



CONSULTA PÚBLICA NR. 94

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

Resposta à Consulta Pública Nr. 94

(Proposta de alteração ao Regulamento de Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e Gás)

1. ENQUADRAMENTO

A Coopérnico – Cooperativa de Desenvolvimento Sustentável CRL, fundada em 2013, e hoje com 1775 membros, tem por missão envolver os cidadãos, empresas e entidades da economia social na criação de um novo paradigma energético – renovável e descentralizado – em benefício da sociedade e do meio ambiente. Defendemos um modelo energético renovável, justo e responsável que contribua para um futuro social, ambiental e energeticamente sustentável. A Coopérnico é ainda membro da REScoop.eu - Federação Europeia de Cooperativas de Energias Renováveis. Pela nossa natureza de cooperativa, somos também uma comunidade de cidadãos interessados nas questões energéticas, com vontade de investir em energias renováveis e ansiosos pela oportunidade de transformar cidadãos consumidores passivos de energia, em cidadãos com um papel ativo e positivo numa maior produção de energia renovável descentralizada em Portugal.

No sentido de manter uma relação de cooperação com a ERSE no que concerne à proteção dos consumidores e do livre e eficiente funcionamento do mercado energético, a Coopérnico vem tecer, ao abrigo do artigo 10º dos Estatutos da ERSE, alguns comentários relativamente à proposta de alteração do Regulamento de Qualidade de Serviço dos Setores Elétricos e Gás.

A revisão mais recente do Regulamento de Qualidade de Serviço, segundo a ERSE, publicado em 2017, manteve o conceito e definição das zonas de qualidade de serviço em vigor, no que respeita ao setor elétrico, desde a primeira publicação deste regulamento, em 2004, em Portugal continental.

A ERSE considera que a aplicação do RQS tem permitido identificar um conjunto de oportunidades de melhoria, normalmente situações de detalhe, aproveitando assim esta oportunidade de revisão do mesmo.

De acordo com a análise aos pontos propostos, concluímos que o operador de rede terá maior incidência nestas propostas de alteração, contudo a Coopérnico, quer dar o seu contributo com comentários que são relativos ao comercializador.

Dada a conjuntura atual, criada pela crise pandémica COVID-19 e pelas alterações climáticas cada vez mais imprevisíveis e danosas que têm causado impactos sérios tanto nos clientes como nos operadores de mercado do setor elétrico, é de enaltecer todas as formas que a ERSE tem feito no sentido de planear e acompanhar através da revisão de matérias.

Com a vivência de um período regulatório cada vez mais desafiador, surge a necessidade de criar metodologias que visam alcançar o melhor desempenho de todas as partes envolvidas, procurando assim a satisfação e qualidade de serviço recebido do cliente final.

O presente documento apresenta os comentários da Coopérnico à consulta pública promovida pela ERSE, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento da regulação da energia em Portugal.

2. COMENTÁRIOS

Relativamente ao capítulo VII, Comunicação com os clientes e outros utilizadores de redes e infraestruturas, foi proposta uma nova alínea no artigo 61º, Obrigações no âmbito da resposta a reclamações, adicionando um prazo de resposta que deve ser dada pelos comercializadores aos não clientes.

Entendemos que esta alínea poderia estar mais explícita, propondo o registo da mesma desde que existam factos ou evidências, que possam comprovar o dano ou transtorno causado por parte do comercializadora ao não cliente. Evitando assim que sejam registadas reclamações que podem não ter qualquer fundamento, mas que terão peso no indicador de desempenho de resposta às reclamações dos comercializadores. Por outro lado, a criação de registos massivos de reclamações sem fundamento, acarreta o risco de poder ocorrer uma entropia processual que pode levar à colmatação dos recursos da ERSE, sem que traga benefício à qualidade e serviço para o cliente final.

Seria também importante que esse registo de prazo de resposta ao “não cliente” fosse também introduzido ao ORD, visto que a sua atividade acaba por ter mais impacto (postes na via pública, ligações à rede etc...) em terceiros do que a atividade de comercialização.

Concordamos com a adição de uma definição para os clientes prioritários, dado que por vezes existia alguma confusão com os clientes com necessidades especiais.

Em suma, a Coopérnico concorda, de um modo geral, com as alterações propostas pela ERSE para a alteração do Regulamento de Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e Gás.

Reiteramos a nossa concordância com as alterações propostas, no sentido em que as mesmas se mostram fundamentais para aumentar o nível de qualidade de serviço prestado ao consumidor de energia, contribuindo para a sua satisfação global.

Sugerimos apenas que exista uma abordagem mais clara relativamente ao registo e tratamento no âmbito da apresentação de reclamações por parte dos “não clientes” e, se possível, ampliá-la a todos os intervenientes do mercado energético e não apenas aos comercializadores.

A Coopérnico agradece a oportunidade sobre a proposta de alteração do regulamento de qualidade de serviço do setor elétrico e do gás, manifestando desde já plena disponibilidade para quaisquer esclarecimentos que a ERSE entenda convenientes.