

**DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS À PROPOSTA DE  
ALTERAÇÃO AO PROCEDIMENTO N.º 9 DO MPQS E  
DA ALÍNEA B) DO N.º 7 DA DIRETIVA N.º 20/2013,  
DE 22 DE NOVEMBRO**

julho 2017

Este documento está preparado para impressão em frente e verso

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º  
1400-113 Lisboa  
Tel.: 21 303 32 00  
Fax: 21 303 32 01  
e-mail: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)  
[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

**ÍNDICE**

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>COMENTÁRIOS RECEBIDOS E OBSERVAÇÕES DA ERSE.....</b>	<b>3</b>
2.1	Discussão dos comentários.....	5



## **1 INTRODUÇÃO**

O presente documento expõe os comentários recebidos e as respostas da ERSE aos comentários das entidades interessadas, na sequência do processo de consulta referente à proposta de alteração do Procedimento n.º 9 do Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço (MPQS) do setor elétrico relativo à realização de medições da qualidade da energia elétrica a efetuar pelos operadores das redes na sequência de reclamação dos clientes, bem como a alteração da alínea b) do n.º 7 da Diretiva n.º 20/2013, de 22 de novembro relativa aos limiares para classificação de um incidente, como Incidente de Grande Impacto (IGI) na Região Autónoma dos Açores (RAA), previstos no artigo 18.º do Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico.

A consulta em questão decorreu entre 7 de fevereiro e 20 de março de 2017, nos termos do artigo 10.º dos Estatutos da ERSE tendo terminado no dia 20 de março.

No decorrer da referida consulta aos interessados, a ERSE recebeu comentários das sete entidades que a seguir se apresentam:

- CC – Conselho Consultivo;
- CSSN – Cooperativa Eléctrica de São Simão de Novais
- CT – Conselho Tarifário;
- DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor;
- DGEG – Direção-Geral de Energia e Geologia;
- EDP Comercial;
- EDP Distribuição.

A metodologia adotada na análise aos comentários recebidos consistiu numa apreciação dos comentários em questão, os quais foram agregados por assunto, o que permitiu identificar as questões que se consideraram relevantes para efeitos da versão final do documento em apreço.



## **2 COMENTÁRIOS RECEBIDOS E OBSERVAÇÕES DA ERSE**





**DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS À PROPOSTA DE ALTERAÇÃO AO PROCEDIMENTO N.º 9 DO MPQS E DA ALÍNEA B) DO N.º 7 DA DIRETIVA  
N.º 20/2013, DE 22 DE NOVEMBRO**

<b>2.1 DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS</b>		
<b>TEMA DA NORMA PROPOSTA</b>	<b>COMENTÁRIOS RECEBIDOS</b>	<b>OBSERVAÇÕES DA ERSE</b>
<p><b>Procedimento n.º 9 do MPQS</b></p> <p>(Importância da realização de medições da qualidade da energia elétrica a efetuar pelos operadores das redes na sequência de reclamação dos clientes)</p>	<p><b>Conselho Consultivo</b></p> <p>“O CC, considerando que a alteração proposta pela ERSE garante a operacionalização do disposto no artigo 43.º do RQS de forma mais eficiente, no sentido em que são asseguradas as monitorizações a efetuar com fiabilidade e utilização de recursos adequados, com benefício para os operadores de rede e para os clientes.”</p> <p><b>Conselho Tarifário</b></p> <p>“O CT regista que a fundamentação da ERSE para alteração do Procedimento 9 do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico objetiva a simplificação do processo de avaliação da qualidade técnica de serviço.</p> <p>O CT concorda em que o Procedimento 9 hoje em vigor não estabelece diferenciação entre as necessidades técnicas dos diversos clientes ligados às redes de distribuição.</p> <p>Nesse sentido, os pressupostos de verificação das características da tensão de fornecimento nos termos do disposto na Norma EN 50160 são hoje idênticos qualquer que seja o nível da tensão de entrega ao cliente - BT, MT, AT - e a sua utilização final - atividade empresarial, industrial ou de serviços, ou residencial.</p>	<p>A ERSE toma boa nota dos comentários apresentados pelo Conselho Consultivo, pelo Conselho Tarifário, pela DECO e pela EDP Comercial.</p>

**DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS À PROPOSTA DE ALTERAÇÃO AO PROCEDIMENTO N.º 9 DO MPQS E DA ALÍNEA B) DO N.º 7 DA DIRETIVA  
N.º 20/2013, DE 22 DE NOVEMBRO**

<b>2.1 DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS</b>		
<b>TEMA DA NORMA PROPOSTA</b>	<b>COMENTÁRIOS RECEBIDOS</b>	<b>OBSERVAÇÕES DA ERSE</b>
	<p>O CT constata que é elevado o nível de exigência de determinadas atividades industriais e de serviços no que respeita a características da tensão de fornecimento: sobretensões e subtensões, distorção harmónica, flicker, desequilíbrio de fases.</p> <p>Contudo, observando as atividades típicas de uma utilização do tipo doméstico, o CT reconhece que as reclamações registadas no setor residencial reportam, na sua quase totalidade, a possível incumprimento no domínio do valor eficaz da tensão de fornecimento.</p> <p>Assim, o CT concorda com a simplificação proposta na alteração do procedimento 9, uma vez que esta alteração não coarta a possibilidade de um cliente ligado em BT solicitar a medição de todas as características da onda de tensão previstas na EN 50160 e possibilita ao ORD a atuação através de meios mais simples, mas igualmente rigorosos, de medição do valor eficaz da tensão de fornecimento.</p> <p>O CT também concorda que esta alteração permitirá ao cliente residencial receber resposta à reclamação técnica apresentada sem o risco de incorrer, por deficiente apreciação da envolvente, em custos relativos ao exame técnico mais completo.”</p> <p><b>DECO</b></p> <p>“Relativamente a esta proposta de alteração, a DECO manifesta a sua concordância por implementar um meio de diagnóstico da qualidade de serviços, colocado ao dispor dos consumidores, sem custos para estes, sem</p>	

**DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS À PROPOSTA DE ALTERAÇÃO AO PROCEDIMENTO N.º 9 DO MPQS E DA ALÍNEA B) DO N.º 7 DA DIRETIVA  
N.º 20/2013, DE 22 DE NOVEMBRO**

<b>2.1 DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS</b>		
<b>TEMA DA NORMA PROPOSTA</b>	<b>COMENTÁRIOS RECEBIDOS</b>	<b>OBSERVAÇÕES DA ERSE</b>
	<p>limitar o acesso, por parte destes, ao diagnóstico mais pormenorizado que se encontra atualmente previsto. Tratando-se de uma medida complementar que procura simplificar, desonerar e tornar mais acessível um mecanismo de diagnóstico da qualidade de serviço, um serviço, um serviço que até agora era demasiado dispendioso para os consumidores domésticos.”</p> <p><b>EDP Comercial</b></p> <p>“No que respeita à Proposta de alteração ao Procedimento n.º 9 do MPQS, esta pareceu-nos globalmente positiva, não tendo suscitado comentários adicionais.”</p>	
<p><b>Procedimento n.º 9 do MPQS, ponto 3</b> (Propostas de alteração)</p>	<p><b>EDP Distribuição</b></p> <p><u>Sugere-se a seguinte redação:</u></p> <p><i>“Os equipamentos de monitorização da qualidade da energia elétrica deverão ser ligados aos sinais de tensão disponíveis no PdE, no sistema de contagem dos operadores das redes, ou noutra local a acordar com o cliente.”</i></p> <p><u>Justificação da proposta de alteração:</u></p> <p>Nas situações em que não seja possível proceder à monitorização no sistema de contagem dos operadores das redes, por razões técnicas ou de segurança, nomeadamente em instalações BTN, o ponto de monitorização alternativo deverá ser definido por acordo entre o operador de rede e o cliente, podendo ser acordado um ponto de monitorização no interior da instalação elétrica do cliente ou na rede de distribuição.</p>	<p>A ERSE manifesta concordância com os comentários da EDP Distribuição, pelo que, irá alterar o ponto 3 do Procedimento n.º 9 do MPQS em conformidade.</p>

**DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS À PROPOSTA DE ALTERAÇÃO AO PROCEDIMENTO N.º 9 DO MPQS E DA ALÍNEA B) DO N.º 7 DA DIRETIVA  
N.º 20/2013, DE 22 DE NOVEMBRO**

<b>2.1 DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS</b>		
<b>TEMA DA NORMA PROPOSTA</b>	<b>COMENTÁRIOS RECEBIDOS</b>	<b>OBSERVAÇÕES DA ERSE</b>
	<p><u>Sugere-se a seguinte redação:</u></p> <p><i>“Sempre que o operador da rede entender necessário, poderá solicitar ao cliente que reporte por escrito as perturbações de tensão detetadas durante o período de monitorização, bem como as respetivas consequências na sua instalação, segundo modelo a disponibilizar pelo operador de rede.”</i></p> <p><u>Justificação da proposta de alteração:</u></p> <p>A redação atual sugere a necessidade de definição e adoção de um modelo de report único. Propõe-se que seja dada ao operador de rede a possibilidade de definir um modelo de report adequado às necessidades e especificidades dos diferentes tipos de instalações.</p> <p><u>Sugere-se a seguinte redação:</u></p> <p><i>“Após o período de monitorização, os dados deverão ser analisados pelo respetivo operador da rede devendo o respetivo relatório ser apresentado ao cliente e respetivo comercializador (...)”.</i></p> <p><u>Justificação da proposta de alteração:</u></p> <p>Em prol da clareza e eficiência na comunicação com o cliente, a EDP Distribuição considera que os operadores de rede deverão responder aos remetentes das respetivas reclamações, quer sejam estes clientes finais ou outros agentes em sua representação. No caso da reclamação ter sido apresentada pelo cliente, a EDP Distribuição disponibilizaria os resultados da ação de monitorização ao cliente e respetivo comercializador, designadamente através dos meios eletrónicos de comunicação estabelecidos.</p>	

**DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS À PROPOSTA DE ALTERAÇÃO AO PROCEDIMENTO N.º 9 DO MPQS E DA ALÍNEA B) DO N.º 7 DA DIRETIVA  
N.º 20/2013, DE 22 DE NOVEMBRO**

<b>2.1 DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS</b>		
<b>TEMA DA NORMA PROPOSTA</b>	<b>COMENTÁRIOS RECEBIDOS</b>	<b>OBSERVAÇÕES DA ERSE</b>
	<p><u>Sugere-se a seguinte redação:</u></p> <p><i>“Sempre que o prazo indicado não possa ser cumprido por motivos não imputáveis ao operador da rede, o mesmo poderá ser prolongado. O novo prazo e os motivos que levaram ao prolongamento deverão ser comunicados ao cliente e ao respetivo comercializador.”</i></p> <p><u>Justificação da proposta de alteração:</u></p> <p>Em prol da clareza e eficiência na comunicação com o cliente, a EDP Distribuição considera que os operadores de rede deverão informar os remetentes das respetivas reclamações sobre eventuais alterações de prazos, quer sejam estes clientes finais ou outros agentes em sua representação. No caso da reclamação ter sido apresentada pelo cliente, a EDP Distribuição informaria o cliente e o respetivo comercializador do novo prazo, designadamente através dos meios eletrónicos de comunicação estabelecidos.</p>	
<p><b>Procedimento n.º 9 do MPQS, ponto 3</b>  (Diferenciação entre os diagnósticos inicial e medição complementar)</p>	<p><b>DGEG</b></p> <p>“Porém, é essencial acautelar que o ORD tenha procedimentos claros nos diversos suportes (por cana, <i>site</i>, etc.), para que não haja dúvidas sobre o procedimento, devendo o ORD, nomeadamente, explicitar a diferenciação entre os diagnósticos inicial e complementar e os custos que, eventualmente, incorrem ao reclamante. Faz-se notar que relativamente às instalações de média tensão existe, legalmente, a exigência de um técnico responsável, que permite facilmente ao reclamante (proprietário) de um instalação elétrica poder tomar uma decisão informada. Ao invés, numa instalação de baixa tensão, que maioritariamente não carecem de técnico responsável, não é expectável que o mesmo conhecimento técnico seja do domínio do reclamante, pelo que é essencial a existência de informação clara por parte do ORD.”</p>	<p>A ERSE considera que o comentário recebido já se encontra refletido no texto referente ao Procedimento n.º 9 do MPQS.</p>

**DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS À PROPOSTA DE ALTERAÇÃO AO PROCEDIMENTO N.º 9 DO MPQS E DA ALÍNEA B) DO N.º 7 DA DIRETIVA  
N.º 20/2013, DE 22 DE NOVEMBRO**

<b>2.1 DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS</b>		
<b>TEMA DA NORMA PROPOSTA</b>	<b>COMENTÁRIOS RECEBIDOS</b>	<b>OBSERVAÇÕES DA ERSE</b>
<p><b>Procedimento n.º 9 do MPQS, ponto 3</b></p> <p>(Prazo temporal para realização de medições condicionadas por influência climática)</p>	<p><b>DGEG</b></p> <p>“Outro aspeto importante que deve ser ponderado é o prazo temporal em que deve ser realizada a medição uma vez que os motivos externos que influenciam a instalação podem ser condicionados por influência climática (ex: vento nas linhas de média tensão), propondo-se que deva ser o reclamante, no momento da exposição, a estabelecer essas considerações.”</p>	<p>A ERSE irá acompanhar a aplicação futura deste Procedimento, tendo em consideração o comentário recebido.</p>
<p><b>Alínea b) do n.º 7 da Diretiva n.º 20/2013, de 22 de novembro</b></p> <p>(Importância dos limiares para classificação de um incidente, como IGI na RAA)</p>	<p><b>Cooperativa de Eléctrica de S. Simão de Novais</b></p> <p>“A Cooperativa de Eléctrica de S. Simão de Novais, CRL na sua qualidade de operador de rede exclusivamente em BT não lida com incidentes de grande impacto que, pelas suas características ocorre em infraestruturas a montante sujeitas a níveis de tensão mais elevados e onde as interrupções resultantes podem afetar um grande número de clientes.</p> <p>Face ao exposto, a que se adiciona o facto do assunto em apreço respeitar à Região Autónoma do Açores, cuja realidade desconhecemos, leva-nos á não emissão de comentários.”</p> <p><b>DGEG</b></p> <p>“A definição dos limiares deve servir de estímulo para que, tendencialmente, o ORD altere as características das instalações eléctricas para a promover a sua qualidade de serviço. Dessa forma o ORD será levado a adequar as instalações eléctricas às características locais (influências externas), por exemplo dimensionando-as para além dos mínimos regulamentares, tendo como finalidade garantir a resiliência da rede eléctrica para reduzir os eventos excepcionais e assim melhorar os seus indicadores de qualidade.”</p>	<p>A ERSE toma boa nota dos comentários apresentados pela Cooperativa de Eléctrica de S. Simão de Novais, pela DGEG, pelo Concelho Consultivo, pelo Concelho Tarifário e pela DECO.</p>

**DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS À PROPOSTA DE ALTERAÇÃO AO PROCEDIMENTO N.º 9 DO MPQS E DA ALÍNEA B) DO N.º 7 DA DIRETIVA  
N.º 20/2013, DE 22 DE NOVEMBRO**

<b>2.1 DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS</b>		
<b>TEMA DA NORMA PROPOSTA</b>	<b>COMENTÁRIOS RECEBIDOS</b>	<b>OBSERVAÇÕES DA ERSE</b>
	<p><b>Conselho Consultivo</b></p> <p>“Assim, o CC considera que a proposta de alteração dos limiares para a classificação de incidentes como Incidentes de Grande Impacto (IGI), na Região Autónoma dos Açores (RAA) vem reforçar a importância da informação produzida, valorizando a qualidade da informação a prestar em detrimento da quantidade, contribuindo deste modo para ajustar o nível de informação a um padrão mais consentâneo com a utilidade da mesma, evitando-se a afetação excessiva de recursos por parte do operador da rede, da ERSE e da DREn, com consequente repercussão de encargos para os clientes.”</p> <p><b>Conselho Tarifário</b></p> <p>“O CT considera e reafirma o princípio da inexistência de qualquer correlação entre o cumprimento dos indicadores gerais ou individuais de qualidade de serviço e os relatórios de IGI.</p> <p>Não obstante, por considerar que os IGI são parte de um relato útil da qualidade de serviço efetiva prestada aos consumidores, o CT deixa expressa a sua determinação em continuar a acompanhar de muito perto esta questão, pelo que solicita à ERSE que, no exercício da sua função de acompanhamento e análise destes relatórios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolide o limiar da END mais adaptado à realidade de sistemas isolados, como são as ilhas,</li> <li>• Dê suporte mais efetivo ao efeito neutro da diminuição de IGI por via da alteração do limiar da END, e das conclusões dessa análise preste o necessário relato ao CT.</li> </ul>	

**DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS À PROPOSTA DE ALTERAÇÃO AO PROCEDIMENTO N.º 9 DO MPQS E DA ALÍNEA B) DO N.º 7 DA DIRETIVA  
N.º 20/2013, DE 22 DE NOVEMBRO**

<b>2.1 DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS</b>		
<b>TEMA DA NORMA PROPOSTA</b>	<b>COMENTÁRIOS RECEBIDOS</b>	<b>OBSERVAÇÕES DA ERSE</b>
	<p>O CT considera que a fundamentação da proposta apresentada não se devia limitar a uma análise do impacto administrativo, devendo ser complementada com uma análise qualitativa dos relatórios de IGI elaborados nos últimos anos.”</p> <p><b>DECO</b></p> <p>“Relativamente à proposta de alteração dos limites de END para classificação de IGI na RAA, a DECO não pode deixar de manifestar a sua discordância com a fundamentação apresentada, que consiste apenas numa análise quantitativa dos relatórios de IGI, e limitando-se a propor a sua redução por uma medida de simplificação administrativa.</p> <p>A DECO considera que os relatórios de IGI são um mecanismo de reporte dos incidentes mais graves que afetam a continuidade do serviço. Neste sentido, a proposta de alteração dos limites de END deveria ser fundamentada numa análise qualitativa dos relatórios recebidos nos últimos anos pela ERSE, sendo relevante avaliar a informação constante nestes relatórios e a utilidade da mesma.</p> <p>A DECO considera que, na alteração proposta não se encontra assegurado que da redução no número de incidentes de IGI, por alteração dos limites, não resulta uma perda de informação relevante sobre a qualidade de serviço das ilhas das RAA, situação que deve ser acautelada na proposta.</p> <p>A DECO não pode concordar com a proposta apresentada, não por discordar da alteração dos limites de ENS para a classificação como IGI na RAA, <i>per si</i>, mas por considerar que a fundamentação apresentada não é suficiente para</p>	



**DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS À PROPOSTA DE ALTERAÇÃO AO PROCEDIMENTO N.º 9 DO MPQS E DA ALÍNEA B) DO N.º 7 DA DIRETIVA  
N.º 20/2013, DE 22 DE NOVEMBRO**

<b>2.1 DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS</b>		
<b>TEMA DA NORMA PROPOSTA</b>	<b>COMENTÁRIOS RECEBIDOS</b>	<b>OBSERVAÇÕES DA ERSE</b>
	justificar tal alteração. Neste sentido, recomenda à ERSE que elabore uma análise dos relatórios já recebidos, e que com base nessa análise apresente uma melhor fundamentação para a alteração agora proposta, ou reveja a proposta para se melhor adequar aos resultados que vier a obter.“	