



## **Consulta pública 94:**

**Proposta de reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço**

## **Documento de comentários**

25 de janeiro de 2021

## 1. Enquadramento

O Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), inclui a definição de zonas de qualidade de serviço desde a primeira publicação deste regulamento, em 2004. A ERSE entendeu que seria oportuno rever este tema, dada a evolução tecnológica dos sistemas informáticos dos operadores de redes durante estes anos, nomeadamente ao nível da georreferenciação.

Igualmente, o aumento da exigência imposta aos operadores de redes no que respeita à continuidade de serviço no setor elétrico, foi plasmado com a publicação do primeiro RQS em 2013. Os estudos entretanto desenvolvidos, em colaboração com os operadores de redes, permitem que este tema seja retomado, pelo que se propõem alterações ao nível dos padrões gerais e individuais de continuidade de serviço no setor elétrico.

Por outro lado, o Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto, provocou alterações na organização do sistema nacional de gás, incluindo a possibilidade de injeção de gases renováveis e de gases de baixo teor em carbono, o que levou à necessidade de se adaptar o RQS.

Neste contexto, o Grupo EDP agradece a oportunidade e apresenta de seguida os seus comentários, esperando contribuir de forma positiva para esta consulta pública.

## 2. Comentários Gerais

A proposta apresentada pretende melhorar e harmonizar a qualidade de serviço a nível nacional, e clarifica os direitos e obrigações dos vários intervenientes no sector Elétrico e no do Gás, nessa medida a EDP considera a proposta positiva.

### 2.1. Setor Elétrico

#### 2.1.1. Padrões de Continuidade de Serviço em Portugal Continental

A ERSE refere no documento justificativo que acompanha esta consulta pública, que *“o estabelecimento de valores dos padrões terá que corresponder a uma elevada garantia probabilística, de forma a garantir que a infraestrutura não é subdimensionada, o que provocaria uma qualidade sentida pelos clientes não aceitável”*. Por outro lado, a metodologia a adotar para estabelecer os padrões individuais de continuidade de serviço técnico deve *“ter em consideração não só a qualidade que se considera necessária para os diferentes utilizadores das redes, sejam produtores ou consumidores, mas também os custos associados ao cumprimento dos níveis e qualidade impostos pelos padrões”*.

Desta forma, a ERSE solicitou a um centro de investigação científica, o INESC ID / Instituto Superior Técnico (INESC ID/IST), um estudo que melhor permita conhecer o nível de desempenho, no domínio da continuidade de serviço, das diferentes redes elétricas de distribuição<sup>1</sup>. Assim, a ERSE passa a dispor de duas ferramentas que permitem estabelecer os padrões individuais, nomeadamente:

- i. *“Os estudos realizados pelo INESC ID/IST permitem calcular para um determinado grau de confiança o nível de incumprimentos associado a um padrão determinado. Os resultados probabilísticos são obtidos por simulação do comportamento de rede, tendo por base um modelo de rede e taxas de fiabilidade dos vários elementos que compõe a rede. Com o nível de incumprimentos são também calculadas as compensações monetárias associadas”.*
- ii. *“Valores históricos para os indicadores individuais (número e duração de interrupções) para cada posto de transformação”.*

Tendo-se observado que, na generalidade das situações, os dados históricos dos últimos cinco anos apresentavam uma realidade mais pessimista do que os resultados do modelo do INESC ID/IST, a ERSE considerou mais prudente estabelecer os novos padrões de qualidade individual recorrendo aos dados históricos (reais), e completando o trabalho com uma análise de sensibilidade dada pelo modelo de simulação, i.e., verificando o impacto estimado pelo modelo dos novos padrões.

Pelo exposto, **a EDP considera que a metodologia adotada pela ERSE que determina os padrões individuais de continuidade de serviço técnico é adequada, já que permite obter o equilíbrio entre o nível de investimento realizado e a melhoria da qualidade de serviço.** Isto é, tendo em conta os ativos de rede existentes, os novos padrões propostos em consulta permitem a convergência das zonas pior servidas (zonas B e C) com a zona de melhor qualidade de serviço (zona A), garantindo um nível de incumprimento reduzido face à novas exigências, que é fundamental para garantir a sustentabilidade do sistema.

No que diz respeito aos **padrões gerais de continuidade de serviço**, a ERSE propõe aumentar a exigência em todas as zonas de qualidade de serviço, considerando que existe margem para garantir uma melhor qualidade aos clientes sem custos significativos, em especial nas zonas B e C. Assim, a EDP entende que esta proposta é equilibrada, na medida em que por um lado, a

---

<sup>1</sup> A metodologia desenvolvida pelo INESC ID/IST faz corresponder, aos valores esperados obtidos por simulação para cada ponto de entrega (MT), valores máximos do número anual de interrupções com elevado nível de confiança (98%).

mesma não impõe custos significativos, já que é expectável que uma maior exigência nos padrões individuais conduza a melhoria nos indicadores gerais e por outro lado, dá orientação ao ORD para investimentos futuros.

Não obstante, a EDP não pode deixar de salientar que, se a **proposta agora apresentada pressupõe a redução das assimetrias entre as zonas de qualidade de serviço**, havendo um foco na convergência da qualidade de serviço prestado nas zonas B e C com a zona A, então **o esforço de investimento deve ser sobre a manutenção dos níveis de qualidade da zona A e na melhoria desses indicadores nas zonas que apresentam um pior desempenho**. Importa referir que, no âmbito da proposta PDIRD-E 2020, esse foi o racional utilizado pelo ORD na apresentação dos projetos relativos à melhoria da qualidade de serviço técnica. De facto, a simples manutenção dos níveis de qualidade de serviço já alcançados, presume a realização de investimento, face à natural degradação dos ativos<sup>2</sup> (e.g., projetos de renovação e reabilitação de ativos).

Por esta razão, entende-se que a análise realizada pela ERSE à proposta de PDIRD-E 2020 não está totalmente alinhada com o racional supra-referido, já que foi recomendada uma redução do investimento em aproximadamente 119 M€.

Importa salientar que **esta situação poderá acarretar alguns riscos, pois a redução do investimento proposto pela ERSE poderá ter consequências nos projetos a implementar na vertente da melhoria da qualidade de serviço, impactando negativamente o objetivo que propõe nesta consulta**. Desde logo, o **aumento do risco de degradação da qualidade de serviço nas melhores zonas e a diminuição do ritmo de melhoria das zonas com pior serviço**, significando uma convergência mais lenta e para valores de qualidade piores do que os pretendidos. Neste contexto convém ter presente que os investimentos na rede devem ser planeados com antecedência, de modo a que os mesmos evitem disrupções na evolução da melhoria dos indicadores de qualidade e permitam que os custos sejam minimizados, através do planeamento e controlo das medidas a implementar.

Adicionalmente, a EDP faz notar que **no contexto atual de transição energética anteveem-se diversos desafios para os ORD**. Não só se espera que haja uma maior eletrificação do consumo, mas também que as redes de distribuição tenham de acomodar uma maior quantidade de produção distribuída e abastecer os consumos da frota de veículos elétricos (que tem vindo a crescer). Por outro lado, os ORD deverão conseguir fazer um uso inteligente dos dados

---

<sup>2</sup> Comentário do Grupo EDP à consulta pública n.º 91: “[...] a base de ativos específica da RND que se encontra totalmente amortizada atinge os 33%, [...] a probabilidade de falha dos ativos apresenta comportamento exponencial face à sua condição, que é influenciada pela idade, modificada por parâmetros relacionados com a utilização e condições de uso [...]”.

disponíveis – através de uma maior digitalização e automação dos sistemas. Igualmente, é **expectável que esta transição seja também impulsionadora de um aumento da qualidade de serviço. Nessa medida, é importante que os planos de investimento nas redes estejam alinhados com esse objetivo de melhorar os indicadores.**

### **2.1.2. Conceito e definições de zonas de qualidade de serviço**

Desde a publicação do primeiro RQS que a definição de “localidade” que é utilizado para estabelecer as zonas de Qualidade de Serviço carece de desenvolvimento e maior aprofundamento, tendo conduzido a que diferentes operadores de rede tenham utilizado aproximações distintas. Acresce que também se verifica falta de atualização das zonas, que ao longo do tempo vão tendo a sua evolução em resultado não só da evolução do ordenamento do território, como também do respetivo número de clientes.

A EDP considera positiva a proposta apresentada na utilização do conceito de “lugar” conforme se encontra definido pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) em substituição do termo de “localidade”, que é utilizado para definir as zonas de Qualidade de Serviço, pois permite aumentar a qualidade de serviço de muitos clientes e tornar mais sólida a definição de lugar, à luz de um conceito já bem estabelecido por uma entidade externa ao sector.

Contudo, e tendo em conta o disposto no comentário 2.1, a EDP faz notar que esta alteração implica a transferência de 6% dos utilizadores da rede elétrica que atualmente se encontram nas zonas B (1%) e C (5%) para a zona A, pelo que a redução de investimento proposta pela ERSE no âmbito do PDIRD-E 2020, poderá impactar negativamente a manutenção dos indicadores de qualidade de serviço hoje verificados na zona A.

### **2.1.3. Avaliação de desempenho na frequência da leitura de equipamentos de medição**

Nesta proposta, a avaliação do desempenho na frequência de leitura passa a incidir apenas nas leituras locais, realizadas pelo operador de rede ou comunicadas pelo cliente. Excluem-se, assim, do cálculo deste indicador as leituras relativas a equipamentos de medição de energia elétrica integrados em redes inteligentes, de modo a que estes equipamentos, com frequência de leitura necessariamente mais elevada em relação às restantes, não prejudicassem a frequência de leitura dos equipamentos não integrados em redes inteligentes, que deveriam continuar a beneficiar de uma frequência de leitura de acordo com o estabelecido no indicador. Neste sentido, a EDP defende que as leituras recolhidas remotamente por equipamentos não integrados em redes inteligentes nos termos do RSRI, não devem ser excluídas, já que nesses casos, a existência de equipamentos com leitura remota são uma melhoria de prestação de

serviço que o ORD implementa por sua iniciativa, para melhorar o seu desempenho no indicador.

Pelo exposto, entendemos que o facto de não serem consideradas **as leituras dos equipamentos de medição integrados em redes inteligentes** permite garantir uma maior fiabilidade nesta avaliação de desempenho de frequência de leitura e encontra-se em linha com o já estabelecido no Regulamento dos serviços das Redes Inteligentes de Distribuição de Energia Elétrica (RSRI).

## 2.2. Setor do Gás

### 2.2.1. Características e monitorização do gás

A EDP considera que a inclusão de gases de origem renovável e de baixo teor de carbono contribui positivamente para a transição energética, permitindo a utilização da capacidade existente na infraestrutura de armazenamento e de transporte.

De facto, os impactos da introdução de gases renováveis e de baixo teor de carbono na infraestrutura do gás natural têm sido objeto de vários estudos e análises. Por exemplo, um estudo da Marcogaz<sup>3</sup> refere que muitas aplicações de gás são capazes de lidar com misturas de gás natural e hidrogénio sem problemas significativos [muitos equipamentos residenciais e comerciais podem lidar até 30% de hidrogénio sem preocupações de segurança; aplicações industriais podem lidar até 50% hidrogénio sem impacto negativo, se forem aplicadas tecnologias de medição e controle adequadas; turbinas a gás são provavelmente os aplicativos mais sensíveis].

Neste contexto, a EDP entende que por um lado, devem ser estabelecidos os limites de concentração máxima destes gases, e por outro lado, adequar a monitorização do gás ao longo da infraestrutura, garantindo a compatibilidade com os equipamentos e as redes de utilização de gás natural.

Adicionalmente, atendendo a que a composição do gás poderá ser heterogénea ao longo da rede, é importante que os consumos faturados sejam efetivamente correspondentes à energia do gás consumido, i.e., segundo o poder calorífico superior desse gás.

---

<sup>3</sup> *“Impact of hydrogen in natural gas on end-use applications”*, Technical Association of the European Natural Gas Industry

## **2.3. Transversais a ambos os setores**

### **2.3.1. Designação de “utilizador do serviço”**

A EDP realça a substituição da designação “cliente” por “utilizador do serviço” no artigo 52.º e seguintes. Com esta alteração parece haver a intenção de reforçar a exigência ao nível do atendimento por um lado, mas, por outro lado, é alargado o leque de possíveis interlocutores que poderão contactar os comercializadores, acerca de um determinado local de consumo ou contrato. É de notar que, caso seja este o objetivo, terão de ser tidas em conta as obrigações subjacentes ao cumprimento do RGPD.

### **2.3.2. Falta de atualização de remissões**

Por diversas vezes, ao longo da nova proposta redação do Regulamento de Qualidade de Serviço, verifica-se que os números dos artigos não foram atualizados de acordo com a revisão agora efetuada. Por exemplo, o antigo artigo 47.º relativo ao atendimento presencial, passou a ser o artigo 49.º, no entanto o novo artigo 50.º continua a remeter para o artigo 47.º que não é relativo a atendimento presencial. Ou, o caso do artigo 62.º que remete para o artigo 59.º, quando deveria remeter para o artigo 61.º.

### **3. COMENTÁRIOS ESPECÍFICOS – Qualidade de serviço comercial**

São de seguida apresentados comentários específicos ao articulado colocado a consulta pública pela ERSE.

#### ***Artigo 3.º - Siglas e definições***

Considerando que se prevê que o autoconsumo, tanto individual como coletivo, venham a ter um papel relevante no mix energético nacional, a EDP entende que o RQS deveria incluir estes conceitos. Nomeadamente, não consta da proposta de articulado os conceitos de Unidade de Produção para Autoconsumo (UPAC), Entidade Gestora de Autoconsumo Coletivo (EGAC) e Comunidade de Energia Renovável (CER).

A publicação do Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto, trouxe alterações à organização do sistema nacional de gás que obrigam a adaptar o RQS, destacando-se a possibilidade de injeção de gases renováveis e de gases de baixo teor em carbono. Desta forma, a EDP entende que, ao exemplo do produtor de energia elétrica, a ERSE deve incluir neste artigo as definições de produtor de gases de baixo teor de carbono e de produtor de gases de origem renovável, bem como todos os conceitos associados que são referidos no DL.

#### ***Artigo 52.º - Obrigações de registo no atendimento telefónico***

O artigo estabelece que o número de chamadas atendidas deve ser desagregado por eletricidade, gás, duais e outros. A este respeito, ainda que se compreendam as motivações associadas a esta desagregação, cumpre indicar que no atendimento comercial não se verificam diferenças significativas entre sectores de atividade, por exemplo, casos como a ativação de fatura eletrónica, adesão ao débito direto, um pedido de reembolso, entre outros, não têm procedimentos diferenciados quer se trate de eletricidade ou de gás, razão pela qual não são caracterizadas por setor, na telefonia (através do atendimento automático).

Sugerimos, neste âmbito que, no que se refere a comercializadores, esta desagregação seja efetuada por: energia (Eletricidade + Gás + Dual) e outros (Serviços) para atendimento telefónico de âmbito comercial.

#### ***Artigo 53.º - Obrigações de disponibilização do atendimento telefónico***

De acordo com o indicado nos n.ºs 1 e 2: os sistemas de atendimento telefónico devem ser dimensionados pelas entidades, ao longo do tempo, de modo a assegurar e manter um atendimento eficaz, devendo, para isso, ser tido em consideração o volume de chamadas recebidas. E o atendimento telefónico deve permitir:



- a) A comunicação de leituras dos equipamentos de medição;
- b) A comunicação de avarias, para as entidades que atuem no setor elétrico;
- c) A comunicação de avarias e emergências, para as entidades que atuem no setor do gás;
- d) O atendimento comercial.

O n.º 3 ressalva, no entanto, que as obrigações previstas nas alíneas a) a c) do número anterior não se aplicam aos comercializadores quando as matérias a que estas alíneas se referem puderem ser tratadas diretamente com o operador de rede a cujas redes as instalações dos clientes estejam ligadas.

Genericamente, a EDP está de acordo com disposto neste artigo. Porém, considerando o *template* de reporte trimestral de Qualidade de Serviço, bem como alguns pedidos de informação ocasionais, parece-nos ser expectativa da ERSE que os comercializadores disponham de uma linha telefónica dedicada às alíneas a), b) e c) do n.º 2, e, conseqüentemente que disponham de informação sobre estas chamadas, situação que não ocorre. Refira-se a este respeito, que a EDP Comercial procede ao registo destes contactos, apenas não dispõe de uma linha dedicada às alíneas b) e c), que lhe permita proceder a esta desagregação.

#### ***Artigo 57.º - Avaliação do desempenho no atendimento telefónico comercial***

No seu n.º 2, o artigo define a fórmula de cálculo do indicador geral: “O indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas”, sendo que no seu n.º 4 o artigo especifica que “O tempo de espera a considerar para o indicador referido no número 2 corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o cliente utilizador do serviço não está a ser atendido pessoalmente ou por um menu eletrónico”. A EDP solicita uma clarificação sobre este artigo, uma vez que o n.º 2 estabelece uma fórmula com tempo de espera pré-atendimento, mas o n.º 4 indica variáveis para a mesma fórmula que decorrem durante toda a duração da chamada.

#### ***Artigo 65.º e artigo 66.º - Reclamações referentes a faturação e reclamações relativas ao equipamento de medição***

O RQS em vigor, bem como a proposta de revisão ora discutida, preveem que as reclamações referentes à faturação determinem a suspensão das ordens de interrupção de fornecimento por falta de pagamento da fatura reclamada até ao momento em que a reclamação esteja resolvida.

No entanto, a proposta vem inserir alterações no que respeita a reclamações referentes ao funcionamento do equipamento de medição, nomeadamente: i) a visita combinada para verificação do equipamento de medição apenas terá lugar se a verificação remota não for possível; ii) se a reclamação for apresentada ao comercializador, este solicita ao ORD, em 3 dias úteis, que contacte o reclamante e iii) a visita combinada poderá ocorrer em prazo superior a 15 dias úteis, caso o reclamante expressamente o requeira.

A EDP considera benéfico que, sempre que possível, se privilegie a verificação de equipamentos de medição por via remota, diminuindo a necessidade de agendamento de visitas combinadas, bem como que, nas situações em que a visita se revele necessária, o agendamento ocorra entre o ORD e o reclamante, sem intervenção do comercializador, alheio à situação.

Pese embora se compreenda que um prazo superior a 15 dias úteis para a realização de visita combinada, a pedido do reclamante, seja benéfico em determinadas situações (por exemplo, casos de segunda habitação, em que os reclamantes não consigam assegurar presença nesse período), facto é que muitas vezes estas reclamações surgem associadas a reclamações referentes a faturação. Nestes casos, de acordo com o artigo 65.º, a possibilidade de interrupção de fornecimento por falta de pagamento da fatura estaria suspensa até resolução da situação. Sucede que, a ser necessário o agendamento de visita combinada e podendo o reclamante requerer o agendamento em prazo superior a 15 dias úteis, tal poderia protelar indefinidamente uma situação de falta de pagamento, e assim os clientes poderiam obviar o pagamento de faturas indefinidamente.

Assim, e face ao exposto, a EDP considera que seria benéfico estipular um prazo máximo para realização da visita combinada para verificação do equipamento de medição na sequência de reclamação (prevista no artigo 66.º), nos casos em que essa visita seja necessária.

Por último, faz-se notar que o artigo 66.º prevê que a comunicação da informação fundamentada relativa à realização da visita combinada, prevista no n.º 5, seja feita preferencialmente pelo comercializador, num prazo de 5 dias úteis, no entanto, não estabelece um prazo para o ORD disponibilizar essa mesma informação fundamentada ao comercializador. O n.º 7 deste artigo remete ainda esta matéria para entendimento entre o operador de rede e o comercializador, no entanto, defendemos que deveria ser estabelecido um procedimento formal de comunicação entre os comercializadores e o ORD, com prazos definidos e regulamentados.

## **Artigos 66.º a 68.º - Reclamações**

### **i) Harmonização de procedimentos na comunicação com o cliente em matérias da responsabilidade do ORD**

Contrariamente ao disposto para a realização de visitas combinadas, em que se prevê uma comunicação direta entre o ORD e o cliente/reclamante, tendente à resolução mais expedita das reclamações de natureza técnica da exclusiva responsabilidade do operador de rede, nas reclamações relativas ao funcionamento do equipamento de medição, bem como nas relativas à qualidade de energia, a proposta de RQS estabelece o contrário. Ou seja, sempre que a reclamação é apresentada ao comercializador, deve ser este, preferencialmente a articular a comunicação com o reclamante e a dar resposta (artigo 66.º, n.º 6, b) e artigo 67.º, n.º 2, a), n.º 6 e n.º 7).

Ora, sendo estas reclamações da competência exclusiva do ORD, e prevendo-se já que o agendamento da visita combinada ocorra entre este e o reclamante, seria pertinente equacionar também que o procedimento adotado para as reclamações relativas a equipamentos de medição e qualidade de energia fosse revisto à semelhança.

Assim, propõe-se que, nos casos de reclamações deste âmbito apresentadas aos comercializadores, o comercializador:

- a. Receba e dê seguimento da comunicação do cliente ao ORD (em 3 dias úteis, conforme RQS);
- b. Informe o cliente de que a reclamação é da competência do ORD, tendo sido para este reencaminhada, e com quem, a partir daquele momento, deverão ser mantidas as interações, facultando o respetivo contacto;
- c. Encerre a reclamação.

A EDP considera que esta seria a forma mais viável de tratamento destas reclamações que, recorda-se, devem ser registadas pelos comercializadores para efeitos de cumprimento do indicador individual de qualidade de serviço comercial, sendo que, nestas situações, o prazo de cumprimento não está em nada dependente do comercializador, que atua como mero veículo da resposta.

### **ii) Cumprimento do prazo máximo de resposta a reclamações**

A EDP faz notar que se por um lado existem prazos definidos para os comercializadores procederem à comunicação e resposta ao cliente, por outro lado não existem quaisquer prazos para a prestação necessária de informação, ao comercializador, por parte do operador de rede.

Ainda assim, a EDP compreende que possa ser difícil apontar um prazo para a resolução de problemas de qualidade de energia. Isto porque, os problemas de qualidade de energia podem ter origens diversas com tempos de resposta distintos. Neste caso, e em última instância, a contabilização dos prazos relativos ao comercializador devia ser salvaguarda, havendo uma suspensão dessa mesma contagem, de forma a não penalizar o comercializador por uma situação que lhe é alheia.

Face ao exposto, não resulta claro desta proposta de revisão do RQS qual o prazo de resposta a reclamações de qualidade de energia e de equipamentos de medição a partir do qual se considera haver incumprimento por parte do comercializador e lugar a compensação ao cliente. Sendo nosso entendimento que, face aos procedimentos previstos e aos prazos que já se encontram estabelecidos sobre esta matéria, nunca poderá ser aplicado o prazo máximo de 15 dias úteis associado ao indicador geral de resposta a reclamações.

Na realidade, o que se encontra atualmente regulamentado sobre esta matéria teria como consequência um incumprimento quase generalizado dos prazos máximos estabelecidos para resposta a estas reclamações ou, em alternativa, uma prática sistemática de envio de comunicações intercalares aos clientes ou reclamantes de modo a acautelar o cumprimento não só do prazo máximo, como também dos prazos intercalares previstos para comunicação aos reclamantes.

Neste sentido, a EDP conclui que os procedimentos aplicáveis à receção, registo e tratamento de reclamações técnicas por parte dos comercializadores deveria ser revisto e clarificado em sede de RQS e MPMC por não resultar claro quais as condições, procedimentos e prazos aplicáveis.

## **ii) Obrigações de registo**

O disposto nestes artigos implica que o comercializador segregue claramente reclamações apresentadas referentes aos equipamentos de medição e relativas à qualidade serviço técnica, sendo que, em ambas, o procedimento do comercializador é solicitar ao operador de rede a verificação, no local, das situações objeto de reclamação.

Do ponto de vista do atendimento comercial não existe uma distinção entre as duas situações e usualmente estas estão associadas a reclamações que são apresentadas pelo reclamante, com uma abordagem associada à faturação, tipificação com a qual é classificada a reclamação, tome-se como exemplo, o caso de discordância dos valores faturados com alegação de anomalia no contador.

A EDP considera que no que se refere ao reporte trimestral de qualidade de serviço, não deve haver uma desagregação específica para este tipo de situações (reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição, reclamações sobre qualidade de energia elétrica e reclamações sobre o fornecimento de gás natural) dada a dificuldade de classificação no momento da receção da reclamação.

Por outro lado, sendo estas reclamações de análise e tratamento exclusivo por parte do ORD, os comercializadores não terão qualquer controlo sobre a resposta dada e o prazo associado. Como os comercializadores são veículos de resposta, terão de manter a reclamação em aberto indefinidamente, penalizando os prazos de cumprimento dos indicadores. Assim, a EDP considera que este procedimento aplicável a este tipo de reclamações deve ser revisto.

#### ***Artigo 76.º - Obrigações de registo relativas às visitas combinadas***

O artigo 76º introduz a figura do “requisitante de ligação à rede”, para além do “cliente” e “comercializador” já previstos anteriormente. Salvo melhor opinião, o requisitante da ligação à rede pode efetivamente não ser o cliente, poderá ser, por exemplo, o seu eletricista, contudo, quando combinamos este artigo com o previsto n.º 2 do artigo 96º que refere que a compensação deve ser disponibilizada ao requisitante de ligação à rede no prazo de 30 dias após o incumprimento tal parece não ter cabimento, uma vez que o pagamento da compensação deveria ser efetuado ao cliente.

Embora os comercializadores tenham o dever de registo das situações enumeradas no artigo 76.º, notamos que o operador de rede de distribuição, no que se refere às alíneas b), c), d), e) e f) é o único detentor desta informação, cabendo apenas aos comercializadores receber estes dados, por parte do operador de rede de distribuição, para posterior registo.

#### ***Artigo 88.º – Obrigações de registo relativas ao restabelecimento do fornecimento por facto imputável ao cliente***

No âmbito do restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os comercializadores devem registar o número de solicitações expressas dos clientes para o restabelecimento de fornecimento ser realizado fora dos prazos previstos.

Na proposta de alteração ao articulado do RQS é proposto que, ao invés de os comercializadores registarem o número de “restabelecimentos do fornecimento realizados fora dos prazos previstos”, tal como atualmente sucede, devem antes passar a registar os números de “solicitações expressas dos clientes para o restabelecimento do fornecimento ser realizado fora dos prazos”. O mesmo sucede relativamente aos ORD.

A EDP considera que esta proposta de alteração coloca o ponto focal nas solicitações em si e não no restabelecimento do fornecimento, pelo que se tornará mais difícil controlar as situações em que o restabelecimento do fornecimento ocorre fora dos prazos estabelecidos e, desta forma, a ERSE monitorizar o seu incumprimento.

***Artigo 95.º - Pagamento de compensações relativas à qualidade de serviço comercial aos clientes e aos reclamantes***

A proposta de revisão do RQS, agora em consulta pública, vem introduzir uma alteração à contabilização do prazo para pagamento de compensações ao cliente pelo comercializador. Segundo a proposta em análise, o pagamento deverá ser efetuado na primeira fatura emitida após terem decorrido 45 dias da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação ou da data em que o comercializador tome dele conhecimento.

Neste sentido a EDP considera positiva a introdução do prazo de pagamento ao reclamante poder apenas iniciar-se no momento em que o comercializador toma conhecimento da situação.

Não obstante, a EDP considera que deverá haver uma clarificação relativamente ao prazo de pagamento em certas situações específicas, como por exemplo, no caso dos clientes que optam pelo pagamento de quantias fixas, efetuando-se o devido acerto no final do ano (conta certa), ou no caso dos clientes que optam pela faturação bimensal. Nestes casos, importaria clarificar se o pagamento teria lugar no mesmo prazo, uma vez que o pagamento na primeira fatura emitida após decorridos 45 dias da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação poderá significar o pagamento decorrido o período de quase um ano (conta certa) ou mais de dois meses (faturação bimensal).

A proposta de revisão do RQS vem também prever que, se a compensação for devida a não cliente, o pagamento deve ser feito diretamente ao ORD, que contactará o beneficiário através dos meios disponíveis. Neste âmbito, a EDP questiona como se enquadra o direito à compensação por incumprimento do prazo de resposta regulamentado, nomeadamente quando as reclamações são apresentadas por outras entidades em representação de clientes, por exemplo: Portal da Queixa, Associações de consumidores, Livro de Reclamações, advogados ou outro.

Adicionalmente, o n.º 5 estabelece que quando a compensação tenha por beneficiário pessoa que não tenha relação de clientela com um comercializador, o pagamento deve ser feito diretamente pelo operador da rede que, para o efeito, contacta o beneficiário por todos os meios disponíveis. No entanto, cumpre-nos assinalar que para que tal pudesse ocorrer, pressupõe-se que seria o comercializador a ter de enviar os dados do beneficiário ao operador

de rede de distribuição. A este respeito, e uma vez que a pessoa não tem relação de clientela com o comercializador, este não dispõe desta informação e mesmo que dispusesse necessitaria de consentimento expresso da pessoa para o fazer por questões de proteção de dados pessoais.

Por último, o n.º 6 deste artigo do RQS, não prevê, tal como no RRC, um prazo de pagamento do ORD ao Comercializador. No caso de a compensação ser devida pelo ORD, tanto no RRC como no RQS, só há indicação do prazo que o Comercializador dispõe para pagar a compensação ao cliente, mas não é estabelecido o prazo que o ORD tem para pagar ao Comercializador, pelo que se propõe a introdução do referido prazo de pagamento.

#### ***Artigo 105.º e artigo 106.º - Clientes prioritários: disposições gerais e registo***

A proposta de revisão do RQS clarifica em que casos é que os clientes podem ser considerados prioritários. Para além disso, autonomizou-se a categoria de “clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico” e foi acrescentada a categoria de “outros clientes”.

O regulador adicionou também, no artigo 106.º, n.º 4, uma proibição de registar como clientes prioritários aqueles que não se enquadrem nas categorias.

Apesar de a EDP compreender que a listagem de categorias constante do artigo 105.º possa não ser exaustiva e a inserção de uma categoria “outros” permitir contemplar situações que, embora não estejam expressamente previstas no artigo, ainda assim possam enquadrar-se como clientes prioritários, considera, no entanto, que esta cláusula aberta pode resultar um tanto antagónica com a proibição estabelecida no artigo 106.º, n.º 4. Efetivamente, prever que possam considerar-se clientes prioritários outros que não os previstos na norma e, posteriormente, proibir a classificação como prioritários relativamente aos que não se enquadrem cria algumas dúvidas em relação a como operar a classificação e não contribui para a certeza jurídica. A EDP considera que seria pertinente um esclarecimento desta matéria.

#### ***Artigo 108.º - Recolha e registo de informação***

O n.º 2 do artigo 108º refere que as entidades referidas no número anterior devem manter acessível, durante um período mínimo de cinco anos, a informação sobre qualidade de serviço, incluindo gravações integrais de todas as chamadas, necessária à verificação do cumprimento do regulamento.

A EDP considera que será pertinente indicar um prazo de conservação em concordância com o prazo de conservação indicado no RRC. Na proposta de redação do novo RRC, o artigo da

gravação de chamadas (com vista à celebração ou alteração de um contrato) indicava que deviam ser guardadas em suporte duradouro pelo período de 5 anos ou pelo período de duração do contrato acrescido do prazo de caducidade ou prescrição, quando tenham duração superior.

Sucedo que no novo RRC este prazo foi efetivamente reduzido para 3 anos, pelo que a EDP questiona, ainda que estejam em causa tratamentos de dados pessoais com finalidades distintas, se no Regulamento de Qualidade de Serviço, não deveria existir uma harmonização de prazos, ainda que, como referido, que não esteja em causa a mudança/contratação/alterações ao contrato, mas sim questões relacionadas com a qualidade de serviço.

### **Anexo**

Os pontos X e Y do anexo parecem não ter sido alvo de atualização, uma vez que se referem ao artigo 92.º em detrimento do artigo 94.º.