

COMENTÁRIOS À CONSULTA PÚBLICA RELATIVA À  
PROPOSTA DE REVISÃO DO REGULAMENTO DA  
QUALIDADE DO SERVIÇO DO SETOR ELÉTRICO E  
GÁS NATURAL

**JUNHO 2017**

**Tagusgás – Empresa de gás do Vale do Tejo, SA**

---

---

## Conteúdos

Nota introdutória	1
Sumário executivo	2
Comentários gerais	3
Regulamento da qualidade do serviço do setor elétrico e do gás natural	5
Considerações finais	9

---

## Nota introdutória

---

No passado mês de maio de 2017 a ERSE procedeu à publicação da proposta de revisão regulamento da qualidade do serviço do setor elétrico e do gás natural (RQS), originando a respetiva consulta.

Atendendo à natureza das alterações neste regulamento, nomeadamente a integração de duas *commodities*, a Tagusgás felicita a ERSE pela forma escolhida para estruturar o documento. A Tagusgás considera que foi muito importante, em cada um dos pontos, a situação atual de cada uma das formas de energia e a respetiva proposta da ERSE no sentido da uniformização, quando possível.

O presente documento procura apresentar um conjunto de comentários, expressando algumas das preocupações mais relevantes percecionadas pela Tagusgás perante o conteúdo da proposta de revisão do RQS.

Não se trata, assim, de uma análise exaustiva dos textos submetidos a consulta pública, mas de uma apreciação global dos mesmos e de levantar um conjunto selecionado de questões que gostaríamos de ver alteradas, completadas ou simplesmente esclarecidas.

Para além dos comentários específicos aos documentos disponibilizados em consulta, são apresentados comentários gerais e necessidades de esclarecimento e outras referências que se pretende que sejam alvo de reflexão.

---

## Sumário executivo

---

A Tagusgás agradece à ERSE a oportunidade de participar neste exercício de consulta referente à proposta de revisão regulamentar.

O presente documento estabelece o enquadramento do processo em curso e apresenta um conjunto de comentários ao regulamento revisto pela ERSE na perspetiva de operador de rede de distribuição e comercializador de último recurso retalhista.

Sumariamente, destaca-se pela positiva a integração no RQS dos setores elétrico e do gás natural, tendo sido um trabalho bem conseguido ao nível qualitativo de padrões e indicadores, bem como dos princípios de atuação para os agentes e o foco na qualidade de serviço para o consumidor final.

Salientam-se como pontos menos positivos as alterações propostas ao nível dos serviços de assistência técnica e restabelecimentos.

Um aspeto muito relevante prende-se com o período de adaptação que será dado pela ERSE até à entrada em vigor da versão revista do RQS. A Tagusgás alerta para a necessidade de alterações ao nível de procedimentos e sistemas tecnológicos associados à operação, que cada interveniente do setor terá que desenvolver internamente.

Ao longo do documento, a Tagusgás propõe um conjunto de reflexões que considera de extrema importância para o futuro do setor. Trata-se de um conjunto de matérias relevantes que afetam toda a cadeia de valor e se que foca essencialmente na relação custo benefício do aumento da qualidade de serviço no sistema nacional de gás natural relativamente ao incremento de investimento e custos de operação.

---

## Comentários gerais

---

A revisão do RQS na perspetiva da integração dos setores elétricos e gás natural é uma iniciativa de grande valor para o consumidor e para a uniformização da qualidade de serviço.

A oferta comercial dos agentes de mercado apresenta cada vez mais combinações que procuram fornecer soluções integradas aos consumidores, aumentando assim a importância de um instrumento único que permita supervisionar a oferta no seu todo.

A realidade "dual" é cada vez mais importante, não descartando as atividades de cada agente no mercado, sendo considerada indispensável pela Tagusgás como forma integração e crescimento do mercado da energia.

É importante que o regulamento conjunto assegure a adequada diferenciação das formas de tratamento da energia elétrica e do gás natural. Existe um conjunto de aspetos relacionados com questões de legislação e tecnologia, que devem levar a abordagens distintas para o mesmo artigo regulamentar.

### **Aumento dos custos de operação**

A Tagusgás apoia todas as medidas que permitam aumentar a qualidade do serviço prestado sem que para isso o SNGN veja os seus custos de operação crescer.

Contudo, não pode deixar de manifestar preocupação com a introdução de medidas que tenham impacto na estrutura de custos atual. A atividade da Tagusgás no terreno é desempenhada com o apoio de prestadores de serviços que têm contratualmente definidas as operações a executar, assim como os respetivos prazos e requisitos. Eventuais alterações ao nível dos processos a desempenhar no terreno, que impliquem, por exemplo, alteração de prazos de execução poderão implicar renegociação de contratos e aumento dos custos fixos na operação motivados pela componente de disponibilidade de equipas.

## **Sistemas de informação, modelos de organização e processos internos**

Quando são abordadas eventuais alterações nas atividades de execução do terreno, na forma de comunicação, nas relações entre os vários intervenientes, nos mecanismos de dados e gestão operacional, não pode ser ignorada a relevância do sistema informático implementado e que será responsável por coletar toda esta informação e tratá-la adequadamente para que a mesma possa ser utilizada na restante cadeia de valor.

Também ao nível dos processos internos e modelos de funcionamento da organização, a revisão do RQS exigirá seguramente um processo de adaptação. Este será um importante processo, na medida em que tem como base a integração de duas formas de energia no mesmo regulamento.

# Regulamento da qualidade do serviço do setor elétrico e do gás natural

---

## 1. Frequência de leitura de contadores

[Art.º 82 da proposta de alteração do RQS (Pág. 228 – RQS proposto)]

Conforme já referido, as ofertas *dual* assumem já um papel muito significativo no mercado e, naturalmente, todas as propostas que contribuem para uma racional uniformização dos setores e qualidade de serviço ao consumidor final, serão bem vistas pela Tagusgás. Nesse sentido, e considerando as questões como transparência para o consumidor e a relevância que os contratos *dual* possuem no mercado, a Tagusgás propõe a uniformização do padrão de intervalo de leituras entre os setores elétrico e gás natural.

No que se refere ao valor padrão de qualidade de serviço para este indicador, a ERSE propõe que o mesmo seja publicado anualmente. Neste sentido, e uma vez que o mesmo não se encontra ainda publicado nem proposto, a Tagusgás disponibiliza-se para participar num eventual grupo de trabalho que possa vir a ser constituído para a definição deste ou de outros indicadores similares, com vista à melhoria contínua da qualidade de serviço.

## 2. Assistência técnica a avarias

[Ponto 14 da proposta de alteração do RQS (Pág. 67 – RQS proposto)]

No que se refere à prestação de serviços desta tipologia na área de concessão da Tagusgás, os prestadores de serviços atualmente ao serviço respondem a situações de assistências técnicas a avarias em regime contínuo de 24h, por solicitação através do número de emergência disponibilizado pela Tagusgás.

Os indicadores que constam do Art.º 81 relativos a assistências técnicas vêm aumentar a complexidade no tratamento e apuramento de dados para efeitos de reporte de informação. Estes novos indicadores poderão obrigar a novos desenvolvimentos em sistemas de registo e controlo, onerando também os custos das operações sem que seja perceptível, no caso específico da Tagusgás, uma melhoria da qualidade de serviço ao cliente.

A infraestrutura de resposta a solicitações do mercado, como é o caso das assistências técnicas a avarias, é desenvolvida numa lógica de racionalidade económica e, neste momento encontra-se otimizada e estável no que diz respeito à interação com prestadores de serviços, pelo que a Tagusgás propõe que se mantenham os atuais indicadores.

### **3. Serviço de restabelecimento**

#### **[Ponto 15 da proposta de alteração do RQS (Pág. 75 e 76 – RQS proposto)]**

No que refere à temática de restabelecimento após facto imputável ao cliente, destaca-se a referência a novos períodos de prestação de serviços por parte do ORD, nomeadamente a inclusão de dias não uteis (fim de semana e feriado) e a extensão do período horário pós-laboral até às 24h, assim como a redução do tempo de suspensão de contagem para o período das 2h às 6h.

Por motivos de segurança, a Tagusgás exige a presença física do cliente no ponto de entrega para todos os processos de restabelecimento, sendo estes avaliados e tratados cumulativamente no âmbito de visita combinada.

Nesse sentido, consideramos que este tema carece de maior esclarecimento e reflexão, considerando o custo para o sistema versus as novas exigências de prestação de serviço de restabelecimento.

Destaca-se também que esta tipologia de serviços não dispõe de preço para a sua prestação, dado que as novas exigências descritas no RQS não se encontram contempladas no documento de tarifas e preços do gás natural em vigor para o período de 2017/2018.

Considerando a realidade da Tagusgás, não são identificadas vantagens para o consumidor, visto que não são conhecidas incidências onde este serviço tenha sido requerido fora dos períodos atualmente em vigor. O facto de agora a ERSE propor que se torne possível executar estes serviços em dias não uteis, implicará um aumento de custos fixos decorrentes do alargamento da disponibilidade dos prestadores de serviços para responder às solicitações.

A Tagusgás não entende como é que o consumidor poderá beneficiar com este aumento de custos globais do SNGN.



As solicitações de operação, onde se inserem os restabelecimentos, têm origem nos agentes de mercado que possuem a relação com o consumidor. Para a Tagusgás não é evidente que a solução, para o problema que a ERSE terá identificado, passe por um significativo aumento de custos fixos nas estruturas dos operadores de distribuição.

O regular funcionamento do mercado de gás natural pressupõe que todos os intervenientes na cadeia de valor cumpram com os seus deveres, obrigações e responsabilidades. Nestes intervenientes, além de operadores e agentes, está também o consumidor. É este último que, exercendo os seus direitos ou ignorando as suas responsabilidades, despoleta ações que vão originar processos como são o caso dos restabelecimentos. Cabe, no entender da Tagusgás, ao agente de mercado com relação contratual com o cliente, no âmbito da proteção do mesmo, implementar os devidos mecanismos e políticas de gestão para garantir que a qualidade de serviço que depende dessa relação contratual, não requer acréscimo de custos nos operadores de distribuição.

Idealmente, e no que se refere ao período de suspensão de contagem de prazos, a Tagusgás gostaria de ver mantido o atual período de suspensão das 20h às 08h. Esta proposta surge derivada da estabilidade de processos e racionalidade económica na relação com os prestadores de serviços que hoje se verifica.

Entende-se, contudo, a tentativa da ERSE de disponibilizar uma maior amplitude horária que para este serviço na perspetiva de melhoria do serviço ao cliente. Neste sentido a Tagusgás proporia, em alternativa à manutenção do período atual, a revisão do período de suspensão para o horário das 00h às 09h, tendo em conta que esta operação carece da presença do cliente para a sua execução.

Esta última proposta implicará sempre uma revisão na relação contratual entre a Tagusgás e os seus prestadores de serviços, assim como uma necessidade de evolução tecnológica, uma vez que não existe acesso em tempo real das equipas no terreno ao sistema de gestão comercial responsável pela atribuição dos serviços.

#### 4. Visitas combinadas

**[Ponto 16.2 da proposta de alteração do RQS (Pág. 83 – RQS proposto)]**

No que refere a esta temática, a Tagusgás entende que a definição de “cliente ausente” não é clara para os envolvidos no processo de marcação de visitas.

Não sendo claro, o processo onera todo o circuito de comunicação existente entre os intervenientes: operador de distribuição, agente de mercado, cliente e outras entidades envolvidas.

As questões que gostaríamos de ver clarificadas referem-se às situações em que a execução do serviço não é realizada devido á ausência de uma entidade terceira, nomeadamente a entidade inspetora, contratada pelo cliente ou pelo agente de mercado.

A Tagusgás gostaria ainda de ver clarificada, por parte da ERSE, a atribuição de responsabilidade em situações em que não se encontram reunidas as condições para execução do serviço por parte do cliente, mas que mesmo assim obrigam o operador a efetuar deslocações infrutíferas. Adicionalmente, era importante que a ERSE fizesse o enquadramento claro das situações acima descritas ao nível da elegibilidade para efeito de compensações.

---

## Considerações finais

---

### **Gestão de recursos e processos organizacionais**

A gestão de recursos, quer sejam eles de índole humana, financeira ou tecnológica devem estar presentes em todas as equações da ERSE aquando da promoção de revisões regulamentares.

As revisões regulamentares, consideradas fundamentais pela Tagusgás, devem ponderar não só a relação custo benefício de algumas medidas, como também os períodos de adaptação necessários.

Neste caso em particular, a Tagusgás solicita à ERSE uma cuidadosa definição do prazo de transição para o RQS revisto, no sentido de permitir a adaptação de todos os sistemas necessárias para a sua implementação, definindo um período razoável de adaptação, nunca inferior a 6 meses.

O nível de complexidade dos sistemas de informação é cada vez maior, na medida em que vão sendo incorporadas, de forma constante e progressiva, novos desenvolvimentos e mecanismos para dar resposta às necessidades do mercado e requisitos regulatórios.

No caso específico da Tagusgás, a plataforma tecnológica é única e transversal a todas as áreas da organização. Esta transversalidade é tida como o fator chave do sistema utilizado, e permite a gestão integrada de atividades permanentemente coordenadas.

### **Prestadores de serviços e sustentabilidade do SNGN**

A evolução do mercado aponta para uma otimização progressiva do investimento no setor, o que tem afastado o número de prestadores de serviços deste ramo de negócio, algo também agravado pelos constrangimentos de evolução da economia do país.

Os setores elétrico e do gás natural têm uma forte componente de prestação de serviços externa aos operadores, e que pode sofrer impactos significativos ao nível dos preços, aquando da introdução de novas iniciativas decorrentes de revisões regulamentares.

O processo de negociação e contratação de prestadores de serviços para a concessão da Tagusgás tem sido pautado pela racionalidade económica e compromisso com a qualidade de serviço.

Nos últimos anos, a Tagusgás conseguiu atingir um ponto de estabilidade no que diz respeito à gestão e acompanhamento de prestadores de serviços, que se pode traduzir como uma sintonia entre a execução de processos operacionais com os objetivos do SNGN de qualidade de serviço e segurança do abastecimento.

É necessário ponderar se a aplicação de novas medidas, nesta ou noutra revisão regulamentar, que impactem na relação entre o operador e os prestadores de serviço, constituem num ganho efetivo de qualidade de serviço face aos custos adicionais que vão gerar para o SNGN.

### **Índices de qualidade de serviço**

Numa altura em que o gás natural tenta consolidar o seu espaço no mercado de energia, entendemos que seria adequado manter os padrões de qualidade.

Os operadores de distribuição são quem mais contribui para o desenvolvimento do mercado do gás natural, especialmente no que diz respeito à ligação de novos clientes ao sistema.

A Tagusgás entende que, para conquistar o seu espaço no mercado, o gás natural não pode ver revistos em baixa os padrões de qualidade que atingiu nos últimos anos. No sentido de se tornar mais competitivo, o gás natural tem de ser reconhecido pelo consumidor como uma *commodity* de confiança, e garantir que todos os agentes que operam no setor têm os mesmos níveis de dedicação e qualidade de serviço.