

**Parecer sobre**

**“Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”**

A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) foi criada pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, que dispôs sobre a organização e funcionamento do Conselho Tarifário<sup>1</sup> (CT), na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 57-A/2018, de 13 de julho “(...) *órgão consultivo específico para as funções da ERSE relativas a tarifas e preços.*”<sup>2</sup>

Ao Conselho Tarifário compete, através das suas secções especializadas - setor elétrico e setor nacional de gás - emitir parecer sobre a aprovação e revisão dos regulamentos tarifários, bem como sobre a fixação de tarifas e preços, parecer este que é aprovado por maioria e não tem carácter vinculativo.

O Conselho de Administração da ERSE enviou ao CT os documentos referentes à **“Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”**<sup>3</sup> cabendo ao CT emitir parecer até 25 de janeiro de 2021.

Assim, as Secções do Setor do Elétrico e do Setor Nacional de Gás do CT emitem o seguinte parecer:

**I – ENQUADRAMENTO**

O atual RQS resulta de uma importante revisão em 2017, em virtude, essencialmente da fusão dos RQS do setor elétrico e do setor do gás natural.

A atual proposta de alteração do RQS tem como principais objetivos:

- a) No setor elétrico: a revisão do conceito e da definição das zonas de qualidade de serviço atualmente em vigor, que se têm mantido inalterados há vários períodos regulatórios, e ainda, cinge-se às alterações aos padrões gerais e individuais de continuidade de serviço, decorrentes de um maior nível de exigência.
- b) No setor do gás: a atualização de redação decorrente das alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto, que alterou a organização do sistema nacional de gás, passando a incluir-se a possibilidade de injeção de gases renováveis e de gases de baixo teor em carbono.

Nesse sentido, o parecer do CT está dividido em duas partes, a primeira relacionada com a revisão regulamentar do setor elétrico, e a segunda parte dedicada ao setor do gás.

<sup>1</sup> Doravante abreviado por CT.

<sup>2</sup> Cf. artigo 45º dos Estatutos anexos ao Decreto-Lei n.º 57-A/2018, de 13 de julho

<sup>3</sup> Ref: CA/ERSE, E-Tecnicos/2020/1388, de 4/dezembro/2020

## II – SETOR ELÉTRICO

### A. ZONAS DE QUALIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO

Com a publicação do primeiro RQS para o setor elétrico foram estabelecidas zonas de qualidade de serviço, ou seja, regiões geográficas em que existem padrões de qualidade de serviço técnico diferenciados.

O RQS, em vigor, classifica as zonas de qualidade de serviço em Portugal continental e Região Autónoma dos Açores (RAA) da seguinte forma:

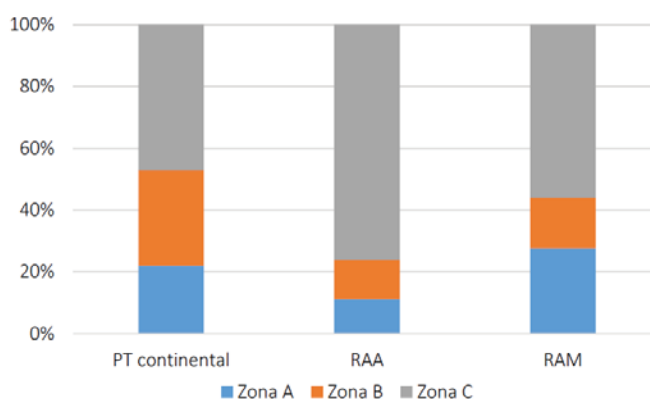
- Zona A – capitais de distrito em Portugal continental e cidades de Ponta Delgada, Angra de Heroísmo e Horta, na RAA, e localidades com mais de 25 mil clientes;
- Zona B – localidades com um número de clientes compreendido entre 2500 e 25000;
- Zona C – os restantes locais.

Relativamente à Região Autónoma da Madeira (RAM), a classificação é feita da seguinte forma:

- Zona A – localidades com importância administrativa específica e ou com alta densidade populacional;
- Zona B – núcleos sede de concelhos e locais compreendidos entre as zonas A e C;
- Zona C – os restantes locais.

Conforme se pode verificar pela análise da figura a maioria dos clientes encontra-se na zona C.

Figura 2-1 – Percentagem do número de clientes por zona de qualidade de serviço



Fonte: ERSE – CP 94.º - Documento justificativo

As zonas de qualidade de serviço foram criadas tendo por base os seguintes princípios:

- Distribuir energia em diferentes zonas do país tem custos diferentes, dependendo do tipo de rede e da densidade do consumo.

- O nível de qualidade de serviço (em termos de continuidade) deve ser adaptado às diferentes necessidades, evitando investimentos economicamente desaconselhados, que resultariam de uma uniformidade ao nível da qualidade de serviço, com os consequentes aumentos de custo nas tarifas de acesso às redes a pagar por todos os consumidores.

Não obstante estes princípios, a ERSE reconhece a necessidade de diminuição das assimetrias no território e de melhorar a qualidade em determinados locais, pelo que se têm desenvolvido algumas iniciativas, tais como:

- Melhoria da continuidade de serviço nas Zonas C.
- Criação de incentivo económico à melhoria da continuidade de serviço nos locais pior servidos no continente.
- Criação do conceito de ilha de qualidade de serviço, permitindo melhorar a continuidade de serviço em locais específicos onde a atividade desenvolvida o exija.

Os estudos desenvolvidos pelo INESC ID/IST, para os operadores das redes comprovam que, em Portugal continental e na RAA, a continuidade de serviço esperada respeita as zonas de qualidade de serviço, ou seja, os operadores das redes têm considerado no seu planeamento as diferentes zonas impostas pelo RQS, procurando-se assim um desenvolvimento de rede equilibrado, ponderando a qualidade necessária e os custos a suportar pelos clientes.

Por sua vez, os mesmos estudos mostram que na RAM, resultado de opções históricas e também de investimentos realizados, a continuidade de serviço é mais homogénea, não sendo tão diferenciadas as três zonas de qualidade de serviço estabelecidas.

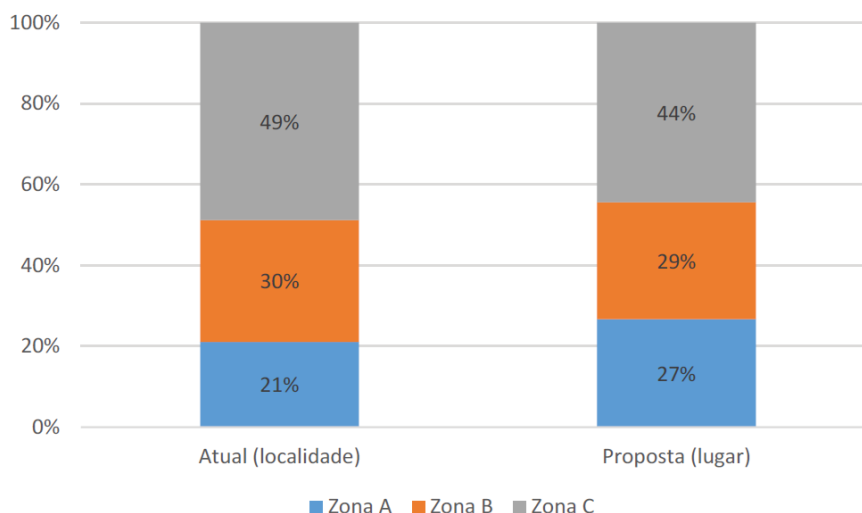
Na presente revisão do RQS a ERSE propõe manter os critérios administrativos para a definição das zonas de QS, alargando a aplicação destes critérios à RAM e, acolhendo uma proposta da EDP Distribuição, substituir o conceito de “localidade” pelo de “lugar”.

O conceito “lugar” encontra-se definido pelo INE para todos os municípios, sendo uma das unidades geográficas utilizadas na estatística nacional.

Por forma a minimizar os impactes da transição para o novo conceito “lugar” foi criada uma cláusula de salvaguarda segundo a qual os lugares com mais de 2000 clientes que atualmente se situam nas zonas A ou B não podem passar para uma zona de qualidade inferior.

A título exemplificativo, em Portugal continental a utilização do conceito de “lugar” em substituição do termo de “localidade” que era usado para definir as zonas de Qualidade de Serviço, implica a redução de 5% do número de clientes na zona C, de 1% na zona B e em contrapartida um aumento em 6% do número clientes na zona A.

Figura 2-2 – Impacte na classificação das instalações



Fonte: ERSE – CP 94.º - Documento justificativo

Com as alterações propostas e a atualização das zonas em função da sua densificação, aumenta o número de clientes nas zonas de qualidade de serviço superior, o que merece o acordo do CT.

## B. CONTINUIDADE DE SERVIÇO - SITUAÇÃO ATUAL

A qualidade de serviço técnica depende da taxa de incidentes na rede, e esta é função da tipologia da rede e dos processos de restabelecimento utilizados, com consequência no tempo de reposição do serviço.

A continuidade de serviço (CS), em grande medida, resulta:

1. Das características de fiabilidade de funcionamento da infraestrutura de distribuição de energia elétrica e das reservas e redundâncias existentes,
2. Da manutenção do nível de estado de conservação dos equipamentos,
3. Da gestão das atividades de operação e controlo do funcionamento das redes e equipamentos, e da eficaz atuação preventiva na resolução das situações de potenciais perturbações futuras e correção das perturbações que se verifiquem.

O balizamento do nível de atuação dos operadores, depende do estabelecimento pela ERSE de padrões de CS e dos investimentos realizados, bem como dos regulamentos, incentivos e penalizações para suportar e controlar as diferentes atividades desenvolvidas pelos concessionários.

## A. Evolução histórica

Ao longo dos últimos anos, como se pode observar na Figura 3-1, o desempenho das redes elétricas no que se refere à duração média das interrupções longas sentidas pelos clientes

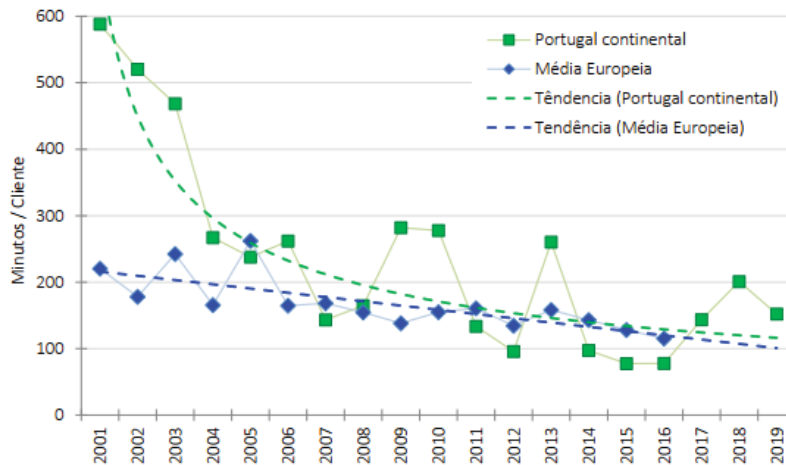
apresentou uma tendência de melhoria, apenas afetada nos últimos anos pelos eventos excepcionais.

**Figura 3-1 – Evolução do SAIDI MT, em minutos por ponto de entrega**



A continuidade de serviço verificada em Portugal continental convergiu com a média europeia, nas últimas duas décadas, conforme indicado na Figura 3-2.

**Figura 3-2 – Evolução da duração da totalidade das interrupções em BT (SAIDI BT)**



Sendo as redes de MT a componente determinante para o desempenho da continuidade de serviço das redes em BT, os PDIRD-E, (Planos de desenvolvimento e investimento das redes de distribuição em MT e de AT) sempre identificaram a qualidade de serviço como um dos principais vetores de investimento.

**B. Continuidade de serviço na rede de distribuição de energia elétrica: valores esperados, valores máximos e definição de padrões – estudos realizados pelo INESC-ID/IST**

O INESC-ID/IST concluiu em abril de 2019 a *tarefa I* do estudo, efetuada com o objetivo de contribuir para que a ERSE estabelecesse padrões de CS exequíveis, considerando a estimativa dos valores esperados dos indicadores individuais de CS, relativos à duração e frequência das interrupções em cada ponto de entrega da rede em média tensão (MT).

Este estudo foi elaborado com base nos dados facultados pelos concessionários da rede de distribuição (EDPD, EDA e EEM).

Tomando como base os dados de 2017 e com o conhecimento dos pressupostos com que foram obtidos, o INESC-ID/IST realizou a análise dos mesmos e apresentou as principais conclusões dos resultados esperados para os valores dos indicadores individuais de CS, considerando ser importante garantir que são estabelecidos pela ERSE padrões de CS exequíveis, no sentido em que tais padrões possam ser atingidos com investimento razoável sobre a infraestrutura de distribuição de energia.

Nos seus estudos o INESC-ID/IST utilizou a ferramenta *DPlan* para simular avarias dos elementos da rede e a correspondente interrupção do serviço nos pontos de entrega (PdE), com a finalidade de obter valores esperados para os indicadores de continuidade de serviço, com um nível de confiança apropriado ao estabelecimento de padrões de CS, suportando tecnicamente uma alteração dos padrões de CS.

Ao consolidar resultados obtidos para os valores esperados e ao estabelecer uma metodologia coerente e cientificamente sólida de mapear valores esperados em valores máximos,

consideram estar em condições de suportar tecnicamente uma alteração dos padrões de CS que oriente eficientemente o investimento para o cumprimento dos mesmos.

Afirma ainda o INESC-ID/IST, que tomou em consideração que *"o número anual de incidentes numa determinada linha/cabo como o tempo necessário para restabelecer o serviço depois de um incidente são variáveis aleatórias. Sendo variáveis aleatórias, a frequência e duração das interrupções de um dado PdE são função dessas variáveis e, por isso, funções de variável aleatória."*

Na tarefa II o INESC-ID/IST calculou as compensações a pagar aos clientes pelos concessionários da rede com base no nível de incumprimento de CS, utilizando dados históricos de interrupções e disponibilizando as ferramentas computacionais de determinação desses incumprimentos.

Considerou ainda, que:

- Os níveis de incumprimento são valores máximos determinados para uma garantia probabilística de 98 % e que se espera que as correspondentes compensações sejam atingidas apenas uma vez em cada período de cinquenta anos.
- As alterações propostas pela ERSE representam um aumento substancial da exigência sobre a CS a garantir pelas concessionárias, diminuindo assimetrias entre Zonas RQS no que respeita a essa exigência.
- As alterações propostas pela ERSE são exequíveis no sentido em que são possíveis de cumprir pelas concessionárias, investindo nas zonas de rede em que o histórico de desempenho (conjuntural) é inferior ao desempenho esperado (estrutural).
- Caso as concessionárias não consigam investir criteriosamente e em tempo útil na melhoria da CS, o estudo conclui que os montantes das compensações anuais previstos por incumprimentos dos novos padrões são equilibrados.

Na tarefa III o INESC-ID/IST, com base nos resultados sobre a CS esperada, objeto dos estudos anteriores para as três concessionárias da rede de distribuição, obteve uma distribuição de valores máximos dos indicadores de CS para cada concessionária e nível de tensão.

As distribuições obtidas para os valores máximos são comparadas com os respetivos valores da proposta da ERSE para alteração dos padrões individuais de CS, de forma a avaliar a sua exequibilidade e a eventual necessidade/oportunidade para redefinição das Zonas RQS.

A análise das distribuições de valores máximos dos indicadores de CS mostrou não ser necessário redefinir as Zonas RQS. Apesar de não ser necessário, pode ser oportuno fazer pequenas alterações na definição das Zonas RQS que façam uso de informação administrativa mais representativa ou mais atual.

No caso da rede concessionada à EEM, a CS na Zona B é, para a generalidade dos pontos de entrega, muito superior ao valor do correspondente padrão, havendo por isso margem para estender a Zona A a grande parte dos PdE da Zona B.

Em termos gerais considera a ERSE que se verifica o seguinte:

- Existem algumas dificuldades de cumprimento em algumas das ilhas da RAA;
- Em Portugal continental e na RAM, existe uma folga entre os valores verificados e os valores padrão.

Deste modo, entende a ERSE que existe margem para garantir uma melhor qualidade aos clientes sem custos significativos, em especial nas zonas B e C. São exceção algumas ilhas dos Açores.

O elevado nível de continuidade de serviço alcançado está necessariamente ligado ao investimento alocado a este objetivo.

Tendo hoje a continuidade de serviço um padrão positivamente comparável com as congéneres europeias, não obstante a elevada percentagem de rede elétrica do tipo aérea, não pode, contudo, ser entendido que o esforço de investimento não considere:

1. O objetivo de redução de assimetrias entre as diferentes zonas de qualidade de serviço.
2. Que uma parte significativa da rede elétrica de distribuição AT/MT foi construída nos anos 70 e 80 do século passado, pelo que a vida útil dos equipamentos constitui um desafio que não pode ser descurado, sob risco da degradação dos indicadores de continuidade de serviço.

O CT constata que os estudos e as metodologias utilizadas e a sua fiabilidade decorrem da previsibilidade e constância de pressupostos, que permitem a projeção de comportamentos históricos com os ajustamentos às realidades em desenvolvimento.

Neste sentido, o CT recomenda uma cuidada ponderação face às alterações substanciais de contexto derivadas da transição energética e digitalização da rede que podem, significativamente, afetar os parâmetros de base utilizados nos estudos anteriormente referidos.

Adicionalmente, o CT destaca que algumas dessas alterações podem potenciar evoluções disruptivas a nível do sistema elétrico, nomeadamente o trânsito de energia nas redes, o autoconsumo, a produção solar e o armazenamento de energia, pelo que aconselha uma maior ponderação e acompanhamento pela ERSE, de modo a permitir reajustes que se justifiquem nas soluções a implementar.

## **C. PROPOSTA DE PADRÕES INDIVIDUAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO**

### **1. Metodologia**

A metodologia que estabelece os padrões individuais de continuidade de serviço técnico, deve, de acordo com o referido no documento justificativo que acompanha a presente consulta pública, *“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”*.



Em consulta a ERSE apresenta duas ferramentas que permitem estabelecer os padrões individuais, nomeadamente:

- *“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”.*
- *“Valores históricos para os indicadores individuais (número e duração de interrupções) para cada posto de transformação”.*

Verifica-se que, na generalidade das situações os resultados do modelo do INESC ID/IST (doravante “Modelo”) se apresentam otimistas quando comparados com a realidade dos dados históricos dos últimos cinco anos, sendo esta diferença possivelmente relacionada com o verdadeiro impacte, entre outras, das condições atmosféricas adversas e a ocorrência de incêndios, que afetam as redes elétricas e contribuem para a degradação da continuidade de serviço.

Assim, a ERSE optou por uma abordagem mista, considerando 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.

Tendo em consideração o exposto e que a uniformização dos padrões individuais de continuidade de serviço é dificilmente justificável com base em critérios técnico-económicos, já que o esforço financeiro necessário para a melhoria dos padrões de qualidade técnica deve garantir a sustentabilidade do setor, o CT concorda com a metodologia adotada pela ERSE, sendo a mesma adequada para alcançar o equilíbrio entre o nível de investimento realizado e a melhoria da qualidade de serviço.

Isto é, por um lado permite a convergência dos padrões da continuidade de serviço das zonas pior servidas (zonas B e C) com a zona com melhores padrões (zona A) e, por outro lado garante a sustentabilidade do sistema, através de uma análise de sensibilidade que verifica o impacto estimado.

## **2. Portugal Continental**

### **a. Média tensão**

Os padrões individuais propostos têm como objetivo garantir um nível de incumprimento baixo<sup>4</sup> e aproveitar a margem de melhoria existente. Para Portugal continental na média tensão são apresentados no Quadro 1, sendo feita a sua comparação com os padrões individuais atuais.

---

<sup>4</sup> Nível de incumprimento inferior a 2%.

Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Proposto	Variação (%)
Número interrupções	A	8	8	0
	B	12	9	- 25
	C	18	12	- 33
Duração total interrupções (horas)	A	4	4	0
	B	8	7	- 13
	C	12	10	- 17

Quadro 1: Proposta de padrões individuais nas redes de distribuição em MT, para Portugal continental

O CT entende os valores propostos, pois aumentam a exigência relativamente aos padrões individuais atuais, contribuem para reduzir as assimetrias verificadas no território, e minimizam o nível de incumprimento estimado.

#### b. Baixa Tensão

Os padrões individuais propostos para Portugal continental na baixa tensão são apresentados no Quadro 2, sendo feita a sua comparação com os padrões individuais atuais.

Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Proposto	Variação (%)
Número interrupções	A	10	10	0
	B	15	11	- 27
	C	20	15	- 25
Duração total interrupções (horas)	A	6	6	0
	B	10	9	- 10
	C	17	14	- 18

Quadro 2: Proposta de padrões individuais nas redes de distribuição em BT, para Portugal continental

Para determinar os padrões individuais para a BT, o INESC ID/IST estabeleceu uma metodologia para extensão dos resultados obtidos na MT para a BT.

Para tal, assumiram-se os seguintes pressupostos: i) as redes aéreas em BT são na sua grande maioria em cabo de torçada, com taxas de incidentes muito semelhantes às redes BT em cabo subterrâneo; ii) as redes de BT são responsáveis por muito menos interrupções nos pontos de entrega em BT do que as redes de MT; iii) os tempos de restabelecimento em redes BT são semelhantes aos das redes MT.

Desta forma, a definição dos padrões individuais BT resulta dos valores estabelecidos para a MT, adicionando um determinado número de interrupções e duração de interrupções que reflita os contributos das redes de BT e dos tempos adicionais de reposição associados a estes indicadores individuais de continuidade de serviço (número e duração de interrupções). Esta análise e estes pressupostos foram realizados conjuntamente com o INESC ID/IST.

O CT entende os valores propostos, pois aumentam a exigência relativamente aos padrões individuais atuais das piores zonas de qualidade, o que contribui para reduzir as assimetrias verificadas no território.

### 3. Região Autónoma dos Açores

O CT considera ser relevante destacar que na Região Autónoma dos Açores (RAA) existem 9 pequenos sistemas elétricos isolados, bastante distintos e tipicamente radiais, o que determina a existência de baixos níveis de redundância e, em muitos casos, a sua inexistência.

Importa relevar que num sistema elétrico não isolado, como é o caso do sistema continental:

- A Rede Nacional de Transporte veicula em todo o território continental a produção dos Centros Electroprodutores, garantindo a continuidade e integridade global do sistema elétrico, dispondo adicionalmente de interligações com a rede elétrica europeia;
- A Rede Nacional de Distribuição, para além de hoje ser nela injetada uma elevada parcela da energia produzida na designada produção descentralizada, apresenta níveis significativos de redundância que resultam da prevalência de alimentações em anel (malha fechada) em detrimento de alimentações radiais.

O CT reconhece a maior dificuldade de exploração de sistemas isolados, quer no que se refere à continuidade do serviço, quer no que toca ao controlo de tensão e frequência, cujos desvios dos valores standards geram interrupções.

Os constrangimentos sumariamente enunciados, tornam-se mais evidentes ao considerar dois fatores de agravamento, ambos com elevada expressão no valor global dos indicadores de qualidade e que dificilmente podem ser comparados com situações semelhantes num sistema continental:

- **Produção:** existe um único centro produtor para cada sistema electroprodutor, que responde em exclusivo pelo equilíbrio do sistema em que se insere. Na esmagadora maioria dos casos, estes centros produtores dispõem apenas de um ou dois grupos térmicos. Quando ocorre a saída inesperada de um destes grupos térmicos, os efeitos são muito penalizadores, dando origem a apagões gerais numa ilha inteira, o que, felizmente, não tem frequência significativa, embora subsista o risco;
- **Distribuição:** nas zonas do tipo C, a qualidade de serviço está usualmente associada a linhas elétricas que têm de ser as primeiras a ser deslastradas, quando está em causa a segurança dos sistemas onde se inserem.

O CT, reconhecendo que a implementação de redundâncias através de sistemas em anel é economicamente insustentável para a maioria da realidade da RAA, recomenda que nas zonas B e C, onde seja necessário garantir uma qualidade de serviço superior, em virtude dos equipamentos e serviços envolvidos, a mesma seja obtida com a criação de ilhas de qualidade de serviço.

A ERSE através da Proposta de reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço, apresenta, para a RAA, os padrões individuais de continuidade de serviço (CS), indicados na Tabela seguinte, onde se efetua a comparação com os padrões em vigor.

**a. Média tensão**

Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Proposto	Variação (%)
Número interrupções	A	8	8	0
	B	15	13	- 13
	C	30	25	- 17
Duração total interrupções (horas)	A	4	4	0
	B	8	7	- 13
	C	16	13	- 19

Fonte ERSE: Quadro 4-3 – Proposta de reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço

O CT constata que relativamente ao **Número de interrupções**, mantem-se o padrão para a zona A, enquanto para as zonas B e C, são propostas reduções de 13% e 17%, respetivamente. No que concerne à **Duração total das interrupções**, mantem-se o padrão para a zona A, e, reduções para as zonas B e C, de 13% e 19%, respetivamente.

**b. Baixa Tensão**

A proposta da ERSE, quanto aos padrões individuais de CS, para a BT, é evidenciada na Tabela abaixo, efetuando-se a comparação com os padrões atualmente em vigor.

Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Proposto	Variação (%)
Número interrupções	A	10	10	0
	B	20	16	- 20
	C	40	30	- 25
Duração total interrupções (horas)	A	6	6	0
	B	10	9	- 10
	C	22	18	- 18

Fonte ERSE: Quadro 4-4 – Proposta de reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço

O CT constata que, relativamente ao **Número de interrupções**, mantem-se o padrão para a zona A, enquanto as zonas B e C, denotam reduções de 20% e 25%, respetivamente. Quanto à **Duração total das interrupções**, mantem-se o padrão para a zona A e um decréscimo para as zonas B e C, de 10% e 18%, respetivamente.

**4. Região Autónoma da Madeira (RAM)**

A proposta de padrões individuais de continuidade de serviço para a RAM, aplicáveis às interrupções acidentais longas nas redes de distribuição em MT e BT, por ano e por cliente, previstos no artigo 24.º do RQS e a sua comparação com os padrões individuais atuais é apresentada nos quadros seguintes:

**a. Média tensão**

Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Proposto	Variação (%)
Número interrupções	A	8	8	0
	B	12	9	-25
	C	18	12	-33
Duração total interrupções (horas)	A	4	4	0
	B	8	7	-13
	C	12	10	-17

Fonte ERSE: Quadro 4-5 – Proposta de reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço

**b. Baixa Tensão**

Indicador	Zona Qualidade Serviço	Padrão Atual	Padrão Proposto	Variação (%)
Número interrupções	A	10	10	0
	B	15	11	-27
	C	25	15	-40
Duração total interrupções (horas)	A	6	6	0
	B	10	9	-10
	C	17	14	-18

Fonte ERSE: Quadro 4-6 – Proposta de reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço

Conforme se infere dos quadros, em ambos os níveis de tensão, apenas a zona A mantém os valores do padrão individual, havendo uma maior exigência nas zonas B e C, quer no número quer na duração das interrupções.

O histórico de compensações por incumprimento de padrões de continuidade de serviço na RAM tem sido baixo. O CT reconhece o importante contributo das alterações introduzidas pela proposta de Reformulação do RQS para a redução de assimetrias em cada território, elevando o padrão das zonas de qualidade de serviço B e C.

Considera ainda o CT que há que ter em atenção o eventual impacte da redefinição das zonas de qualidade de serviço na RAM decorrentes da alteração da sua definição para o conceito de lugar estatístico, pois, por esta via, poderá fazer aumentar significativamente o número de clientes das zonas A e B.

**D. PROPOSTA DE PADRÕES GERAIS DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO**

O articulado da proposta de revisão do RQS define no seu artigo 17.º o âmbito de aplicação e elenca, nos artigos 18.º e 20.º, os indicadores gerais de continuidade de serviço aplicáveis, respetivamente, às redes de transporte e às redes de distribuição.

**a. Âmbito de aplicação**

É introduzido, quer nas redes de transporte quer nas redes de distribuição, o conceito de instalações de armazenamento autónomo, estabelecendo o articulado que lhes devem ser aplicados os indicadores previstos para as instalações de produção.

O CT considera consistente esta inclusão, atendendo à evolução do papel do armazenamento no desenvolvimento das redes elétricas, em particular na sequência da proposta de revisão da regulamentação do autoconsumo apresentada à discussão na 93.ª consulta pública da ERSE.

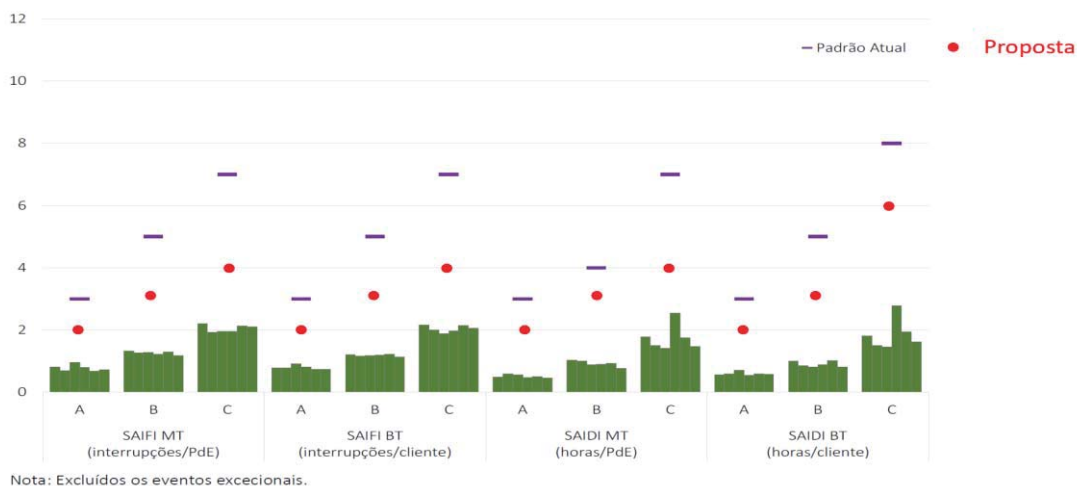
O CT também concorda com a proposta de aplicar a estas instalações os indicadores já definidos para as instalações produtoras, uma vez que o armazenamento tenderá a desempenhar um papel equivalente ao da produção.

#### **b. Fixação dos padrões gerais de continuidade de serviço**

No que diz respeito ao estabelecimento dos novos padrões gerais de continuidade de serviço, revisão efetuada exclusivamente para as redes de distribuição em MT e BT, abrangendo o continente e as RA, a ERSE considera que os resultados atingidos permitem verificar que existem algumas dificuldades no cumprimento dos padrões nalgumas ilhas da RAA, mas que, tanto em Portugal continental como na RAM, existe folga entre os padrões e os valores efetivamente já atingidos.

Nessa sequência, o CT constata uma redução generalizada dos indicadores de continuidade de serviço, face aos valores atualmente em vigor, conforme é verificável nas tabelas apresentadas no anexo da proposta de articulado, sobretudo em Portugal continental e na RAM.

A título de exemplo, veja-se o caso de Portugal continental:



Fonte: elaborado com base em dados da ERSE

Sem prejuízo do exposto, o CT considera que a ERSE não é suficientemente clara quanto à metodologia e princípios que nortearam a fixação quantitativa dos novos referenciais.

Efetivamente, enquanto que no caso dos padrões individuais refere ter partido da base histórica observada (dados reais) e complementada com uma análise de sensibilidade <sup>(5)</sup>, no caso dos

<sup>5</sup> Assente no modelo “DPlan” do INESC ID / Instituto Superior Técnico (INESC ID/IST) para verificar o impacto estimado ao nível da taxa de incumprimento dos padrões individuais, bem como no volume de compensações a pagar aos clientes.

padrões gerais não é possível ao CT ajuizar da calibração dos novos valores padrão, sem prejuízo de ser visível uma procura de melhoria face aos dados históricos.

Assim, para uma compreensão partilhada entre consumidores e operadores de rede, o CT recomenda que a ERSE fundamente melhor as suas propostas para os níveis de continuidade de serviço a nível geral.

#### **c. Padrões gerais para as RA**

No caso da RAM, para além da revisão dos padrões para o conjunto do arquipélago, o CT nota a introdução de padrões gerais de continuidade de serviço distintos e específicos para cada uma das duas ilhas (Madeira e Porto Santo).

Quanto à RAA, o CT começa por registar as diferenças alcançadas historicamente (dados reais) entre os diferentes sistemas isolados. Muito em particular, fica evidente as dificuldades de cumprimento em algumas das ilhas da RAA, como o Faial, Terceira, Graciosa, Pico, São Jorge, em particular no que respeita ao SAIFI.

A ERSE propõe, ainda assim, no caso da RAA, que se mantenha um quadro de aplicação de novos padrões gerais válido e igual para todas as ilhas.

O CT questiona a ERSE sobre as razões da diferença de tratamento proposto para as RA no que diz respeito à aplicação dos padrões gerais dos seus sistemas isolados.

#### **E. QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL**

A vertente comercial da qualidade de serviço diz respeito essencialmente à qualidade do relacionamento comercial com o cliente, abrangendo aspetos como: o atendimento aos clientes, presencial e/ou telefónico; a resposta a reclamações e a pedidos de informação; a leitura de contadores ou a prestação de serviços nas instalações dos clientes (assistência técnica, garantias de fornecimento, por exemplo).

Na generalidade das situações, a qualidade de serviço comercial está associada ao desempenho dos comercializadores, embora para alguns serviços dependa também do desempenho dos ORD.

A respeito da qualidade de serviço comercial, o RQS define níveis mínimos (padrões) para os indicadores gerais e metas específicas para as obrigações.

Para avaliar a qualidade de serviço comercial são utilizados dois tipos de indicadores ou medidas que medem a qualidade do ponto de vista dos clientes e também o desempenho daqueles agentes em termos do cumprimento das suas obrigações:

- Indicadores gerais: procuram caracterizar o desempenho das empresas para o conjunto dos seus clientes.
- Indicadores individuais: garantem a cada cliente um nível mínimo (padrão) de qualidade de serviço, para os temas a que se aplicarem – se a empresa não cumprir deverá pagar uma compensação ao cliente.

Atualmente, os diferentes níveis de qualidade (Zonas A, B e C) aplicam-se apenas à continuidade de serviço, contrariamente ao que sucedia no passado em que a qualidade de serviço comercial tinha níveis distintos por zona de qualidade.

Esta particularidade, e a sua inerente uniformização, considerando que a maioria dos clientes está localizada em Zona C em termos da CS, tenderá a exigir um esforço acrescido aos operadores para efeitos do cumprimento dos padrões estipulados no RQS.

Por outro lado, e no âmbito do Regulamento dos serviços das Redes Inteligentes de Distribuição de Energia Elétrica (RSRI), definiu-se a exclusão do cálculo do indicador de *frequência da leitura de equipamentos de medição* de energia elétrica na situação de contadores integrados em redes inteligentes. O racional subjacente é o de que a crescente integração de equipamentos de medição em redes inteligentes, com uma frequência de leitura necessariamente mais elevada face aos restantes.

Por outro lado, os equipamentos que já fazem recolhas de leituras remotamente, mas que não estão ainda integrados nas redes inteligentes, por também terem uma recolha de leituras com maior frequência, não devem também ser considerados para avaliação deste indicador, tal como proposto pela ERSE.

Assim, a ERSE introduz o termo “local” para limitar à avaliação do indicador apenas as leituras recolhidas localmente pelo ORD, ou aquelas que são comunicadas pelo cliente ou comercializadores, o que merece a concordância do CT dado considerar que não introduzirá acréscimos tarifários.

## **F. OUTROS TEMAS**

### **1. Eventos excecionais**

A ERSE identifica a necessidade de a entidade que apresentar o pedido de classificação como evento excecional a manter informada de todos os desenvolvimentos do processo.

Esta necessidade, cautelar, está suportada no facto de as decisões da ERSE em classificar como eventos excecionais os incidentes nas redes de distribuição que decorreram dos grandes incêndios ocorridos em 2017, terem sido suspensas ao abrigo do Código do Procedimento Administrativo.

O CT concorda com a alteração sugerida.

### **2. Planos de melhoria da qualidade de serviço**

Atualmente, os ORD podem apresentar à ERSE planos de melhoria quando existirem dificuldades de cumprimento dos padrões gerais ou individuais de continuidade de serviço e/ou da qualidade da energia elétrica.

Observando que a disposição relativa aos planos de melhoria estava localizada em artigos exclusivos da energia elétrica, e uma vez que a mesma se deve estender ao setor do gás, a ERSE decidiu autonomizar este artigo em disposições finais, adaptando-o também à integração das RA.



Até hoje, os ORD têm submetido à ERSE os seus planos de monitorização da qualidade de energia elétrica, a qual, previamente à sua aprovação, solicita parecer à DGEG ou às direções regionais competentes no caso das RA.

A monitorização tem tido uma evolução positiva como consequência quer do aumento dos pontos em monitorização permanente quer da maior experiência dos ORD, pelo que a ERSE propõe a dispensa da aprovação dos correspondentes planos, face à explicitação na regulamentação dos princípios a que os mesmos obedecem.

No entanto, a ERSE dispõe, complementarmente, que os planos de monitorização lhe sejam previamente remetidos e que tenham divulgação na internet.

Considerando que esta proposta de alteração integra um reforço de fiscalização da ERSE, o CT dá o seu acordo às alterações propostas.

### **3. Produção de efeitos**

Consideradas quer a necessidade de adaptação dos sistemas informáticos dos ORD às alterações nas zonas de qualidade de serviço, quer o cálculo num horizonte anual dos padrões gerais e individuais de continuidade de serviço, a ERSE propõe, e o CT concorda, que as disposições relativas a estes temas produzam efeitos a 1 de janeiro de 2022, mantendo-se em vigor até essa data as disposições atuais.

### **4. Recolha e registo de informação**

Na proposta de articulado, o número 2 do Art.º 108.º, 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”*.

Sem prejuízo do CT considerar positiva a abordagem da ERSE de incluir a conservação das gravações das chamadas no rol de informação a manter acessível para a necessária verificação do cumprimento do regulamento, o CT nota que a conservação da gravação integral de todas as chamadas, por um período de 5 anos, poderá ser considerada desproporcional numa ótica custo/benefício para os agentes de mercado e respetivos clientes.

Cumprе ressalvar que o artigo 5º do RGPD prevê que os dados pessoais devem ser conservados ***apenas durante o período necessário para as finalidades para as quais são tratados***, o que revela que os dados pessoais apenas devem ser conservados quando se justifique, e pelo prazo que for considerado adequado para as finalidades de tratamento em apreço.

Assim, e no que respeita ao período mínimo de 5 anos para conservação em suporte duradouro desta informação, o CT considera que, no limite, o mesmo deveria ser ponderado tendo em consideração o estabelecido recentemente no RRC para situações semelhantes.

## **5. Remissões no Articulado**

Na leitura do novo articulado, o CT detetou diversas remissões entre artigos que não se encontram atualizadas face à nova numeração que decorre desta nova versão do RQS e do MPQS.

Assim, o CT recomenda que as remissões consagradas no articulado destes instrumentos normativos sejam atualizadas.

## **G. RECOMENDAÇÕES**

1. O CT concorda com a proposta da ERSE, reconhecendo que os novos padrões estão em linha com as melhorias de continuidade de serviço consolidadas nos últimos anos e que o maior nível de exigência dos padrões aumenta a confiança dos clientes no desempenho da rede.

O CT concorda, também, que a revisão dos padrões agora proposta é possibilitada pela evolução positiva dos indicadores de continuidade de serviço nos últimos anos, decorrente dos investimentos efetuados e que se afigura viável que os padrões propostos possam ser cumpridos sem necessidade de investimento adicional.

2. Contudo, o CT releva que os planos de investimento dos operadores de redes, além de permitirem o cumprimento dos padrões impostos, devem visar a manutenção efetiva dos níveis de continuidade de serviço já verificados nas zonas melhor servidas (A) e a promoção da melhoria das zonas com pior serviço (B e C), reduzindo as assimetrias de qualidade.

Assim, o CT considera que, num contexto de investimento para a promoção da transição energética, digitalização dos serviços e desenvolvimento de maiores níveis de inteligência na rede de distribuição, se deve garantir que os planos de investimento dos operadores de redes estejam alinhados com esses objetivos.

Em concreto, considerando que o PDIRD-E 2020<sup>6</sup> e os Planos de Investimento das RA foram elaborados tendo por base o atual nível de indicadores de continuidade de serviço, o CT recomenda à ERSE que assegure que os valores a serem aprovados acomodam as novas exigências, quer as resultantes dos padrões propostos, quer as que decorrem do alargamento geográfico das zonas de qualidade mais bem servidas.

3. Adicionalmente, o CT dá nota da existência de uma dualidade dos indicadores de continuidade de serviço nas RA face ao continente, recomendando uma análise sobre as vantagens em diferenciar os padrões entre interrupções com origem em centros produtores e interrupções com origem nas redes. Desta forma ficará mais clara a comparabilidade entre os sistemas, o que não se verifica atualmente.

## **III – CONCLUSÕES**

O Conselho Tarifário, Secção do Setor Elétrico, considera que a proposta apresentada pela ERSE deverá ser reformulada em conformidade com as recomendações constantes deste Parecer.

---

<sup>6</sup> Do ORD AT/MT do continente

Em 25 de janeiro 2021, o parecer que antecede teve a seguinte votação:

**CT Secção Elétrica**

**Votos a favor: 20 (vinte), exceto n.º 3 do ponto F.**

**Votos contra: 1 (um) n.º 3, do ponto F.**

tendo sido aprovado por **maioria**.

O parecer que antecede contém **18 (dezoito)** páginas.

Constam ainda, mais **22 (vinte e duas)** páginas, que fazem parte integrante do mesmo:

- **3 (três)** contendo sentidos de voto e votação final agregada;
- **19 (dezanove)** contendo sentido de voto,

o que perfaz um total **de 40 (quarenta)** folhas.

CONSELHO TARIFÁRIO

NOME E ENTIDADE REPRESENTADA	FAVOR	CONTRA	ABSTENÇÃO
<b>António Cavalheiro</b> Representante de associações que tenham associados consumidores de eletricidade em média tensão (MT), alta tensão (AT) e muito alta tensão (MAT)	Anexo 1	---	---
<b>Carlos Silva</b> Representante de associações que tenham associados consumidores de eletricidade em média tensão (MT), alta tensão (AT) e muito alta tensão (MAT)	Anexo 2	---	---
<b>Célia Marques</b> Representante de associações de defesa do consumidor de caráter genérico -UGC	Anexo 3	---	---
<b>Carolina Gouveia</b> Representante de associações de defesa do consumidor de caráter genérico -DECO	Anexo 4	---	---
<b>Eduardo Quinta Nova</b> Representante de associações de defesa do consumidor de caráter genérico -UGC	Anexo 3	---	---
<b>Jorge Reis</b> Representante dos consumidores da região autónoma dos Açores - (ACRA)	Anexo 5	---	---
<b>Fernando Ferreira</b> Representante das empresas do sistema elétrico da região dos Açores - (EDA)	Anexo 6, exceto n.º3, do ponto F.	n.º3, do ponto F.	---
<b>Ricardo Ferrão</b> Representante de comercializadores de eletricidade em regime livre (Endesa)	Anexo 7	---	---
<b>Joana Simões</b> Representante do comercializador de último recurso de eletricidade que, nestas funções, atue em todo o território do continente - (SU- Eletricidade)	Anexo 8	---	---
<b>Joaquim Teixeira</b> Representante de entidades concessionárias de distribuição de eletricidade em baixa tensão (BT) - (CEVE)	Anexo 9	---	---
<b>Francisco Lopes</b> Representante da entidade concessionária da Rede Nacional de Distribuição de eletricidade (RND) - (EDP-Distribuição)	Anexo 10	---	---
<b>Vinay Pranjivan</b> Representante dos consumidores da região autónoma da Madeira – ACM (DECO)	Anexo 4	---	---
<b>Patrícia Carolino</b> Representante da Direcção-Geral do Consumidor - (DGC)	Anexo 11	---	---
<b>Luís Vasconcelos</b> Representante da Associação Nacional de Municípios - (ANMP)	Anexo 12	---	---
<b>Paula Almeida</b> Representante da entidade concessionária da Rede Nacional de Transporte de Eletricidade (RNT) - (REN)	Anexo 13	---	---
<b>Rui Vieira</b> Representante das empresas do sistema elétrico da região Madeira - (EEM)	Anexo 14	---	---
<b>Vítor Machado</b> Representante de associações de defesa do consumidor de caráter genérico - (DECO)	Anexo 4	---	---



**ERSE**

ENTIDADE REGULADORA  
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

CONSELHO TARIFÁRIO

NOME E ENTIDADE REPRESENTADA	FAVOR	CONTRA	ABSTENÇÃO
<b>Tiago Gaio</b> Representante dos pequenos comercializadores da energia	Anexo 15	---	---
<b>Rafaela Matos</b> Personalidade de reconhecido mérito e independência a designar pelo membro do Governo responsável pela área do Ambiente	Anexo 16	---	---

	FAVOR	CONTRA	ABSTENÇÃO	VOTO DE QUALIDADE
<b>Manuela Moniz</b> Presidente do Conselho Tarifário nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2013, de 25 de junho	Anexo 17	---	---	---

## IV – SETOR NACIONAL DE GÁS

### A. Introdução

O Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto, procedeu a alterações à organização do sistema nacional de gás que obrigam a adaptar o RQS, nomeadamente com a possibilidade de injeção de gases de origem renovável e de gases de baixo teor de carbono.

O CT considera que as alterações propostas ao RQS constituem o início de um processo de adaptação das atuais ferramentas regulatórias, no sentido de serem removidas barreiras à descarbonização do setor do gás. Esta última, correspondendo a um objetivo incluído na política de transição energética nacional, implica a incorporação de gases de origem renovável e de gases de baixo teor de carbono no Sistema Nacional de Gás (SNG), a concretizar no respeito das especificações do sistema existente.

### B. Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS)

#### 1. Terminologia

A proposta de revisão do RQS vem alterar a designação de gás natural para apenas gás, de forma a serem englobados neste setor, não apenas o gás natural, mas também gases de origem renovável e gases com baixo teor de carbono.

Nesse sentido, e tal como é definido para o produtor de energia elétrica, deverão ser claramente definidos em termos de Siglas e Definições, no artigo 3º, os conceitos de produtor de gases de baixo teor de carbono e de produtor de gases de origem renovável assim como todos os conceitos associados e referidos no Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto.

#### 2. Características do gás e sua monitorização

A inclusão destes novos produtores de gases no redominado Sistema Nacional de Gás (SNG) implicará que o gás que será transportado, distribuído, armazenado, comercializado e consumido, deixará de ser um produto de origem exclusivamente fóssil (gás natural) para ser uma mistura deste com gases de origem renovável e de baixo teor de carbono.

O artigo 5º do Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto, estabelece as obrigações de serviço público a assegurar pelos intervenientes do SNG. O nº2 alínea a) sublinha a segurança, a regularidade e a qualidade do abastecimento entre essas obrigações.

No n.º 2 do art.º 115º do Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto, é determinado que os padrões de qualidade de serviço constantes no RQS poderão ser globais ou específicos das diferentes categorias de clientes ou que poderão variar de acordo com as características locais.

Neste quadro, o CT sublinha o seu entendimento de que as condições atuais de utilização dos equipamentos com gás natural em segurança deverão ser respeitadas, independentemente da gama de misturas que vier a ser estabelecida legal e regulamentarmente, garantindo assim a compatibilidade com as instalações de utilização existentes.

Considera ainda o CT que este aspeto deverá ser reforçado na redação do RQS, salientando em particular que as novas misturas de gases serão garantidamente compatíveis com as instalações existentes preparadas para consumo de gás natural, assegurando desde já aos consumidores a não necessidade de substituição dos seus equipamentos e redes interiores.

O mesmo artigo 5º estabelece no seu número 3 que “[...] a quota mínima de incorporação de gases de origem renovável e de gases de baixo teor de carbono é fixada por despacho do membro do Governo responsável pela área da energia e do ambiente, tendo em consideração os objetivos de política energética e climática, sob proposta da DGEG e ouvidas a ERSE, as operadoras da RNDG e da RNTIAT e a Agência Portuguesa do Ambiente, I. P [...]”.

As características e especificações do gás natural são definidas a nível europeu no âmbito das obrigações de intermutabilidade dos gases entre operadores pela referência da EASEE-GAS<sup>7</sup> traduzida para a regulamentação nacional.

A incorporação mínima de gases renováveis, a ser estabelecida por Lei, deverá ser complementada pelo estabelecimento no RQS das concentrações máximas admissíveis desses gases, para que a compatibilidade com os equipamentos e redes de utilização de gás natural seja assegurada na utilização das novas misturas de gases.

Por outro lado, sendo a composição do gás potencialmente diferenciada ao longo da rede devido à dispersão geográfica dos pontos de injeção na mesma, é fundamental que seja monitorizado o seu poder calorífico superior (PCS) de forma a garantir que os consumidores são faturados de acordo com a energia que efetivamente consomem mantendo os níveis de exatidão atualmente assegurados.

A ERSE refere, no novo art.º 39º, n.º 2, que “A monitorização das características do gás deve ser realizada pelos operadores de infraestruturas nas quais se verifica a receção de gás no SNG, a entrega de gás nos pontos de entrada da RNTG e a mistura de gás de diferentes proveniências.”

Concordando com esta obrigação, entende o CT que é fundamental a existência de um sistema de monitorização único e em tempo real da rede de gás que integre toda a informação da rede e permita aferir as misturas possíveis realizar no momento de injeção de acordo com qualidade do gás veiculado na rede sendo integrado nas obrigações de gestão de sistema.

Tal implicará novos investimentos no SNG, em sistemas de monitorização e no reforço dos equipamentos de aferição das características do gás (p.ex. cromatógrafos) instalados em linha, a par do controlo do processo de injeção de gases e sua mistura, cujo dimensionamento e número deverá ser devidamente ponderado do ponto de vista do custo/benefício.

Na sua proposta a ERSE define no art.º 40º a metodologia de monitorização das características do gás natural, da qual indica quais os pontos de verificação das características do gás:

- a) Nos pontos de entrada da RNTG com ligação a redes internacionais;

---

<sup>7</sup> European Association for the Streamlining of Energy Exchange

- b) Nos terminais de receção, armazenamento e regaseificação após a regaseificação do gás para injeção na rede;
- c) Nos armazenamentos subterrâneos após o tratamento do gás para injeção na rede;
- d) Em pontos da rede de transporte ou das redes de distribuição onde se realize a mistura de gases com características diferentes.

Entende o CT ser importante avaliar a necessidade de regulamentar a monitorização da qualidade do gás em outros pontos da rede considerados relevantes, de forma a aferir o impacto na qualidade do gás consumido, das diversas misturas realizadas ao longo da rede nos vários pontos de injeção.

### **3. Interrupção de produtores de gás**

A ERSE define no novo art.º 45.º a atuação perante instalações de produção que perturbem a rede.

Entende o CT que o presente regulamento deve incluir uma definição exata do entendimento sobre perturbações na rede de gás, não se considerando admissível a injeção de gás na rede sem controlo pelo respetivo operador (ORT ou ORD).

Neste artigo é ainda determinado que, quando uma instalação de produção de gases renováveis ou de gases de baixo teor de carbono injete gás que cause perturbações na rede, deverá ser dado um prazo ao produtor para a correção da perturbação.

Entende o CT que, tal como acontece com as instalações de produtoras de eletricidade, deverão existir mecanismos de proteção tempestiva da rede que impeçam que seja injetado gás que a perturbe, em especial as relativas a questões de qualidade do gás que possam impactar negativamente os equipamentos consumidores e sistemas de rede.

Da mesma forma se considera que o regime de injeção e mistura de gases deve ser supervisionado pela Gestão do Sistema e pelos operadores de rede respetivos, face às condicionantes da gestão da composição do gás a jusante dos pontos de injeção.

O CT considera fundamental que, no futuro, a Regulamentação defina o modelo de funcionamento dos produtores e da incorporação da sua produção na rede, para que os mecanismos de proteção do sistema estejam definidos e possam ser operados em tempo real, designadamente permitindo limitar a injeção na rede, para garantir que a composição do gás fornecido nos pontos de consumo respeita os limites admissíveis.

Qualquer perturbação numa rede energética é sempre potenciadora de problemas de segurança e/ou ambientais na rede ou instalações dos consumidores, assim como problemas de estabilização da rede que podem originar custos acrescidos.

Pelo exposto o CT considera que deverão ser definidas as condições de interrupção ou ajuste da injeção de gás pelo produtor de forma a garantir o bom funcionamento da rede.



### **C. Recolha e registo de informação**

Na proposta de articulado, o número 2 do Art.º 108.º, 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”*.

Sem prejuízo do CT considerar positiva a abordagem da ERSE de incluir a conservação das gravações das chamadas no rol de informação a manter acessível para a necessária verificação do cumprimento do regulamento, o CT nota que a conservação da gravação integral de todas as chamadas, por um período de 5 anos, poderá ser considerada desproporcional numa ótica custo/benefício para os agentes de mercado e respetivos clientes.

Cumprido ressaltar que o artigo 5º do RGPD prevê que os dados pessoais devem ser conservados **apenas durante o período necessário para as finalidades para as quais são tratados**, o que evidencia que os dados pessoais apenas devem ser conservados quando se justifique, e pelo prazo que for considerado adequado para as finalidades de tratamento em apreço.

Assim, e no que respeita ao período mínimo de 5 anos para conservação em suporte duradouro desta informação, o CT considera que, no limite, o mesmo deveria ser ponderado tendo em consideração o estabelecido recentemente no RRC para situações semelhantes.

### **D. Remissões no Articulado**

Na leitura do novo articulado, o CT detetou diversas remissões entre artigos que não se encontram atualizadas face à nova numeração que decorre desta nova versão do RQS e do MPQS.

Assim, o CT recomenda que as remissões consagradas no articulado destes instrumentos normativos sejam atualizadas.

## **V - CONCLUSÕES**

O Conselho Tarifário, Secção do Gás, considera que a proposta apresentada pela ERSE deverá ser reformulada em conformidade com as recomendações constantes deste Parecer.

Em 25 de janeiro 2021, o parecer que antecede teve a seguinte votação:

**CT Secção Nacional de Gás**

**Votos a favor: 19 (dezanove)**

**Votos contra: 0 (zero)**

tendo sido aprovado por **unanimidade**.

O parecer que antecede contém **4 (quatro)** páginas.

Constam ainda, mais **18 (dezoito)** páginas, que fazem parte integrante do mesmo:

- **3 (três)** contendo sentidos de voto e votação final agregada;
- **15 (quinze)** contendo sentido de voto,

o que perfaz um total de **22 (vinte e duas)** folhas.

CONSELHO TARIFÁRIO

NOME E ENTIDADE REPRESENTADA	FAVOR	CONTRA	ABSTENÇÃO
<b>Patrícia Carolino</b> Representante da Direção-Geral do Consumidor (DGC)	Anexo 18	—	—
<b>Luís Vasconcelos</b> Representante da Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP)	Anexo 19	—	—
<b>Luís Pisco</b> Representante das associações de defesa do consumidor com representatividade genérica	Anexo 20	—	—
<b>Célia Marques</b> Representante das associações de defesa do consumidor com representatividade genérica	Anexo 21	—	—
<b>Eduardo Quintanova</b> Representante das associações de defesa do consumidor com representatividade genérica	Anexo 21	—	—
<b>Carolina Gouveia</b> Representante das associações de defesa do consumidor com representatividade genérica	Anexo 22	—	—
<b>Pedro Furtado</b> Representante da entidade concessionária da Rede Nacional de Transporte de gás natural (RNT) (REN)	Anexo 23	—	—
<b>Paula Almeida</b> Representante das entidades concessionárias das atividades de receção, armazenagem e regaseificação de gás natural liquefeito - (GNL) (REN Atlântico)	Anexo 24	—	—
<b>Jorge Lúcio</b> Representante do CUR Grossista	Anexo 25	—	—
<b>José Rodrigues Vieira</b> Representante das entidades concessionárias das redes de distribuição regional de gás natural (Lisboagás)	Anexo 26	—	—
<b>Eduardo Viana</b> Representante das entidades titulares de licença de distribuição de gás em regime de serviço público. (Sonorgás)	Anexo 27	—	—
<b>Ana Teixeira Pinto</b> Representante dos comercializadores de último recurso retalhistas de gás natural (EDP SU)	—	—	—
<b>Ricardo Ferrão</b> Representante dos comercializadores de gás natural em regime livre (Endesa)	Anexo 28	—	—
<b>Teresa Marques</b> Representante de consumidores nos termos do n.º 5 do Art.º 46º dos Estatutos da ERSE	Anexo 29	—	—
<b>Ricardo Emílio</b> Representante dos pequenos comercializadores da energia	Anexo 30	—	—
<b>Rafaela Matos</b> Representante para a área de ambiente nos termos do n.º 1 do Art.º 46º dos Estatutos da ERSE	Anexo 31	—	—
<b>João Marinho</b> Representante de consumidores nos termos do n.º 5 do Art.º 46º dos Estatutos da ERSE	Anexo 29	—	—



**ERSE**

ENTIDADE REGULADORA  
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

CONSELHO TARIFÁRIO

NOME E ENTIDADE REPRESENTADA	FAVOR	CONTRA	ABSTENÇÃO
<b>Celso Pedreiras</b> Representante das associações que tenham como associados consumidores de gás natural com consumos anuais superiores a 10.000m3. (CIP)	Anexo 29	—	—
<b>Frederico Pisco</b> Representante de consumidores nos termos do n.º 5 do Art.º 46º dos Estatutos da ERSE	Anexo 29	—	—

	FAVOR	CONTRA	ABSTENÇÃO	VOTO DE QUALIDADE
<b>Manuela Moniz</b> Presidente do Conselho Tarifário nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2013, de 25 de junho	Anexo 32	—	—	—

Ex Ma Sr<sup>a</sup>. Presidente do Conselho Tarifário

Eng<sup>a</sup>. Manuela Moniz

**Parecer sobre a**

**“Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”**

**VOTO**

Na qualidade de representante dos consumidores de MAT. AT e MT, venho pelo presente documento manifestar o meu voto favorável na generalidade ao parecer do Conselho Tarifário, secção elétrica, relativo à Consulta Pública n.º 94 acima indicada.

**António Cavalheiro**

**Lisboa, 25 de janeiro de 2020**

Ex Ma Sr<sup>a</sup>. Presidente do Conselho Tarifário

Eng<sup>a</sup>. Manuela Moniz

**Parecer sobre a**

**“Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”**

**VOTO**

Na qualidade de representante dos consumidores de MAT. AT e MT, venho pelo presente documento manifestar o meu voto favorável ao parecer do Conselho Tarifário, secção elétrica, relativo à Consulta Pública n.º 94 acima indicada.

**Carlos Alberto Fonseca da Silva**

**Porto, 25 de janeiro de 2020**



UNIÃO GERAL DE CONSUMIDORES

**PARECER SOBRE “94ª Consulta Pública - REFORMULAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO E DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO”**

Exma. Senhora

Presidente do Conselho Tarifário

Eduardo Quinta-Nova e Célia Marques, representantes da UGC na Secção do Sector Eléctrico do Conselho Tarifário da ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) vêm comunicar a V. Exa. que votam favoravelmente, na globalidade, o Parecer do CT sobre a **“94ª Consulta Pública - Reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço”**

Com os melhores cumprimentos,

Lisboa, 25 de Janeiro de 2021

***Eduardo Quinta-Nova e***

***Célia Marques***



## DECLARAÇÃO DE VOTO

Os representantes da DECO no Conselho Tarifário, secção do setor elétrico, votam favoravelmente, e na globalidade, o parecer do Conselho Tarifário respeitante à “94.ª CONSULTA PÚBLICA – PROPOSTA DE REVISÃO REGULAMENTAR DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SETOR ELÉTRICO E DO SETOR DO GÁS NATURAL”.

Não obstante o sentido de voto expresso, é oportuno complementar o mesmo com as seguintes considerações adicionais, no intuito de melhor clarificar a sua visão sobre a evolução do enquadramento regulamentar da Qualidade de Serviço, dimensão absolutamente essencial na satisfação dos consumidores.

- 1) Tal como referido no parecer, a DECO entende que a ERSE não fundamenta, como seria expectável, a fixação dos novos padrões gerais de continuidade de serviço. Apesar da visível procura de melhoria, fica, contudo, bem evidente uma margem apreciável face aos valores históricos em alguns indicadores, nomeadamente no SAIDI BT nas zonas B e C. Assim, a DECO considera que, salvo argumentário não apresentado, era legítimo esperar uma maior exigência para os indicadores gerais de continuidade de serviço.
- 2) Ao contrário do que sucede para os indicadores individuais, não existem, no atual quadro regulamentar, consequências para os operadores de rede por eventuais incumprimentos específicos dos padrões gerais de continuidade de serviço. A DECO entende que faz precisamente falta uma peça regulamentar nesse sentido, ou seja, um mecanismo que penalize os operadores em caso de incumprimento. Esta preocupação dos consumidores é tanto mais premente quanto é reconhecido o desafio da pluralidade do investimento necessário nas redes de distribuição nos próximos anos atento aos objetivos de digitalização, descentralização e descarbonização do sistema elétrico.



3) Na sequência do exposto anteriormente, a DECO deixa as seguintes sugestões:

- a. Revisitar o atual mecanismo de incentivo à melhoria da Qualidade de Serviço <sup>(1)</sup>, previsto no Regulamento Tarifário (RT), estabelecendo uma ligação com os indicadores gerais de Continuidade de Serviço do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS). Entendemos que ganha sentido a interligação entre o RT e RQS para os padrões gerais, como é razoável admitir um mecanismo de incentivo e/ou penalização, manifestamente em falta atualmente.
- b. Ponderar a adoção de uma maior exigência ao nível dos padrões gerais de continuidade de serviço com a revisão do mecanismo de incentivo proposto no ponto a)
- c. Alargar o mecanismo de incentivo às Regiões Autónomas.

O próximo período regulatório aparenta ser um momento oportuno dado coincidir com a data proposta de implementação dos novos padrões gerais de continuidade de serviço, a saber, janeiro de 2022.

Lisboa, 25 de janeiro de 2021

Carolina Moura Gouveia

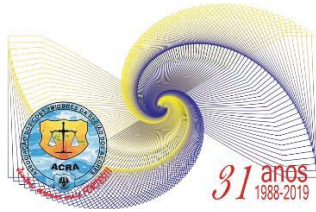
Vinay Pranjivan

Vitor Manuel Figueiredo Machado

Representantes da DECO na secção do setor elétrico do Conselho Tarifário da ERSE

---

<sup>(1)</sup> O mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço, artigo 22º do RQS, aplica-se somente ao operador da rede de distribuição em MT e AT em Portugal Continental e é composto por duas componentes: uma com o objetivo de promover a continuidade global do fornecimento de eletricidade e outra para incentivar a melhoria do nível de continuidade de serviço dos clientes pior servidos.



ASSOCIAÇÃO DOS CONSUMIDORES DA REGIÃO DOS AÇORES

Rua Ernesto do Canto, 40 1º

9500-312 Ponta Delgada



## PARECER SOBRE

“Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”

## Voto

Na qualidade de representante dos Consumidores da Região Autónoma dos Açores no Conselho Tarifário da ERSE, voto FAVORAVELMENTE o parecer em apreciação sobre a “Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”

Assinado por : **JORGE JOSÉ TAVARES DOS REIS**

Dados pessoais



**Declaração de voto do representante das empresas do sistema elétrico da Região Autónoma dos Açores, ao Parecer do Conselho Tarifário da ERSE relativo à “Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”**

---

Na qualidade de representante das empresas do sistema elétrico da Região Autónoma dos Açores, **voto favoravelmente**, na globalidade e na especialidade, o Parecer do Conselho Tarifário, relativo à “**Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço**”, com exceção do número 3.Produção de efeitos do ponto F. Outros Temas, cujo voto é contra, pelas seguintes razões:

- a) A implementação de zonas de qualidade de serviço, previstas no Artigo 14.º da proposta de Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço, obriga a alterações nos sistemas comerciais da EDA S.A. com um elevado impacto;
- b) Essas alterações implicam, entre outras, uma reestruturação dos dados mestres comerciais e a posterior atualização da base de dados de todos os clientes, através de mapeamentos envolvendo uma significativa afetação de recursos humanos;
- c) Tendo em conta o anteriormente exposto e atendendo ao facto de estar a decorrer um projeto de integração de ambientes SAP, que tem como objetivo a revisão dos sistemas comerciais, cujo término se prevê, para meados de 2022, não é viável que as disposições referentes às zonas de qualidade de serviço e aos valores dos padrões gerais e individuais de continuidade de serviço, tenham efeitos a partir de 1 de janeiro de 2022;

- d) O cumprimento da data regulamentar prevista no n.º 2 do Artigo 129, da proposta de **Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço** obrigaria à necessidade de promover as alterações referenciadas em a), no sistema atual, investimento que não se justifica, em simultâneo com o futuro sistema comercial;
- e) A EDA S.A. só terá condições para implementar as disposições referentes às zonas de qualidade de serviço, previstas no Artigo 14.º, da proposta de **Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço**, a partir de 1 de janeiro de 2023.

Ponta Delgada, 25 de janeiro de 2021



Dados pessoais



Representante das empresas do sistema elétrico da Região Autónoma dos Açores

**DECLARAÇÃO DE VOTO DOS COMERCIALIZADORES DE ELETRICIDADE EM  
REGIME LIVRE AO PARECER DO CONSELHO TARIFÁRIO REFERENTE À  
“REFORMULAÇÃO DO REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO  
(REGULAMENTO N.º 629/2017, DE 20 DE DEZEMBRO) E DO MANUAL DE  
PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO”**

O representante dos comercializadores de eletricidade em regime livre vota favoravelmente o Parecer do Conselho Tarifário da ERSE sobre a “Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço”.

Lisboa, 25 de janeiro de 2021

Ricardo António Torcato Ferrão

Representante dos Comercializadores de Eletricidade em Regime Livre



Declaração de voto da representante do comercializador de último recurso que atua em todo o território do continente, relativa ao Parecer do

Conselho Tarifário sobre

“Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”

\*\*\*\*\*

Como representante do Comercializador de último recurso voto favoravelmente na globalidade o Parecer do Conselho Tarifário relativo à “Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”

Lisboa, 25 de janeiro 2021

MARIA JOANA MARQUES MANO PINTO SIMÕES

representante do comercializador de último recurso

Votação

ORDbt

“Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”

Na qualidade de representante dos Operadores de Rede de Distribuição de Eletricidade em Baixa Tensão (ORDbt), voto favoravelmente o Parecer do Conselho Tarifário relativo à Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.

Lisboa, 23 de janeiro de 2021

Joaquim A Correia Teixeira

**Declaração de voto do representante da entidade concessionária da  
RND – Rede Nacional de Distribuição**

**Parecer do CT – Conselho Tarifário, sobre:**

**“Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”**

**DECLARAÇÃO DE VOTO**

O representante da EDP Distribuição S.A., entidade concessionária da RND, vota favoravelmente o parecer do CT sobre a **“Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”**

Porto, 25 de janeiro de 2021

O representante da entidade concessionária da RND

Dados pessoais

---

Francisco Lopes



**Parecer do Conselho Tarifário relativo à “Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”**

Patricia Joana Almeida Carolino, na qualidade de representante designada pela Direção-Geral do Consumidor, secção do Setor Elétrico, vota favoravelmente na globalidade, o Parecer do Conselho Tarifário relativo à “Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”

Lisboa, 25 de janeiro de 2021

A representante da Direção-Geral do Consumidor

Patricia Carolino



Exma. Sr.<sup>a</sup> Presidente do Conselho Tarifário da ERSE,  
Eng.<sup>a</sup> Manuela Moniz

Na qualidade de representante da Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP) no Conselho Tarifário (CT), setor da eletricidade, da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), nos termos do n.º 1 do artigo 46º dos estatutos da ERSE, indico por este meio o meu **voto favorável**, na generalidade, ao parecer do CT sobre a **“94ª Consulta Pública – Reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e Gás”**.

Lisboa, 24 de janeiro de 2021

Dados pessoais

---

(Luis Vasconcelos)



*Voto do representante da entidade concessionária da Rede Nacional de Transporte ao Parecer do Conselho Tarifário sobre a Consulta Pública n.º 94 - “Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”*

A concessionária da Rede Nacional de Transporte (RNT) vota favoravelmente na globalidade o Parecer do Conselho Tarifário sobre a Consulta Pública n.º 94. - “Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”.

Lisboa, 25 de janeiro de 2021

Dados pessoais

Representante da Concessionária da Rede Nacional de Transporte de Energia Elétrica

**Declaração de voto** do representante das empresas do sistema elétrico da Região Autónoma da Madeira ao Parecer do Conselho Tarifário da ERSE relativo à “*Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço*”

---

Na qualidade de representante das empresas do sistema elétrico da Região Autónoma da Madeira, voto favoravelmente, na globalidade, o Parecer do Conselho Tarifário relativo à “*Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço*”.

Funchal, 25 de janeiro de 2021

Dados pessoais

Rui Miguel Aveiro Vieira

(Representante das empresas do sistema elétrico da Região Autónoma da Madeira)

**PARECER DO CONSELHO TARIFÁRIO DA ERSE – ENTIDADE REGULADORA DOS  
SERVIÇOS ENERGÉTICOS**

**CONSULTA PÚBLICA N.º 94**

**“Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º  
629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de  
Serviço”**

**VOTAÇÃO**

Na qualidade de representante dos Pequenos Comercializadores de Energia no Conselho Tarifário da ERSE, voto favoravelmente, na globalidade e na especialidade, o parecer emitido pelo Conselho Tarifário relativo à Consulta Pública n.º 94 referente à “Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço”.

Lisboa, 25 de janeiro de 2021

Assinado por: **TIAGO MANUEL ANSELMO GAIO**

Num.  Dados pessoais

Data:





LABORATÓRIO NACIONAL  
DE ENGENHARIA CIVIL

## Declaração de Voto

Rafaela de Saldanha Matos, na qualidade de representante para a área do Ambiente designada pelo Ministério do Ambiente e da Ação Climática (MAAC), no Conselho Tarifário da ERSE, vota favoravelmente e na globalidade o Parecer do Conselho Tarifário relativo à “*Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço – Secção do setor elétrico.*”

Lisboa, 22 de janeiro de 2021

Dados pessoais

Rafaela de Saldanha Matos

**“Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”**

Maria Manuela Pires Nunes Coelho Moniz, Presidente do Conselho Tarifário da ERSE, voto favoravelmente o parecer elaborado pela secção do Setor Elétrico.

Lisboa, 25 de janeiro de 2021

Manuela Nunes Moniz

**Parecer do Conselho Tarifário relativo à “Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”**

Patricia Joana Almeida Carolino, na qualidade de representante designada pela Direção-Geral do Consumidor, secção do Gás Natural, vota favoravelmente na globalidade, o Parecer do Conselho Tarifário relativo à “Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”

Lisboa, 25 de janeiro de 2021

A representante da Direção-Geral do Consumidor

Patricia Carolino





Exma. Sr.<sup>a</sup> Presidente do Conselho Tarifário da ERSE,  
Eng.<sup>a</sup> Manuela Moniz

Na qualidade de representante da Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP) no Conselho Tarifário (CT), setor do gás, da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), nos termos do n.º 1 do artigo 46º dos estatutos da ERSE, indico por este meio o meu **voto favorável**, na generalidade, ao parecer do CT sobre a **“94ª Consulta Pública – Reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e Gás”**.

Lisboa, 24 de janeiro de 2021

Dados pessoais

---

(Luis Vasconcelos)



## DECLARAÇÃO DE VOTO

Luis Salvador Pisco, na qualidade de representante da DECO no Conselho Tarifário da ERSE, secção do setor do gás natural, vota favoravelmente na globalidade o parecer relativo à “94ª Consulta Pública da ERSE – Reformulação do RQS”.

Lisboa, 25 de janeiro de 2021

O Representante da DECO

(Luis Salvador Pisco)

**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR**

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: [decolx@deco.pt](mailto:decolx@deco.pt) - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



UNIÃO GERAL DE CONSUMIDORES

**PARECER SOBRE “94ª Consulta Pública - REFORMULAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO E DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO”**

Exma. Senhora

Presidente do Conselho Tarifário

Eduardo Quinta-Nova e Célia Marques, representantes da UGC na Secção do Sector Nacional do Gás do Conselho Tarifário da ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) vêm comunicar a V. Exa. que votam favoravelmente, na globalidade, o Parecer do CT sobre a **“94ª Consulta Pública - Reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço”**

Com os melhores cumprimentos,

Lisboa, 25 de Janeiro de 2021

***Eduardo Quinta-Nova e***

***Célia Marques***



Carolina Moura Gouveia, representante da DECO no Conselho Tarifário da ERSE, secção do setor do gás natural, **vota favoravelmente na globalidade** o parecer relativo à “94ª Consulta Pública da ERSE – Reformulação do RQS”.

Lisboa, 25 de janeiro de 2021

Dados pessoais

Carolina Gouveia

Representante da DECO na secção do setor do gás natural do Conselho Tarifário da ERSE



*Voto do representante da entidade concessionária da Rede Nacional de Transporte de Gás ao Parecer do Conselho Tarifário sobre a Consulta Pública n.º 94 - "Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço."*

A concessionária da Rede Nacional de Transporte de Gás (RNTG) vota favoravelmente na globalidade o Parecer do Conselho Tarifário sobre a Consulta Pública n.º 94. - "Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço."

Lisboa, 25 de janeiro de 2021

Dados pessoais

Representante da Concessionária da Rede Nacional de Transporte de Gás



*Voto do representante das entidades concessionárias das atividades de recepção, armazenagem e regaseificação de GNL ao Parecer do Conselho Tarifário sobre a Consulta Pública n.º 94 - “Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”*

A representante das entidades concessionárias das atividades de recepção, armazenagem e regaseificação de GNL vota favoravelmente na globalidade o Parecer do Conselho Tarifário sobre a Consulta Pública n.º 94. - “Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”.

Lisboa, 25 de janeiro de 2021

Dados pessoais

Representante das entidades concessionárias das atividades de recepção, armazenagem e regaseificação de GNL

**Parecer do Conselho Tarifário da ERSE emitido sobre a**

*94ª Consulta Pública da ERSE referente à* **“Proposta de reformulação do Regulamento da  
Qualidade de Serviço”**

Comunico o Voto Favorável ao Parecer da Seção do Gás Natural do Conselho Tarifário da ERSE, emitido sobre a Proposta apresentada pela ERSE acima referida.

Dados pessoais

Jorge Manuel Rodrigues Lúcio

Representante na Seção de Gás Natural do Conselho Tarifário da ERSE do Titular da Licença de Comercialização de Último Recurso Grossista de Gás Natural

Lisboa, 24 de janeiro de 2021

## DECLARAÇÃO DE VOTO

**Ao Parecer do Conselho Tarifário da ERSE emitido sobre a “Proposta de reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço”.**

Comunico o voto favorável ao Parecer do Conselho Tarifário da ERSE, emitido sobre a proposta de reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.

Dados pessoais

José Vieira

**Representante das Entidades Concessionárias das Redes de Distribuição Regional de Gás Natural**

Lisboa, 22 de janeiro de 2021



*Exma. Senhora Presidente do Conselho Tarifário da ERSE (Secção do Gás Natural)*

*Eng<sup>a</sup> Manuela Moniz,*

As ENTIDADES LICENCIADAS DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS NATURAL votam favoravelmente o Parecer produzido pelo Conselho Tarifário da ERSE, **acerca da** “Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”.

Com os melhores cumprimentos,

Eduardo Paço Viana.

Representante das Entidades Titulares de Licença de Distribuição de Gás Natural em Regime de Serviço Público

**DECLARAÇÃO DE VOTO DOS COMERCIALIZADORES DE GÁS NATURAL EM  
REGIME LIVRE AO PARECER DO CONSELHO TARIFÁRIO REFERENTE À  
“REFORMULAÇÃO DO REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO  
(REGULAMENTO N.º 629/2017, DE 20 DE DEZEMBRO) E DO MANUAL DE  
PROCEDIMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO”**

O representante dos comercializadores de gás natural em regime livre vota favoravelmente o Parecer do Conselho Tarifário da ERSE sobre a “Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço”.

Lisboa, 25 de janeiro de 2021

Ricardo António Torcato Ferrão

Representante dos Comercializadores de Gás Natural em Regime Livre

Exma. Sra. Presidente do Conselho Tarifário

Eng.ª Manuela Moniz

**Parecer do CTERSE-Secção do Gás sobre a “94ª Consulta Pública - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento nº 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço”**

Os signatários, representantes das Associações que tenham como Associados consumidores de Gás Natural com consumos anuais superiores a 10.000m<sup>3</sup>, votam favoravelmente, na globalidade, os Capítulos I - ENQUADRAMENTO, IV – SETOR NACIONAL DE GÁS e V – CONCLUSÕES do Parecer do Conselho Tarifário da ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos sobre a “94ª Consulta Pública - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento nº 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.

Lisboa, 25 de Janeiro de 2021

Celso Pedreiras  
Teresa Marques  
Frederico Pisco  
João Marinho

## **Declaração de voto dos Pequenos Comercializadores de Energia**

Parecer sobre

**“Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”**

O representante dos *Pequenos Comercializadores de Energia* no Conselho Tarifário da ERSE – Secção do Gás Natural, vota favoravelmente o parecer do Conselho Tarifário relativo à “Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço”, nomeadamente, na atualização de redação decorrente das alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto, que alterou a organização do sistema nacional de gás, passando a incluir-se a possibilidade de injeção de gases renováveis e de gases de baixo teor em carbono.

**Lisboa, 25 de janeiro de 2021**

Ricardo Emílio

**Representante dos Pequenos Comercializadores**



LABORATÓRIO NACIONAL  
DE ENGENHARIA CIVIL

## Declaração de Voto

Rafaela de Saldanha Matos, na qualidade de representante para a área do Ambiente designada pelo Ministério do Ambiente e da Ação Climática (MAAC), no Conselho Tarifário da ERSE, vota favoravelmente e na globalidade o Parecer do Conselho Tarifário relativo à “*Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço – Secção do Setor Nacional de Gás.*”

Lisboa, 22 de janeiro de 2021

Dados pessoais

Rafaela de Saldanha Matos

**“Consulta Pública n.º 94 - Reformulação do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro) e do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço.”**

Maria Manuela Pires Nunes Coelho Moniz, Presidente do Conselho Tarifário da ERSE, voto favoravelmente o parecer elaborado pela secção do Setor do Gás.

Lisboa, 25 de janeiro de 2021

Manuela Nunes Moniz