a informação relativa a todos os fornecimentos por si assegurados, até ao dia 10 do mês seguinte a que a mesma diga respeito.

Esta obrigação já estava prevista no regulamento anterior, contudo a EDPSU considera este prazo demasiado curto, face ao tipo de informação que deve ser remetida, pelo que se propõe que este prazo seja alargado para o dia 15 do mês seguinte.

3.3. Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) do Setor Elétrico e do Gás Natural

Relativamente ao RQS realçamos os seguintes pontos que têm maior repercussão na operação da EDPSU:

3.3.1. Atuação perante instalações de cliente ou produtor que perturbam a rede (Artigo 38º)

Tratando-se de produção em regime especial com remuneração garantida, propomos que essa informação deverá também ser prestada ao CUR, a fim de se analisarem atempadamente os possíveis impactos na autofaturação eletrónica ou na conferência da faturação, bem como efetuar correções nas previsões da venda de energia.

3.3.2. Obrigações de registo no atendimento presencial (Artigo 48º)

No nº 3, é definido a contagem de desistências nas lojas até 20 minutos e ao fim de mais de 20 minutos.

Não é possível calcular estes indicadores. Mesmo contabilizando as senhas não atendidas, não se consegue identificar se todas correspondem a desistência, pois alguns clientes tiram várias senhas para um único atendimento, nem é possível contabilizar o tempo até à desistência.

Assim, sugerimos a retirada das alíneas e) e f) do ponto 3 do artigo 48º, bem como a retirada do ponto 3 do artigo 49º.

3.3.3. Avaliação do desempenho no atendimento telefónico comercial (Artigo 55º)

Constata-se que volta a ser reposto o padrão no atendimento telefónico, o que em nosso entender não se justifica, já que a qualidade deste serviço não foi negativamente influenciada pela ausência de padrão.

3.3.4. Conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço (Artigo 109º)

De acordo com a alínea k) nº 7 do mencionado artigo, os relatórios da qualidade de serviço dos comercializadores devem conter o número de clientes prioritários, à data de 31 de dezembro.

Ora o registo dos clientes prioritários é feito pelo ORD, pelo que não se justifica o comercializador reportar esta informação.

Assim, é proposta a eliminação desta alínea.