

**COMENTÁRIOS DO OPERADOR DE PONTOS DE CARREGAMENTO (OPC) EMACOM, Lda. EM SEDE  
DE CONSULTA PÚBLICA NR. 135, REFERENTE AO PROCESSO DE “REGULAMENTAÇÃO DO REGIME  
JURÍDICO DA MOBILIDADE ELÉTRICA, DECRETO-LEI N.º 93/2025, DE 14 DE AGOSTO” DA ERSE**

À Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE),

Exmos./as. Senhores/as,

A EMACOM, Lda, na qualidade de **Operador de Pontos de Carregamento (OPC)**, a operar exclusivamente na Região Autónoma da Madeira (RAM), vem por este meio tecer alguns comentários, que em seu entender devem ser alvo de reflexão, assim como solicitar esclarecimentos adicionais sobre as propostas de regulamentação do Novo Regime Jurídico de Mobilidade Elétrica (RJME), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto, as quais trazem alterações significativas que impactam diretamente o seu modelo de negócio e a sua relação com os Utilizadores de Veículos Elétricos (UVE).

Importa referir que a EMACOM, Lda. está sujeita às condições de mercado vigentes na RAM, onde se estima atualmente (ainda que sem dados oficiais) a existência de cerca de 6.000 veículos elétricos (VE), cerca de 3% do total de veículos existentes na RAM. Apesar das perspetivas de crescimento do número de VE na RAM, considera-se que a dimensão local dos operadores de pontos de carregamento (OPC) se manterá relativamente reduzida.

Com base na nossa experiência local, consideramos que, tanto no atual modelo da Rede Mobi.E como no novo modelo proposto, a utilização dos pontos públicos de carregamento é, na sua maioria, de natureza ocasional ou de emergência (“carregamento SOS”). Estima-se que a maioria dos utilizadores de veículos elétricos (VE) na Região Autónoma da Madeira dispõe de condições para realizar o carregamento em casa ou no seu condomínio, preferencialmente durante o período noturno, beneficiando da tarifa de vazio, que apresenta custos significativamente inferiores aos praticados na rede pública, mesmo com a introdução do novo modelo.

Os seguintes comentários, focam-se nas novas obrigações, nos custos de implementação e nas oportunidades/desafios criados pelo novo regime jurídico já aprovado.

**1. Autonomia Comercial e Medição Segregada (Situação 4)**

(Ponto 3.4- pág. 14 e seguintes/46 do “Documento Justificativo” da Consulta Pública 135)

- **Faturação e Tarifas de Acesso às Redes (TAR):**

**Comentário EMACOM:** Congratulamo-nos com a simplificação da faturação e a eliminação das dificuldades recorrentes de faturação da potência contratada no referencial da instalação de

consumo (nos casos aplicáveis). No entanto, não existe ainda informação comercial sobre os direitos e deveres/obrigações de faturação por parte dos OPC, presumindo-se que passam a ser incluídos os referentes aos CEME, que são extintos.

## **2. Resolução de Falhas e Qualidade de Serviço Comercial**

(Ponto 3.7- pág. 21 e seguintes/46 do “Documento Justificativo” da Consulta Pública 135)

- **Qualidade de Serviço Comercial e Reclamações:**

Embora o novo regime simplifique a relação comercial, o OPC mantém responsabilidades de qualidade de serviço. Com a simplificação do RJME e a entrada em vigor do Regulamento AFIR, a monitorização da qualidade de serviço comercial passa a depender mais dos elementos legais e da informação das reclamações (incluindo o Livro de Reclamações Eletrónico), com prazos máximos de resposta de 15 dias úteis, o que é um modelo mais simples e adequado à atual realidade digital, na nossa opinião.

**Comentário EMACOM:** Apoiamos a simplificação de processos na área acima referida. Nesse sentido, propomos a remoção de indicadores de desempenho que consideramos complexos (como por exemplo: os tempos de espera em atendimento telefónico).

## **3. Obrigações de Transparência de Preços e Divulgação de Informação Pública**

(Ponto 3.10- pág. 26 e seguintes/46 do “Documento Justificativo” da Consulta Pública 135 e Art.93º-C- pág. 68/77 da “Proposta de Articulado – Alteração ao RME” da Consulta Pública 135)

- **Transparência de Preços (Obrigação do OPC):**

A nova regulamentação impõe deveres de transparência de preços e monitorização de mercado que os OPC devem estar preparados para cumprir. Os OPC devem disponibilizar ao UVE, através de página de internet ou aplicação móvel, informação que permita o acompanhamento, em tempo real, do custo da sessão de carregamento.

**Comentários EMACOM:** Na opinião da EMACOM, importa esclarecer e clarificar a que se refere o termo “em tempo real”, ou seja, se a informação sobre um carregamento deverá ser contínua, permanente e constantemente atualizada nos locais de informação ao UVE (App e/ou Website) ou se, por outro lado, essa mesma informação, quando solicitada pelo UVE é devolvida de forma instantânea, com a informação atualizada no momento da solicitação do UVE sobre um determinado carregamento?

Não obstante o esclarecimento acima solicitado, e dependendo da viabilidade técnica em áreas remotas com problemas de comunicação, é nossa opinião de que este acompanhamento do custo da sessão de carregamento, em tempo real, trará, em especial aos pequenos OPC, demasiados

encargos com investimentos em comunicações em tempo real e outros custos de implementação, os quais terão de ser refletidos nos preços a pagar pelos UVE.

- **Deveres de Informação e Monitorização do Mercado:**

O novo RJME cria a Entidade Agregadora de Dados para a Mobilidade Elétrica (EADME) para concentração e transmissão de dados estáticos e dinâmicos ao Ponto de Acesso Nacional (PAN). Em complemento às obrigações de informação à EADME, a ERSE pode aprovar obrigações de reporte adicionais para a supervisão de mercado.

**Comentários EMACOM:** Em comparação com o anterior Regulamento da Mobilidade Elétrica (RME), verificamos que, onde aplicável, não estão claramente definidos os princípios gerais do relacionamento comercial “tradicional” entre OPC/PSME e a nova entidade EADME, nem entre OPC e PSME, sobretudo no que respeita aos serviços e atividades reguladas.

A EMACOM considera ainda essencial que:

- As obrigações de reporte sejam proporcionais e não excessivamente onerosas para um pequeno OPC, garantindo que o conteúdo, periodicidade e nível de detalhe da informação sejam definidos após consulta pública, com foco na simplificação administrativa;
- Todos os requisitos técnicos e de comunicação sejam devidamente clarificados, evitando ambiguidades que possam gerar custos ou atrasos.

Por fim, entendemos que o papel da EADME carece de maior definição, pelo que solicitamos uma descrição mais detalhada das suas funções e responsabilidades.

#### **4. Prestação de Serviços à Rede Elétrica**

(Ponto 3.12- pág. 27 e seguintes/46 do “Documento Justificativo” da Consulta Pública 135)

- **Serviços de Flexibilidade (Carregamento Inteligente/Bidirecional):**

Enquanto OPC, a EMACOM tem o direito de prestar serviços de sistema e de flexibilidade à rede, nomeadamente, em representação dos UVE, e obter remuneração pela prestação de serviços complementares (como por exemplo o “V2G”).

**Comentário EMACOM:** Solicita-se, novamente, especial atenção aos sistemas elétricos isolados e de pequena dimensão, como os existentes nas Regiões Autónomas. Na nossa opinião, persistem questões do Manual de Procedimentos da Gestão Global do Sistema (MPGGS) que não estão suficientemente claras ou acessíveis para pequenos operadores que pretendam beneficiar destes serviços, tanto na vertente operacional e técnica como na comercial.

Consideramos que:

- A prestação de serviços de flexibilidade deve ser articulada com o Gestor Global do Sistema Elétrico local (Centro de Condução e/ou Centro de Despacho), assumindo este um papel ativo na promoção destas tecnologias e serviços;
- Por outro lado, uma vez que na RAM não existe mercado, a prestação dos serviços referidos deve ser suficientemente atrativa, através de incentivos financeiros atribuídos pelo Regulador, garantindo condições para a viabilidade e implementação desses serviços.

#### • Infraestrutura Mobilidade Elétrica – Carregamento “ad hoc”

Após análise da documentação disponibilizada para a Consulta Pública n.º 135 da ERSE, constatámos que esta estabelece regras claras e obrigatórias para que os Operadores de Pontos de Carregamento (OPC) incluam funcionalidades de carregamento “ad hoc”, inteligente e bidirecional em todos os novos pontos instalados ou renovados após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto (a partir de 19/08/2025). Por outro lado, a alínea c) do ponto 1. do artigo 5.º do Regulamento AFIR refere:

*“c) Nos pontos de carregamento acessíveis ao público com potência inferior a 50 kW, dispositivos que utilizem uma ligação à Internet e permitam operações de pagamento seguras, como as que geram um código de resposta rápida (código QR). A partir de 1 de janeiro de 2027, os operadores dos pontos de carregamento devem assegurar que todos os pontos de carregamento acessíveis ao público que operam, com uma potência igual ou superior a 50 kW, instalados ao longo da rede rodoviária da RTE-T ou instalados numa zona de estacionamento segura e protegida, incluindo os pontos de carregamento instalados antes de 13 de abril de 2024, cumprim os requisitos estabelecidos nas alíneas a) (Leitores de cartões de pagamento ) ou b) (Dispositivos com uma funcionalidade sem contacto que seja, pelo menos, capaz de ler cartões de pagamento).”*

**Comentário EMACOM:** Neste âmbito, infere-se que os pontos de carregamento existentes, acessíveis ao público e com potência inferior a 50 kW, estão isentos das funcionalidades de carregamento “ad hoc”, inteligente e bidirecional, a menos que sejam renovados ou substituídos.

## 5. Siglas e Definições

(Ponto 2 do Art.4º- pág. 5/77 da “Proposta de Articulado – Alteração ao RME” da Consulta Pública 135)

**Comentários EMACOM:** O OPC EMACOM considera que as definições dos atendimentos “comercial, escrito e telefónico” são muito genéricas, não sendo claro se poderá ser uma só opção (“ou”), ou se todas as previstas na designação (“e”), ou seja:

c) “Atendimento escrito – atendimento que consiste quer na receção quer no envio de comunicações escritas, e que é proporcionado através de um endereço de correio eletrónico, formulário online que permita à entidade atendida guardar um registo da comunicação realizada ou de um endereço postal;”

**Comentário EMACOM:** Poderá ser só através de correio eletrónico ou também terá de ser através de formulário online?

d) “Atendimento telefónico – atendimento que consiste quer na receção quer no envio de comunicações de voz, independentemente do meio, em tempo real;”

**Comentário EMACOM:** O termo “em tempo real”, pressupõe um colaborador disponível 24/7 ou poderá ser considerado um sistema do tipo IVR (“Interactive Voice Response”) / URA (Unidade de Resposta Audível)?

## **6. Acertos na Faturação**

(Art.61º- pág. 41/77 da “Proposta de Articulado – Alteração ao RME” da Consulta Pública 135)

**Comentários EMACOM:** Não foi encontrado, de um modo geral, na documentação apresentada (Documento Justificativo e Propostas de Articulado) referência ao tema sobre “acertos na faturação”, uma questão anteriormente notada pelos vários intervenientes da Rede Pública de Carregamentos da Mobilidade Elétrica e muito recorrente, sendo que o único artigo existente (Art.61º acima referido), não foi revisto e ainda faz referência à EGME;

Como já mencionado no **Ponto 3.** acima, para o caso particular da nova EADME, na presente proposta de RME não existe nenhuma Secção a indicar os princípios gerais do relacionamento comercial “tradicional” entre o OPC/UVE, OPC/PSME e PSME/UVE, tal como existia no anterior RME. Estas Secções são essenciais na definição de direitos e deveres dos agentes intervenientes neste sector/mercado, pelo que o novo RME deverá incluir essas mesmas Secções.

## **7. Metodologia de Cálculo e Valores Mínimos das Garantias**

(Art.27º- pág. 19/77 da “Proposta de Articulado – Alteração ao RME” da Consulta Pública 135)

**Comentários EMACOM:** Não foi encontrada a devida revisão do antigo modelo de prestação de valores mínimos das garantias a prestar pelos intervenientes da Rede Pública de Mobilidade Elétrica. Tendo por base a manutenção do anterior modelo (Art.27º), é nossa opinião de que as novas funções do OPC poderão ser amplamente condicionadas por estes valores, solicitando-se ao Regulador a devida avaliação e enquadramento num contexto de pequenos OPC, em mercados de pequena dimensão.

Adicionalmente, solicita-se especial atenção ao facto de que não encontrámos a forma para o qual o OPC poderá estar protegido, caso um UVE não efetue ou falhe um pagamento. Ou seja, quem prestará garantias ao OPC por incumprimento das responsabilidades do PSME e/ou UVE?

## **8. Tempos de Resposta a Incidentes e Avarias**

(Art.68º- pág. 46/77 da “Proposta de Articulado – Alteração ao RME” da Consulta Pública 135)

No que se refere, em geral, a tempos de resposta a incidentes e avarias e, em particular, no que diz respeito ao Artigo 68º- “Impossibilidade de desligação de cabo de carregamento”, somos da opinião que continua muito difícil um OPC conseguir, neste pequeno mercado, dar a resposta adequada no espaço de tempo proposto. De facto, existem pontos de carregamento instalados em quase todos os concelhos da Região Autónoma da Madeira e, em nosso entender, estes tempos de resposta obrigatórios não estimulam o mercado concorrencial da atividade de OPC e respetivo incremento na instalação de novos pontos de carregamento em locais fora dos grandes aglomerados populacionais.

Neste âmbito, propõe-se aumentar o referido prazo para 6 horas, pelo menos para as ocorrências comunicadas entre as 00h00 e as 06h00.