



Consulta pública:

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

Documento de comentários

1. Enquadramento

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

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

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

Assim, a EDP Gás SU apresenta comentários relativamente ao Regulamento da Qualidade de Serviço – RQS, não tendo nada a referir relativamente aos outros regulamentos abrangidos nesta revisão.

2. Comentários Gerais

A EDP Gás SU considera a proposta de revisão apresentada globalmente positiva e mais um passo importante para um aperfeiçoamento do contexto regulatório em que opera o Sistema Elétrico Nacional (SEN) e o Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN).

Algumas das obrigações definidas nesta nova regulamentação vão obrigar a EDP Gás SU a fazer alterações significativas nos seus sistemas de informação que, para além dos custos associados, exigirão tempo adequado para a sua implementação.

3. Comentários específicos

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

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

Mesmo contabilizando as senhas não atendidas, não é possível saber se todas correspondem a desistência (alguns clientes tiram várias senhas para um único atendimento), nem contabilizar o tempo até à desistência, para incluir ou não no cálculo do indicador.

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

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

Constata-se que volta a haver padrão no atendimento telefónico. Parece-nos suficiente a divulgação da informação no Relatório da Qualidade de Serviço, não se justificando a definição de um padrão.

Salientamos que a retirada do padrão no regulamento atual não influenciou negativamente os níveis de serviço. Entendemos que a haver padrão este deverá corresponder a um valor que permita uma diferenciação entre comercializadores.

3.3. Conteúdo dos Relatórios da Qualidade de Serviço (Artigo 109º)

De acordo com a alínea k) nº 7 deste artigo, os Relatórios da Qualidade de Serviço dos comercializadores devem conter o número de clientes prioritários, à data de 31 de dezembro.

Ora o registo dos clientes prioritários é feito pelo ORD, pelo que não se justifica o comercializador reportar esta informação. Assim, é proposta a eliminação desta alínea.