



MOBI.E, S.A.

Considerações ao Regulamento da Mobilidade
Elétrica sob Consulta

07 de agosto de 2015

ÍNDICE

1. PREÂMBULO	1
2. CONSIDERAÇÕES	2
2.1. CAPÍTULO I	2
2.2. CAPÍTULO II	2
2.2.1 RELACIONAMENTO ENTRE O UVE E O CEME	2
2.2.2 RELACIONAMENTO ENTRE O CEME E A EGME	2
2.3. CAPÍTULO III	3
2.4. CAPÍTULO IV	3
2.5. CAPÍTULO V	4
2.6. CAPÍTULO VII	4

1. PREÂMBULO

O Despacho n.º 6826/2015, de 11 de junho, do Secretário de Estado da Energia, publicado no Diário da República n.º 117, de 18 de junho, determina que a atividade da entidade gestora da rede de mobilidade elétrica é assegurada pela MOBI.E, S.A., até 12 de junho de 2018, renovável por períodos mínimos de um ano.

A MOBI.E, SA irá assegurar a gestão de rede de carregamento de veículos elétricos, estando a sua atividade sujeita a regulação, nos termos e condições previstos no Decreto-Lei n.º 39/2010, de 26 de abril, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 90/2014, de 11 de junho, na respetiva legislação complementar e no Regulamento da Mobilidade Elétrica a aprovar pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos após a consulta pública em curso.

No presente documento, a MOBI.E, S.A. apresenta as suas considerações ao Regulamento da Mobilidade Elétrica sob consulta, tendo presente que, segundo a orientação da tutela, a atividade da MOBI.E, S.A. não deverá acarretar um peso na fatura a pagar pelos utilizadores da rede de mobilidade elétrica, na fase inicial de arranque do mercado, dado o ainda reduzido número de utilizadores de veículos elétricos. Com este enquadramento de curto/médio prazo, a MOBI.E, S.A. dá prioridade à revisão das questões relacionadas com a prestação de serviço aos UVE, bem como à gestão e articulação da rede e de todos os intervenientes.

Por fim, a MOBI.E, S.A. não pode deixar de abordar uma matéria que, apesar de não estar plasmada no articulado do Regulamento da Mobilidade Elétrica sob consulta, se encontra referida no Documento Justificativo da Proposta de Alteração do REM (Anexo III), e que se prende com o modelo de aplicação das tarifas de acesso à rede, nomeadamente na interligação entre a Mobilidade Elétrica e o Setor Elétrico.

A tarifa de acesso às redes de energia elétrica aplicáveis à mobilidade elétrica está já prevista no Regulamento da Mobilidade Elétrica, está definida no Regulamento Tarifário do Setor Elétrico e é aplicável às entregas dos CEME aos UVE (termo variável em EUR/kWh). No entanto, no seu relacionamento com o Setor Elétrico, nomeadamente com os comercializadores do setor elétrico, os OPC são considerados clientes indiferenciados do Setor Elétrico, com o respetivo modelo tarifário associado (termo fixo de potência em EUR/dia e variável em EUR/ kWh), não se aplicando um modelo específico de tarifas de acesso às redes que permitam ajustar custos de potência disponível ao seu uso efetivo.

Neste contexto, a MOBI.E, S.A. disponibiliza-se para colaborar na revisão do atual modelo de interação entre os sujeitos intervenientes na rede de mobilidade elétrica e sua operacionalização, com suporte nos sistemas de gestão da rede, por forma a diminuir os custos de operação dos postos de carregamento, promovendo o aumento da rede, e os custos a imputar aos UVE, promovendo a adesão de novos utilizadores.

2. CONSIDERAÇÕES

Os contributos de revisão ao Regulamento para a Mobilidade Elétrica, sugeridos pela MOBI.E, S.A., serão apresentados seguindo a ordem das disposições do regulamento, sob consulta:

2.1. CAPÍTULO I

Nada a relevar

2.2. CAPÍTULO II

As alterações propostas a este capítulo incidem na forma do relacionamento comercial entre os UVE e os CEME, bem como entre os CEME e a EGME.

2.2.1 RELACIONAMENTO ENTRE O UVE E O CEME

A MOBI.E, S.A. propõe que o CEME, no seu relacionamento comercial com o UVE, seja o responsável pelo fornecimento da informação ao UVE relativamente à origem da energia elétrica e aos impactes ambientais associados a esse fornecimento. Neste sentido, propõem-se a seguinte alteração ao nº 6 do Artigo 9º:

Artigo 9º

Relacionamento entre o UVE e o CEME

6 - O CEME deve assegurar que a faturação a entregar ao UVE discrimine os montantes devidos pelo acesso ao ponto de carregamento, dos demais montantes devidos pelo carregamento do veículo elétrico, assim como, a origem da energia elétrica fornecida aos seus clientes e respetivos impactes ambientais.

2.2.2 RELACIONAMENTO ENTRE O CEME E A EGME

A MOBI.E, S.A. considera que, nos termos da legislação, o relacionamento entre os CEME e a EGME pressupõe o fornecimento de informação por parte do CEME à EGME relativamente à origem da energia elétrica fornecida e os respetivos impactes ambientais. Por conseguinte, é proposta a seguinte alteração ao nº 1 do Artigo 11º:

Artigo 11º

Relacionamento entre o CEME e a EGME

1 - O CEME está obrigado ao dever de informação e cooperação com a EGME, visando o cumprimento das obrigações relativas à gestão e monitorização dos fluxos energéticos e financeiros, para garantir a informação acerca de volumes e preços de energia praticados em cada momento, assim como, à origem da energia elétrica fornecida aos seus clientes.

Nota: Este artigo possui dois números 1, sendo que, o comentário se refere ao primeiro.

2.3. CAPÍTULO III

O Manual de Procedimentos da Atividade da EGME é um instrumento de apoio à gestão da rede, no âmbito das competências da MOBI.E, S.A., designadamente no que se refere à gestão da informação, do relacionamento com os diferentes agentes de mercado e à garantia de qualidade do serviço prestado aos UVE. Neste sentido, consideramos que deverá existir uma clarificação dos temas abordados no conteúdo do documento, para que o Manual esteja em consonância com as atribuições da EGME. A MOBI.E, S.A., enquanto entidade gestora da rede, propõe a alteração da alínea b), do nº 1 do Artigo 12º-B, e a inclusão das alíneas f), g) e h) no mesmo número do referido artigo:

Artigo 12º - B

Conteúdo do Manual de Procedimentos da Atividade da EGME

1- O Manual de Procedimentos da Atividade da EGME deve detalhar, entre outras, as seguintes matérias:

(...)

b) Gestão da informação necessária para a faturação de montantes devidos ou a receber pelas entidades que desenvolvam atividades relacionadas com a mobilidade elétrica.

(...)

f) Monitorização da origem da energia elétrica fornecida aos UVE.

g) Gestão e monitorização dos níveis de serviço dos OPC na prestação de serviços aos UVE.

h) Gestão do processo de integração dos pontos de carregamento de baterias de veículos elétricos no sistema de gestão da rede de mobilidade elétrica.

2.4. CAPÍTULO IV

A MOBI.E, S.A., enquanto entidade gestora da rede de mobilidade elétrica (EGME), considera que a proposta da entidade reguladora no âmbito do cálculo dos proveitos, tarifas reguladas e preços, é uma forma viável de operacionalização da rede, para esta fase, ainda de arranque do mercado. De facto, o mercado da mobilidade elétrica está em fase embrionária, sendo que não existem casos de estudos ou dados empíricos que permitam o *benchmarking* de modelos ou tendências.

Para colmatar as atuais falhas de mercado e o risco associado à evolução da procura, no curto prazo, a rede de mobilidade elétrica, bem como os seus agentes, beneficiam da intervenção da política pública. Em particular, a entidade gestora, no âmbito do desenvolvimento da atividade regulada, beneficia de suporte à sua atividade, durante os próximos 2 anos.

Neste enquadramento, a metodologia de cálculo das tarifas da EGME, sob consulta, permite que a tarifa da MOBI.E, S.A. a aplicar aos CEME e OPC seja zero, no período referido. Assim, a MOBI.E, S.A. não tem qualquer objeção às expressões (1), (2) e (4) do presente Regulamento, devendo a aplicação das mesmas ser avaliada ao longo do período de arranque do mercado.

Contudo, fruto das características do mercado, do caráter inovador da rede de mobilidade elétrica e da escassez de informação empírica, sugere-se que seja considerada expressamente no Regulamento da Mobilidade Elétrica uma maior flexibilidade à revisão de parâmetros no decorrer do período, para que, se necessário, se proceda a um célere e eficaz ajustamento do modelo da atividade de integração de agentes e gestão de operações da mobilidade elétrica.

A MOBI.E.S.A. considerou que a referência à expressão (3), do nº5, do artigo 17º, se tratou de um lapso, tendo considerado, em seu lugar e para efeitos de cálculo, a expressão (1).

2.5. CAPÍTULO V

A MOBI.E, S.A. considera que a gestão de informação da rede de mobilidade elétrica pressupõe a definição clara dos pontos de entrega à rede e os respetivos critérios de medição. Neste sentido, os equipamentos de medição deverão permitir a individualização dos consumos efetuados pela rede de mobilidade elétrica, sem que tal represente um ónus adicional no sistema. Assim, deverá ser tida em consideração a não redundância de aparelhos de medição, que oneram o sistema.

Acresce que o Decreto-Lei nº 39/2010, de 26 de abril, com a redação dada pelo Decreto-Lei nº 90/2014, de 11 de junho, prevê que a instalação, disponibilização, exploração e manutenção de pontos de carregamento de acesso privativo possa ser efetuada pelos detentores do local de instalação do ponto de carregamento, pelo que importa que o regulamento preveja esta situação. Por conseguinte, é proposta a seguinte alteração ao nº 2 e nº 3 do Artigo 27º:

Artigo 27º

Individualização de consumos

2 - Os equipamentos de medição referidos no número anterior, destinados à mobilidade elétrica, serão instalados, no respeito das especificações técnicas definidas por lei, pelo respetivo OPC ou pelo detentor do local de instalação do ponto de carregamento.

3 – [Propomos a sua revogação].

2.6. CAPÍTULO VII

A MOBI.E, S.A. sugere uma abordagem distinta aos procedimentos e meios de atendimento, de modo a cumprir com os níveis de qualidade de serviço a prestar aos UVE.

A exposição que se segue teve por base o Documento Justificativo da Proposta de Alteração do REM (Anexo III), em particular, a proposta da ERSE acerca dos meios de atendimento mínimos obrigatórios a disponibilizar aos UVE pelos CEME e OPC.

A MOBI.E, S.A. propõe uma abordagem distinta ao modelo conceptual que está subjacente a este capítulo. Neste contexto, considera que a gestão do serviço de atendimento deve ter como primeiro interlocutor a EGME, sendo gratuita a chamada efetuada.

A EGME assume-se como responsável pelo *front-office* de uma linha de atendimento estratificada por níveis de atendimento, por forma a evitar a redundância de meios de atendimento e a garantir a rapidez e qualidade das respostas às solicitações dos UVE.

Assim, configura-se um número telefónico único para comunicação de avarias e reclamações o qual presta um serviço organizado de acordo com três níveis. O primeiro nível é assegurado por um *call center* generalista da responsabilidade da EGME, o qual dá resposta a questões relativas à rede de mobilidade elétrica e procede à triagem e eventual encaminhamento da chamada para os restantes dois níveis. O segundo nível, de apoio técnico de primeira linha, cujas solicitações são respondidas pelo Departamento Técnico da EGME. O terceiro nível, da responsabilidade dos OPC, que responde a questões de maior complexidade técnica, podendo incluir a eventual deslocação de uma equipa ao posto de carregamento.

O modelo implícito nas disposições do capítulo VII do RME sob consulta pressupõe que todos os OPC possuam meios para operacionalizar um *call center*, em permanência, situação que iria onerar de forma excessiva o sistema e constitui-se como uma barreira à entrada de novos OPC.

A proposta da MOBI.E, S.A. permite diminuir os custos operacionais do sistema, através de um único *call center*, bem como garantir um serviço de atendimento obrigatório muito menos complexo e mais “friendly” para o consumidor - UVE - ao criar um único canal de comunicação.

Para o UVE existe um único número de atendimento às suas solicitações, sendo o seu atendimento processado de forma sequencial entre os vários níveis de atendimento, em função do grau de complexidade da questão/reclamação/avaria.

A MOBI.E, S.A. propõe que os CEME possuam meios de atendimento específicos às questões/reclamações comerciais.

Nível de Atendimento	Interveniente	Telefónico ou equivalente	Endereço eletrónico ou receção através de sítio na internet
1º Nível	EGME	Avarias e reclamações	Obrigatório para pedidos de informação e reclamações
2º Nível	EGME	Apoio técnico de primeira linha	#
3º Nível	OPC	Apoio técnico avançado incluindo deslocação de equipa técnica ao Posto	#
Atendimento específico do CEME	CEME	Atendimento comercial	Obrigatório para pedidos de informação e reclamações

A MOBI.E, S.A., de acordo com o exposto, propõe uma alteração do modelo de atendimento aos UVE, a qual implica uma alteração substancial do articulado do regulamento sob consulta. Neste sentido, apresentamos desde já a nossa total disponibilidade para contribuir para uma nova redação.

A MOBI.E, S.A. considera o capítulo VII de primordial importância, devendo o mesmo ser mais abrangente, de modo a incluir outros critérios de qualidade de serviço, designadamente os tempos de resposta para resolução de avarias e níveis de disponibilidade dos postos de carregamento.