

COMENTÁRIOS DA ENDESA À CONSULTA PÚBLICA N.º 94

“Reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e Gás”

Setor Elétrico e Gás

Janeiro de 2021

No âmbito da consulta pública n.º 94, lançada pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), referente à Proposta de Reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e Gás, vem desta forma a Endesa, S.A. apresentar um conjunto de comentários, contidos neste documento, na expectativa de poder contribuir positivamente para esta discussão.

Adicionalmente, a Endesa identifica esta Consulta Pública como uma oportunidade para a necessária adaptação, ou revisão, de algumas das normas regulamentares em vigor que considera que podem ser melhoradas, nomeadamente:

Recolha e registo de informação (art.º 108.º)

- A. No que se refere a recolha e registo de informação, o regulamento em consulta estabelece no número 2 do art.º 108.º 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”*.
- B. A Endesa regista positivamente a intenção de se definir no regulamento a inclusão expressa da gravação integral das chamadas nas situações de âmbito de qualidade de serviço.
- C. Contudo, entende a Endesa que a manutenção dos registos pelo prazo mínimo de 5 anos acarretará um aumento de custos para os agentes, o que pode refletir-se nos preços praticados em mercado pelos próprios. Desta forma, sugere-se que a ERSE reaprecie o prazo mínimo estipulado, considerando o custo-benefício da manutenção dos registos em suporte duradouro.

- D. Nesse sentido, a Endesa propõe que o período seja estabelecido de acordo com o aprovado recentemente pela ERSE na revisão do RRC para situações semelhantes (3 anos) mantendo-se uma adequada harmonização e coerência regulatórias.
- E. Adicionalmente, a Endesa sugere que a ERSE pondere o período mínimo de conservação dos registos tendo em consideração a finalidade última de tratamento da mesma, ou seja, entende a Endesa que o período mínimo de conservação deve ser diferenciado entre reclamações e a restante informação referente a qualidade de serviço.

Obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (art.º 87.º)

- A. No que respeita às obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, a Endesa tem identificado algumas práticas distintas entre operadores de rede de distribuição no setor do gás, nomeadamente:
 - i. a ausência por parte de alguns distribuidores de procedimento para informar o cliente da hora limite de chegada à instalação (n.º 10);
 - ii. o facto de alguns distribuidores considerarem todos os restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente como sendo visitas combinadas (n.º 12), justificando o facto pela realização de ensaios, que obrigam à presença do cliente, e nesse sentido não se enquadram no âmbito do conceito de “ações simples”;
 - iii. a existência de procedimentos desajustados, nomeadamente, o facto de alguns distribuidores requererem, no ato de comunicar que a situação que deu origem à interrupção do fornecimento se encontra sanada (n.º 3), que os comercializadores submetam inicialmente um pedido de religação num determinado Portal e, posteriormente, efetuem o agendamento do horário para religação num Portal distinto;
- B. No entender da Endesa, as práticas identificadas não se enquadram dentro do quadro regulamentar atual do RQS, compreendendo um esforço burocrático relevante e penalizador para os comercializadores.
- C. Almejando a harmonização das práticas adotadas pelas diferentes entidades, e cumprindo o estabelecido regulamentarmente, a Endesa solicita que a ERSE enfoque nestes pontos de modo a clarificar, dentro do possível, a redação dos mesmos.

Obrigações no âmbito da resposta a pedidos de informação e a reclamações

- A. A Endesa considera necessária a padronização regulamentar dos prazos e obrigações previstos para os pedidos de informação e reclamações, nomeadamente, e derivado do impacto objetivo na atividade de comercialização, a necessidade de garantir que as respostas aos pedidos de informação e reclamações dirigidos aos Operadores de Rede e Operador Logístico de Mudança de Comercializador sejam cumpridos e alicerçados nos restantes prazos e obrigações estabelecidos no RQS.