

REGULAMENTO DA MOBILIDADE ELÉTRICA

PROPOSTA DE ALTERAÇÕES AO ARTICULADO

Junho de 2015

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
www.erse.pt

Neste documento são realçadas as alterações do articulado entre a versão em vigor do Regulamento de Mobilidade Elétrica (modificada de forma a ter em conta as alterações do Acordo Ortográfico) e a proposta agora apresentada a consulta pública.

Capítulo I

Disposições e princípios gerais

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento, ~~aprovado~~ editado ao abrigo do artigo 54.º do Decreto-Lei n.º 39/2010, de 26 de Abril, ~~alterado pelo Decreto-Lei n.º 90/2014 de 11 de junho~~, estabelece disposições aplicáveis ao exercício das atividades ~~relativas à~~ mobilidade elétrica abrangidas pela regulação da ERSE, designadamente os métodos para a formulação e cálculo de tarifas a aplicar ~~pela entidade gestora pelo Gestor de Operações~~ da rede de mobilidade elétrica ~~aos Comercializadores de Eletricidade para a Mobilidade Elétrica~~, bem como às obrigações ~~relativas às matérias de qualidade de serviço e do Gestor de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica, nomeadamente, em matéria~~ de prestação de informação, ~~que impendem sobre os intervenientes e as atividades que integram a rede de mobilidade elétrica.~~

Artigo 2.º

Âmbito

1 - O presente regulamento abrange as seguintes matérias:

- a) Identificação dos sujeitos intervenientes na rede de mobilidade elétrica.
- b) Identificação da atividade regulada ~~da entidade gestora do Gestor de Operações~~ da rede de mobilidade elétrica.
- c) Processo de determinação dos proveitos da atividade regulada ~~da entidade gestora do Gestor de Operações~~ da rede de mobilidade elétrica.
- d) Definição da estrutura tarifária.
- e) Definição da metodologia de cálculo ~~das tarifas reguladas da tarifa regulada~~.
- f) Princípios de gestão da informação da rede de mobilidade elétrica.
- g) ~~(revogada) Tratamento das perdas e consumos próprios dos pontos de carregamento~~
- h) Princípios ~~e obrigações de~~ qualidade de serviço ~~aplicáveis aos serviços prestados na~~ ~~relacionamento comercial da~~ rede de mobilidade elétrica.
- i) Princípios e obrigações de informação e esclarecimento aos utilizadores de veículos elétricos, relativamente às condições de acesso, de utilização e preços e demais condições da rede de mobilidade elétrica.

j) Conteúdo do Manual de Procedimentos da Atividade da Entidade Gestora da Rede de Mobilidade Elétrica.

2 - Estão ~~abrangidas~~~~abrangidos~~ pelo âmbito de aplicação do presente Regulamento as seguintes entidades:

- a) A entidade gestora~~O Gestor de Operações~~ da rede de mobilidade elétrica.
- b) Os detentores de registo de comercialização~~Os Comercializadores~~ de eletricidade para a mobilidade elétrica.
- c) Os operadores de pontos de carregamento.
- d) Os utilizadores de veículos elétricos.
- e) Os operadores das redes de distribuição de eletricidade.

Artigo 3.º

Princípios gerais

O presente regulamento fundamenta-se no respeito pelos seguintes princípios:

- a) Igualdade de tratamento e de oportunidades.
- b) ~~[revogado] Harmonização dos princípios tarifários, de modo que o mesmo sistema tarifário se aplique igualmente a todos os utilizadores de veículos elétricos~~
- b) —
- c) Transparência e simplicidade na formulação e fixação das tarifas e dos preços.
- d) Proteção dos utilizadores de veículos elétricos ~~no que respeita~~~~face~~ à evolução das tarifas e a níveis mínimos de qualidade de serviço, assegurando simultaneamente o equilíbrio económico e financeiro às atividades reguladas em condições de gestão adequada e eficiente.
- e) Liberdade de escolha e contratação de um ou mais operadores detentores de registo de comercialização~~comercializadores~~ de eletricidade para a mobilidade elétrica, pelos utilizadores de veículo elétricos.
- f) Liberdade de acesso pelos utilizadores de veículos elétricos, exclusivamente para o efeito de carregamento de baterias de veículos elétricos, a qualquer ponto de carregamento de acesso público integrado na rede de mobilidade elétrica, independentemente do operador detentor de registo de comercialização~~comercializador~~ de eletricidade para a mobilidade elétrica com que tenha ~~contrato~~~~contratado~~ ~~o fornecimento de energia elétrica~~ e sem

obrigação de celebração, para o efeito, de qualquer negócio jurídico com o titular ou operador do ponto de carregamento.

g) Existência de condições de interoperabilidade entre a rede de mobilidade elétrica e as diversas marcas e sistemas de carregamento de baterias de veículos elétricos.

h) Princípio da harmonização de custo e não discriminação, no que à atividade de gestão de operações da mobilidade elétrica diz respeito.

i) Existência de condições para o acesso à rede de mobilidade elétrica e ao carregamento de baterias de veículos elétricos em espaços privados de acesso privativo.

j) Acesso à informação e salvaguarda da confidencialidade da informação comercial considerada sensível.

Artigo 4.º

Siglas e definições

1 - No presente regulamento são utilizadas as seguintes siglas:

a) Ano t – ano a que se refere o cálculo de proveitos permitidos e tarifa do EGMEGOME.

b) CEME – Detentor de registo de comercialização~~Comercializador~~ de eletricidade para a mobilidade elétrica.

c) EDA – Electricidade dos Açores.

d) EEM – Empresa de Electricidade da Madeira.

e) [anterior d)] EGME – Entidade gestora da rede de mobilidade elétrica.

e)f) [anterior c)] ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.

e) [anterior e)] GOME – Gestor de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica.

e)g) OPC – Operador de pontos de carregamento.

f)h) [anterior f)] ORD – Operador da rede de distribuição de eletricidade.

i) RAA – Região Autónoma dos Açores.

j) RAM – Região Autónoma da Madeira.

e)k) [anterior g)] UVE – Utilizadores de veículos elétricos~~Utilizador de Veículo Elétrico~~.

2 - Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

a) [revogado] Carregamento normal – carregamento de baterias de veículos elétricos em ponto de carregamento que possua uma potência inferior a 40 kVA, em caso de fornecimento em corrente alternada, ou inferior a 40 kW, em caso de fornecimento em corrente contínua.

~~b) [revogado] Carregamento rápido — carregamento de baterias de veículos elétricos em ponto de carregamento que possua uma potência igual ou superior a 40 kVA, em caso de fornecimento em corrente alternada, ou igual ou superior a 40 kW, em caso de fornecimento em corrente contínua.~~

~~c) [revogado] Perdas e consumos próprios — diferença entre a energia elétrica medida num Ponto de Entrega à Rede de Mobilidade Elétrica e a energia elétrica entregue fisicamente aos veículos elétricos, medida pelos equipamentos de medição de cada ponto de carregamento a jusante, no mesmo intervalo de tempo.~~

~~d) Atendimento comercial – serviço de receção de chamadas que não inclua a comunicação de avarias.~~

~~a) —~~

~~b) —~~

~~e) —~~

e) ~~e)~~ [anterior d)] Período horário - intervalo de tempo no qual a energia elétrica é faturada ao mesmo preço.

e) ~~f)~~ [anterior e)] Ponto de carregamento - terminal da rede de mobilidade elétrica para ligação de um UVE à infraestrutura dedicada exclusivamente ao carregamento de baterias de veículos elétricos, o qual é explorado por uma entidade detentora de licença de operação de pontos de carregamento, excluindo as tomadas elétricas convencionais.

f) ~~g)~~ [anterior f)] Ponto de entrega à rede de mobilidade de elétrica – ponto imediatamente a montante de uma infraestrutura elétrica dedicada exclusivamente ao carregamento de baterias de veículos elétricos, onde são instalados os equipamentos de medição do operador da rede de distribuição, que permitem individualizar esses consumos.

g) ~~h)~~ [anterior g)] Rede de mobilidade elétrica – conjunto integrado de pontos de carregamento e demais infraestruturas, de acesso público e privado ~~detivo~~, relacionadas com o carregamento de baterias de veículos elétricos, incluindo os sistemas de monitorização e gestão dos fluxos físicos e financeiros entre os agentes mencionados no n.º 2 do Artigo 2.º.

Capítulo II

Sujeitos intervenientes e relacionamento comercial

Secção I

Sujeitos intervenientes

Artigo 5.º

Utilizador de veículo elétrico

O UVE é um cliente da rede de mobilidade elétrica que, para o carregamento das baterias do seu veículo, utiliza os pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica, tendo para o efeito estabelecido vínculo contratual com um ou mais CEME.

Artigo 6.º

Detentor do registo de comercialização~~Comercializador~~ de Eletricidade para a Mobilidade Elétrica

O CEME é uma entidade titular de licença de operação de pontos de carregamento e de registo de comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica, nos termos dos artigos 7.º e 8.º do Decreto-Lei n.º 39/2010, de 26 de Abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 90/2014, de 11 de junho, cuja atividade consiste na compra a grosso e venda a retalho de energia elétrica, para fornecimento aos UVE.

Artigo 7.º

Operador de Pontos de Carregamento

O OPC é ~~uma~~ entidade titular de licença, nos termos dos artigos 14.º e 15.º do Decreto-Lei n.º 39/2010, de 26 de abril alterado pelo Decreto-Lei n.º 90/2014, de 11 de junho, cuja atividade consiste na instalação, disponibilização, exploração e manutenção de infraestruturas de acesso público ou privativo, integradas na rede de mobilidade elétrica e que permitam o carregamento de baterias de veículos elétricos.

Artigo 8.º

Entidade gestora~~Gestor de Operações~~ da Rede de Mobilidade Elétrica

~~A EGME O GOME~~ é a entidade~~uma sociedade~~, constituída nos termos do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 39/2010, de 26 de abril alterado pelo Decreto-Lei n.º 90/2014, de 11 de junho, cuja

atividade consiste na gestão e monitorização da rede de mobilidade elétrica, nomeadamente em termos dos fluxos energéticos, ~~fluxos~~ de informação e ~~fluxos~~ financeiros, necessários ao seu funcionamento.

Secção II

Relacionamento comercial

Artigo 9.º

Relacionamento entre o UVE e o CEME

- 1 - O UVE utiliza os pontos de carregamento para carregar as baterias do seu veículo.
- 2 - O UVE, para os efeitos referidos no número anterior, deve estabelecer um contrato com um ou mais CEME.
- 3 - No âmbito do ~~contrato~~ referido ~~contrato~~ ~~número anterior~~, o UVE paga ao CEME a ~~remuneração~~ ~~contrapartida~~ devida ~~pela prestação do serviço~~ ~~pelo carregamento~~.
- 4 - A ~~remuneração~~ ~~contrapartida~~ referida no número anterior é livremente negociada entre as partes.
- 5 - Na formulação e fixação dos preços dos serviços prestados, o CEME deve observar o princípio de igualdade de tratamento e transparência.
- 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.
- 7 - Considerando que o registo de comercialização da eletricidade para a mobilidade elétrica permite o exercício da atividade em todo o território nacional, o CEME deve assegurar que os seus UVE tenham possibilidade de acesso a qualquer ponto de carregamento, independentemente destes se localizarem em território continental ou na Região Autónoma dos Açores e na Região Autónoma da Madeira.

Artigo 10.º

Relacionamento entre o CEME e ~~os~~ OPC

- 1 - O CEME contrata com os OPC ~~o acesso~~ ~~os serviços prestados~~ aos ~~pontos de carregamento~~, ~~de modo a permitir a UVE~~ ~~da~~ sua ~~utilização pelos UVE~~, para efeitos de ~~carregamento de baterias~~ ~~carteira~~.

2 - Pelos serviços prestados, referidos no número 1 anterior, o CEME paga aos OPC a remuneração acordada pelas partes ~~contrapartida estabelecida nos termos do artigo 18.º de Decreto-lei n.º 39/2010.~~

3 - Na formulação e fixação dos preços dos serviços prestados, o OPC deve observar o princípio da transparência e igualdade de tratamento.

4 - Nas situações em que as operações de faturação sejam realizadas por entidade distinta do OPC, os montantes devidos pela utilização do ponto de carregamento podem ser cobrados diretamente aos utilizadores do veículo elétrico.

5 - Em qualquer dos casos, a faturação do acesso ao ponto de carregamento deve ser discriminada dos demais montantes devidos pelo carregamento de veículos elétricos.

Artigo 11.º

Relacionamento entre o CEME e a EGME e GOME

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.

~~1 - O CEME estabelece as relações necessárias com o GOME para que este possa gerir e monitorizar as transações dos seus clientes na Rede de Mobilidade Elétrica.~~

2 - Pelos serviços prestados ao CEME pela EGME, é devido pelo CEME o pagamento da ~~número anterior, o CEME paga ao GOME a~~ tarifa definida no número d) do Artigo 18.º ~~2 de Artigo 18.º.~~

Artigo 12.º

Relacionamento entre o OPC e a EGME e GOME

1 - O OPC está obrigado ao dever de informação e cooperação ~~estabelece as relações necessárias~~ com a EGME e GOME para que ~~estaeste~~ possa monitorizar os pontos de carregamento por si operados, nomeadamente através da integração dos mesmos na rede de mobilidade elétrica.

2 - Pelo serviço prestado de integração de postos de carregamento na rede de mobilidade elétrica ~~Pelos serviços prestados no número anterior,~~ o OPC paga à EGME um preço ~~ao GOME~~

~~uma contrapartida~~ pela integração de cada ponto de carregamento e respetivos sistemas na rede de mobilidade elétrica.

3 - O preço de integração referido~~A contrapartida referida~~ no número anterior é devidodevida no momento da integração do ponto de carregamento ou de integração dos sistemas na rede de mobilidade elétrica constituindo~~e constitui~~ um pagamento único.

4 - O valor do preço de integração referidoda contrapartida referida no número 2 ~~-2-~~ é publicado anualmente pela ERSE, mediante proposta da EGME~~de GOME~~.

5 - Pelos restantes serviços prestados ao OPC pela EGME, é devido pelo OPC o pagamento da tarifa definida no número d) do Artigo 18.º.

Capítulo III

Manual de Procedimentos da Atividade da EGME

Artigo 12.º-A

Manual de Procedimentos da Atividade da EGME

1 - Os temas a detalhar na atividade da EGME na rede de mobilidade elétrica, nomeadamente os fluxos de informação energéticos e de faturação, a informação relativa à qualidade de serviço e o conjunto de informação a enviar à ERSE, devem integrar o Manual de Procedimentos da Atividade da EGME.

2 - O Manual referido no número anterior é aprovado pela ERSE.

3 - Para efeitos do disposto no número anterior, a EGME deve enviar à ERSE proposta devidamente fundamentada, no prazo de 120 dias após a data de entrada em vigor do presente regulamento.

4 - O Manual de Procedimentos da Atividade da EGME pode ser alterado por iniciativa da ERSE ou mediante proposta da EGME.

5 - O Manual de Procedimentos da Atividade da EGME, depois de aprovado pela ERSE, deve ser objeto de divulgação pela EGME, designadamente por publicitação e disponibilização na sua página na internet.

6 - A verificação do cumprimento do Manual de Procedimentos da Atividade da EGME fica sujeita à realização de auditorias nos termos previstos nos regulamentos da ERSE.

Artigo 12.º-B

Conteúdo do Manual de Procedimentos da Atividade da EGME

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

- a) Gestão dos dados relativos a informação energética e financeira no âmbito da rede de mobilidade elétrica.
- b) Faturação de montantes devidos ou a receber pelas entidades que desenvolvam atividades relacionadas com a mobilidade elétrica.
- c) Gestão de operações das redes de pontos de carregamento de baterias de veículos elétricos.

- d) Procedimentos de gestão, faturação e liquidação em nome e a pedido das entidades que desenvolvam atividades relacionadas com a mobilidade elétrica.
- e) Medição e regras de cálculo para efeitos de faturação e repartição de consumos.

~~Capítulo III~~ Capítulo IV

Proveitos, tarifas reguladas e preços

Secção I

Disposições Gerais

Artigo 13.º

Período de regulação

- 1 - ~~Sem prejuízo do previsto no número 2 do Artigo 42.º,~~ O período de regulação tem a duração de três anos e deverá preferencialmente coincidir com o período de regulação do setor elétrico.
- 2 - Para cada período de regulação são fixados os valores dos parâmetros incluídos nas expressões que estabelecem os montantes de proveitos permitidos da atividade ~~da EGME~~ de GOME.
- 3 - A título excecional, por decisão da ERSE, podem ser revistos os parâmetros de um dado período de regulação no decorrer do referido período.

Artigo 14.º

Fixação das tarifas

- 1 - Sem prejuízo do previsto no Artigo 42.º, as tarifas estabelecidas nos termos do presente regulamento são fixadas uma vez por ano para o período compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro.
- 2 - Os procedimentos associados à fixação e atualização da Tarifa de Acesso às Redes de Energia Elétrica aplicável à Mobilidade são os definidos no Regulamento Tarifário do setor elétrico.
- 3 - Os procedimentos associados à fixação e atualização das Tarifas de Energia aplicáveis à Mobilidade Elétrica na RAA pela EDA e na RAM pela EEM, são os definidos no Regulamento Tarifário do setor elétrico.
- ~~3-4~~ - [anterior 3]. A ERSE elabora proposta das Tarifas ~~da EGME~~ de GOME para o ano seguinte, até 30 de Outubro de cada ano, e envia-a ao Conselho Tarifário do setor elétrico, para efeitos de emissão de parecer, e ~~à EGME~~ ao GOME.

~~4-5~~ - [anterior 4]. A ERSE, tendo em atenção o parecer do Conselho Tarifário do setor elétrico e eventuais comentários e sugestões da EGME ~~do GOME~~, recebidos até 30 de Novembro, procede à aprovação das Tarifas da EGME ~~do GOME~~ para o ano seguinte e envia para a Imprensa Nacional, com vista à sua publicação até 15 de Dezembro, no Diário da República, II Série.

~~5-6~~ - [anterior 5]. A título excecional, por decisão da ERSE, pode ocorrer uma revisão antecipada.

Secção II

Proveitos ~~do Gestor de Operações da~~ EGME Rede de Mobilidade Elétrica

Artigo 15.º

Atividade regulada

- 1 - O presente regulamento abrange a atividade regulada da EGME, ~~do GOME~~ designada por atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica.
- 2 - A EGME ~~O GOME~~ pode desenvolver atividades não reguladas, mediante acordo com outros agentes do setor da mobilidade elétrica, desde que as mesmas estejam previstas no Decreto-Lei n.º 39/2010, de 26 de Abril, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 90/2014, de 11 de junho.

Artigo 16.º

Contas reguladas

- 1 - A EGME ~~O GOME~~ deve possuir e manter atualizada a contabilidade para efeitos de regulação.
- 2 - As contas reguladas devem obedecer às regras estabelecidas pelas normas complementares e metodologias estabelecidas pela ERSE.
- 3 - As contas reguladas são enviadas à ERSE anualmente de acordo com o estabelecido no presente regulamento.

Artigo 17.º

Proveitos da atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica

4-1 - Os proveitos permitidos da atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica, a recuperar por aplicação da tarifa da EGME no ano t, são dados pela seguinte expressão:

$$\tilde{R}_t^{EGME} \tilde{R}_t^{GOME} = \tilde{C}_t C_t + \tilde{C}_t E_t - \tilde{S}_t S_t - \Delta R_{t-2}^{EGME} R_{t-2}^{GOME} \quad (1)$$

em que:

- $\tilde{R}_t^{EGME} \tilde{R}_t^{GOME}$ Proveitos permitidos da atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica, previstos para o ano t .
- \tilde{C}_t Custos com capital afetos à atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica, previstos para o ano t .
- $\tilde{C}_t E_t$ Custos de exploração afetos à atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica, aceites pela ERSE, previstos para o ano t .
- \tilde{S}_t Subsídios, participações e outros Proveitos da atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica, que não resultam da aplicação da tarifa da EGME do GOME, previstos para o ano t .
- $\Delta R_{t-2}^{EGME} R_{t-2}^{GOME}$ Ajustamento no ano t, dos proveitos da atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica, tendo em conta os valores ocorridos no ano t-2.

Salvo indicação em contrário, os valores são expressos em Euros.

5-2 - Os custos com capital (\tilde{C}_t) são calculados de acordo com a seguinte expressão:

$$\tilde{C}_t = Am_t + Act_t \times \frac{ra_t}{100}$$

em que:

$$Am_t \tilde{C}_t = \frac{\sum_{n=1}^{t+1} \left((Am_n + Act_n \times \frac{ra_n}{100} \tilde{C}_n) \times \prod_{j=n+1}^{t+1} \left(1 + \frac{ra_j}{100} \times \left(1 - \frac{i_j}{100} \right) \right) \right)}{\sum_{n=5}^N \frac{\tilde{N}C_n}{\left(1 + \frac{rnc_n}{100} \right)^{(n-t+1)}}} +$$

$$\left[\frac{\sum_{n=t}^N \frac{\tilde{Am}_n + \tilde{Act}_n \times \frac{ra_n}{100}}{\left(1 + \frac{ra_n}{100} \right)^{(n-t+1)}}}{\sum_{n=t}^N \frac{\tilde{N}C_n}{\left(1 + \frac{rnc_n}{100} \right)^{(n-t+1)}}} \right] \times \tilde{N}C_t$$

Am_t Amortização dos ativos fixos tangíveis, goodwill e ativos intangíveis, afetos à atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica, deduzida da amortização do ativo participado, no ano t(-2)

Act_t Valor médio dos ativos fixos tangíveis, goodwill e ativos intangíveis, afetos à atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica, líquido de amortizações e participações, no ano t, dado pela média aritmética simples dos valores no início e no fim do ano

ra_t Taxa de remuneração dos ativos fixos tangíveis, goodwill e ativos intangíveis afetos à atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica, fixada para o período de regulação, em percentagem

3 - Os ativos fixos tangíveis, goodwill e ativos intangíveis, líquidos de amortizações e participações (\tilde{Act}_t), referidos no número anterior, correspondem aos valores aceites para efeitos de regulação.

4 - Os custos de exploração referidos no número 1 - são determinados e aceites numa base anual e incluem nomeadamente as matérias consumidas, fornecimentos e serviços externos, gastos com o pessoal, provisões, imparidades, aumentos/deduções de justo valor e outros gastos e ganhos.

5 - O ajustamento (ΔR_{t-2}^{EGME}) é determinado pela seguinte expressão:

$$\Delta R_{t-2}^{EGME} = \left[(Rf_{t-2}^{EGME} - R_{t-2}^{EGME}) \times \left(1 + \frac{i_{t-2}^E + \delta_{t-2}}{100} \right) \times \left(1 + \frac{i_{t-1}^E + \delta_{t-1}}{100} \right) \right] \quad (2)$$

em que:

Rf_{t-2}^{EGME} Proveitos faturados pela EGME por aplicação da tarifa da EGME, no ano t-2

R_{t-2}^{EGME}	<u>Proveitos da atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica, calculados de acordo com a expressão (3), com base nos valores verificados no ano t-2</u>
i_{t-2}^E	<u>Taxa de juro EURIBOR a doze meses, média, determinada com base nos valores diários do ano t-2</u>
δ_{t-2}	<u>Spread no ano t-2, em pontos percentuais</u>
i_{t-1}^E	<u>Taxa de juro EURIBOR a doze meses, média, determinada com base nos valores diários do ano t-1</u>
δ_{t-1}	<u>Spread no ano t-1, em pontos percentuais.</u>

Secção III

Tarifas reguladas

~~Artigo 17.º~~ Artigo 18.º

Definição de tarifas

1 - O presente regulamento define as seguintes tarifas:

a) Tarifa da EGME aplicável aos CEME~~do GOME~~.

b) Tarifa da EGME aplicável aos OPC

~~b)c)~~ [anterior b)] Tarifa de Acesso às Redes de Energia Elétrica aplicável à Mobilidade.

d) Tarifa de Energia aplicável à Mobilidade Elétrica da RAA

e) Tarifa de Energia aplicável à Mobilidade Elétrica da RAM

2 - As tarifas da EGME~~A tarifa do GOME~~, a aplicar pela EGME~~pelo GOME~~ aos CEME e aos OPC, devem,~~deve~~ proporcionar os proveitos permitidos da atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica da EGME~~do GOME~~, definidos no Artigo 17.º.

3 - A tarifa de Acesso às Redes de Energia Elétrica aplicável à Mobilidade aplica-se às entregas dos CEME e resultam da conversão dos preços das tarifas de Acesso às Redes aplicáveis às entregas a UVE em MT, BTE e BTN, definidos no Regulamento Tarifário do setor elétrico, para preços de energia por período tarifário em Euros por kWh.

4 - As tarifas da EGME aplicáveis aos CEME e aos OPC e a tarifa de Acesso às Redes de Energia Elétrica aplicável à Mobilidade, definidas no presente Regulamento, aplicam-se em Portugal continental e nas regiões autónomas dos Açores e da Madeira.

5 - A Tarifa de Energia aplicável à Mobilidade Elétrica da RAA é aplicável à EDA.

6 - A Tarifa de Energia aplicável à Mobilidade Elétrica da RAM é aplicável à EEM.

Artigo 18.º~~Artigo 19.º~~

Fixação das tarifas da EGME do GOME

1 - As tarifas da EGME, aplicáveis aos CEME e aos OPC, são ~~do GOME referida no artigo anterior~~ é estabelecidas de acordo com a metodologia definida no Artigo 21.º

2 - ~~A EGME do GOME~~ pode propor à ERSE ~~tarifas uma tarifa~~ e respetivas regras de aplicação que proporcionem níveis de proveitos inferiores aos estabelecidos pela ERSE.

3 - ~~As tarifas referidas~~ ~~A tarifa referida~~ no número anterior deve ser ~~oferecidas~~ ~~oferecida~~ de forma não discriminatória.

4 - No caso da tarifa estabelecida ao abrigo do n.º 2 -, a correspondente redução nos proveitos não é considerada para efeitos de determinação dos ajustamentos anuais previstos no Artigo 17.º.

Artigo 19.º~~Artigo 20.º~~

Estrutura geral das tarifas da EGME aplicáveis aos CEME~~tarifa do GOME~~

1 - A tarifa da EGME aplicável aos CEME~~do GOME~~ é composta pelos seguintes preços:

- a) Termo tarifário fixo, definido em Euros por ano.
- b) Termo tarifário dependente do número de carregamentos, definido em Euros por carregamento, ~~por tipo de carregamento.~~
- c) Termo tarifário dependente do tempo de carregamento, definido em Euros por h, ~~por tipo de carregamento~~ e por período tarifário.

Artigo 20.º-A

Estrutura geral das tarifas da EGME aplicáveis aos OPC

2 - A tarifa da EGME aplicável aos OPC é composta pelos seguintes preços:

- a) Termo tarifário dependente do número de carregamentos, definido em Euros por carregamento.
- b) Termo tarifário dependente do tempo de carregamento, definido em Euros por h, e por período tarifário.

~~Artigo 20.º~~ Artigo 21.º

Metodologia de cálculo das tarifas da EGME ~~tarifa de GOME~~

1 - Os preços das tarifas da EGME, aplicáveis aos CEME e aos OPC, ~~da tarifa de GOME~~ são calculados por forma a que o seu produto pela quantidade física definida no n.º 2 - proporcione o montante de proveitos permitidos à EGME ~~ao GOME~~ na atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica, definidos ~~no Artigo 17.º~~, de acordo com a seguinte expressão:

$$\tilde{R}_t^{EGME} = NUVE_t \times TF_t^{EGME\ CEME} + NC_t \times (TNC_t^{EGME\ CEME} + TNC_t^{EGME\ OPC}) + TC_t \times (TTC_t^{EGME\ CEME} + TTC_t^{EGME\ OPC}) \quad (4) \quad (4)$$

~~$$\tilde{R}_t^{GOME} = NUVE_t \times TF_t^{GOME} + NC_t \times TNC_t^{GOME} + TC_t \times TTC_t^{GOME}$$~~

em que:

\tilde{R}_t^{EGME}	<u>Proveitos permitidos da atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica, previstos para o ano t</u>
$TF_t^{EGME\ CEME}$	<u>Preço do termo tarifário fixo da tarifa da EGME aplicável aos CEME no ano t</u>
$TNC_t^{EGME\ CEME}$	<u>Preço do termo tarifário dependente do número de carregamentos da tarifa da EGME aplicável aos CEME no ano t</u>
$TTC_t^{EGME\ CEME}$	<u>Preço do termo tarifário dependente do tempo de carregamento da tarifa da EGME aplicável aos CEME no ano t</u>
$TNC_t^{EGME\ OPC}$	<u>Preço do termo tarifário dependente do número de carregamentos da tarifa da EGME aplicável aos OPC no ano t</u>
$TTC_t^{EGME\ OPC}$	<u>Preço do termo tarifário dependente do tempo de carregamento da tarifa da EGME aplicável aos OPC no ano t</u>

em que:

~~\tilde{R}_t^{GOME}~~ Proveitos permitidos da atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica, previstos para o ano t

~~TP_{tE}^{GOME}~~ Preço do termo tarifário fixo da tarifa de GOME no ano t

~~TNC_{tC}^{GOME}~~ Preço do termo tarifário dependente do número de carregamentos da tarifa de GOME no ano t, por tipo de carregamento C

~~TTC_{tE}^{GOME}~~ Preço do termo tarifário dependente do tempo de carregamento da tarifa de GOME no ano t, por tipo de carregamento C

$NUVE_t$ Somatório do número de UVE, previsto para o ano t

~~NC_t NC_{tE}~~ Somatório do número de carregamentos efetuados pelos UVE, previsto para o ano t, por tipo de carregamento C

~~TC_t TC_{tE}~~ Somatório dos tempos de carregamento efetuados pelos UVE, previstos para o ano t, por tipo de carregamento C.

2 - As quantidades a considerar no cálculo das tarifas da EGME, aplicáveis aos CEME e aos OPC, ~~tarifa de GOME~~ correspondem ao número de UVE, ao número de carregamentos efetuados pelos UVE, ~~por tipo de carregamento~~, e ao tempo de carregamento correspondente a estes fornecimentos.

3 - A estrutura dos preços definidos no n.º 1 - deve ser orientada pela estrutura dos custos incrementais por número de carregamentos e por tempo de carregamento.

Artigo 21.º Artigo 22.º

Tarifa de Acesso às Redes de Energia Elétrica aplicável à Mobilidade

1 - A tarifa de Acesso às Redes de Energia Elétrica aplicável à Mobilidade é composta por preços da energia ativa discriminados por período tarifário, definidos em Euros por kWh.

2 - Os preços definidos no número anterior podem ser diferenciados segundo os seguintes critérios:

- a) Nível de tensão.
- b) Período horário ~~tarifário~~.

3 - Nas entregas da rede de mobilidade elétrica aos UVE, os preços da tarifa de Acesso aplicáveis às entregas aos UVE em MT, BTE e BTN, definidos no Regulamento Tarifário do setor elétrico, são convertidos para preços de energia por período tarifário, em Euros por kWh, a aprovar pela ERSE com base numa regra de faturação, a aprovar no despacho de aprovação das tarifas e preços.

4 - As quantidades associadas à energia entregue à rede de mobilidade elétrica devem ser determinadas nos pontos de entrega da rede de mobilidade elétrica.

Artigo 22.º-A

Tarifa de Energia aplicável à Mobilidade Elétrica da RAA

5 - A tarifa de Energia aplicável à Mobilidade Elétrica da RAA pela EDA é composta por preços da energia ativa discriminados por período tarifário, definidos em Euros por kWh.

6 - Os preços definidos no número anterior podem ser diferenciados segundo os seguintes critérios:

a) Nível de tensão.

b) Período horário.

7 - As quantidades associadas à energia entregue à rede de mobilidade elétrica na RAA devem ser determinadas nos Pontos de Entrega à rede de mobilidade elétrica na RAA.

Artigo 22.º-B

Tarifa de Energia aplicável à Mobilidade Elétrica da RAM

8 - A tarifa de Energia aplicável à Mobilidade Elétrica da RAM pela EEM é composta por preços da energia ativa discriminados por período tarifário, definidos em Euros por kWh.

9 - Os preços definidos no número anterior podem ser diferenciados segundo os seguintes critérios:

a) Nível de tensão.

b) Período horário.

10 - As quantidades associadas à energia entregue à rede de mobilidade elétrica na RAM devem ser determinadas nos pontos de entrega à rede de mobilidade elétrica na RAM.

~~Artigo 22.º~~ Artigo 23.º

Períodos horários ~~tarifários~~

Para efeitos do presente Regulamento consideram-se os períodos horários ~~tarifários~~ a definir anualmente ~~pela~~ ~~por despacho da~~ ERSE.

Secção IV

Informação periódica para efeitos tarifários a fornecer à ERSE pela EGME pele ~~Gestor de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica~~

~~Artigo 23.º~~ Artigo 24.º

Informação a fornecer à ERSE pela EGME ~~pele Gestor de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica~~

- 1 - ~~A EGME~~ ~~GOME~~ deve apresentar à ERSE as contas reguladas, elaboradas de acordo com as normas complementares emitidas pela ERSE identificando de forma clara os gastos, rendimentos, ativos, passivos e capitais próprios associados às atividades da EGME ~~do GOME~~, bem como os restantes elementos necessários à aplicação do Regulamento.
- 2 - ~~A EGME~~ ~~GOME~~ deverá fornecer à ERSE, até 30 de Abril de cada ano, as contas estatutárias, aprovadas ~~em Assembleia Geral~~, bem como a certificação legal de contas.
- 3 - ~~A EGME~~ ~~GOME~~ deve fornecer à ERSE, até 30 de Abril de cada ano, as contas reguladas reais do ano t-2, incluindo balanço, demonstração dos resultados, respetivos anexos e os investimentos, acompanhados por um relatório elaborado por uma empresa de auditoria, comprovando que as contas e as regras contabilísticas para efeitos de regulação respeitam o estabelecido legalmente e outras normas complementares definidas pela ERSE.
- 4 - O relatório de auditoria referido no número anterior deve ser efetuado por uma entidade independente de reconhecida competência e incluir um anexo quantificando e justificando as diferenças entre as contas reguladas e as contas estatutárias, bem como a homologação do número de carregamentos e das quantidades de energia ativa.
- 5 - ~~A EGME~~ ~~GOME~~ deve fornecer à ERSE até 15 de Junho de cada ano, a seguinte informação:
 - a) Valores estimados do balanço e da demonstração de resultados, para o ano (t-1).

- b) Valores estimados dos investimentos, transferências para exploração, participações e amortizações do exercício, por atividade, para o ano (t-1).
- c) Valores previsionais do balanço e da demonstração de resultados, para o ano t.
- d) Valores previsionais dos investimentos, transferências para exploração, participações e amortizações do exercício, para todos os anos seguintes até final do período de alisamento do custo com capital.
- e) Relatório com a justificação dos pressupostos subjacentes à elaboração das estimativas e das previsões das demonstrações financeiras e dos investimentos dos anos (t-1) e (t).

6 - A informação financeira solicitada nos pontos anteriores deve respeitar a discriminação estabelecida nas normas e metodologias complementares emitidas pela ERSE.

7 - A informação mencionada nos pontos anteriores deve englobar todos os ativos tangíveis, ativos intangíveis, investimentos, transferências para exploração, participações ao investimento e amortizações do exercício afetos à atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica independentemente dos mesmos estarem contabilizados nas contas estatutárias ~~da EGME e GOME~~ ou de outra qualquer entidade.

8 - ~~A EGME e GOME~~ deve enviar à ERSE, até 15 de Junho de cada ano, o número de carregamentos efetuados no ano anterior (t-2), estimados para o ano em curso (t-1) e as previsões para os anos seguintes até ao final do período de alisamento do custo com capital.

9 - ~~A EGME e GOME~~ deve enviar à ERSE, até 15 de Junho de cada ano, a seguinte informação relativa ao ano anterior (t-2), estimativa para o ano em curso (t-1) e previsão para o ano seguinte (t):

- a) ~~Energia elétrica~~Quantidades de energia adquirida pelos CEME.
- b) ~~Energia elétrica~~Quantidades de energia entregue ~~por~~ OPC aos UVE.
- c) Tempos de carregamento.
- d) ~~[revogado] Número de pontos de carregamento normal integrados na rede.~~
- e) ~~[revogado] Número de pontos de carregamento rápido integrados na rede.~~
- f) Número de pontos de carregamento.
- g) Número de UVE.

10 - ~~A EGME e GOME~~ deve enviar à ERSE, até 15 de Junho de cada ano, uma proposta, devidamente fundamentada, da previsão para o ano t dos valores unitários das contrapartidas

de integração de pontos de carregamento ~~normal e rápido~~, de acordo com o estipulado no número 4 - do Artigo 12.º.

11 - Sempre que existam custos com contratos de prestação de serviços cujo valor exceda 20% dos custos totais da atividade regulada da EGME, as peças contratuais que os compõem deverão ser facultadas à ERSE.

12 - No ano que antecede o início de um novo período regulatório, a informação previsional referida nos números 5- a 10 - deve contemplar todos os anos desse novo período regulatório.

~~11-13 -~~ [anterior 11.] A desagregação da informação referida neste artigo e no Artigo 25.º deve permitir a aplicação do presente regulamento, sem prejuízo do cumprimento das normas e metodologias complementares emitidas pela ERSE.

~~Artigo 24.º~~ Artigo 25.º

Desagregação da informação contabilística da atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica

1 - ~~A EGME O GOME~~, relativamente à atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica, deve apresentar, para cada ano civil desde (t-2) a (t), a informação discriminada por forma a evidenciar as seguintes rubricas:

- a) Valores brutos e amortizações acumuladas dos ativos tangíveis, desagregados por rubrica de imobilizado.
- b) Imobilizado tangível e intangível, em curso, desagregado por rubrica de imobilizado.
- c) Valores brutos e amortizações acumuladas das participações desagregados por rubrica de imobilizado.
- d) Transferências para exploração, regularizações, alienações e abates desagregados por rubrica de imobilizado.
- e) Amortizações do exercício relativas ao imobilizado aceite para regulação, desagregadas por rubrica de imobilizado.
- f) Amortização do exercício das participações desagregadas por rubrica de imobilizado.
- g) Custos de exploração desagregados de forma a permitir identificar a sua natureza.
- h) Proveitos relacionados com a atividade regulada.
- i) Trabalhos para a própria empresa desagregados de forma a permitir identificar a sua natureza.

j) Outros proveitos decorrentes da atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica e que não resultam da aplicação da tarifa ~~da EGME de GOME~~, desagregados de forma a permitir identificar a sua natureza.

k) Outros custos associados a atividades não reguladas da EGME, bem como os respetivos critérios de alocação de custos, sempre que tal se aplique.

2 - A informação referida no número anterior deverá ser desagregada até ao 4º nível de acordo com o sistema contabilístico vigente, adotado ~~pela EGME pelo GOME~~.

3 - A informação mencionada no ~~número 1 ponto anterior~~ nomeadamente nas alíneas a) a f) deverá englobar todos os ativos tangíveis, ativos intangíveis, investimentos, transferências para exploração, participações ao investimento e amortizações do exercício afetos à atividade de Integração de Agentes e Gestão de Operações da Mobilidade Elétrica independentemente dos mesmos estarem contabilizados nas contas estatutárias ~~da EGME de GOME~~ ou de outra qualquer entidade.

4 - Os critérios de alocação de custos mencionados na alínea j) do número 1 -deverão:

a) Ser previamente definidos pela EGME e submetidos à aceitação da ERSE, antes da sua aplicação nas contas reguladas reais do ano t-2.

b) Ser validados na auditoria referida no n.º 4 do Artigo 24.º.

Secção V

Supervisão de preços

~~Artigo 25.º~~Artigo 26.º

Informação a fornecer à ERSE pelos ~~CEME Comercializadores de Eletricidade para a Mobilidade Elétrica~~

1 - Os CEME devem publicitar os preços que praticam, utilizando para o efeito, designadamente a sua página na internet.

2 - Os CEME devem enviar à ERSE, informação sobre os volumes e preços de energia elétrica praticados em cada momento, aos seus clientes, discriminando os valores relativos a cada um dos serviços por si prestados.

3 - O conteúdo e a desagregação da informação a enviar pelos CEME é aprovada ~~pela~~pel despacho da ERSE.

~~Capítulo IV~~ Capítulo V

Gestão de informação da Rede de Mobilidade Elétrica

~~Artigo 26.º~~ Artigo 27.º

Individualização de consumos

- 1 - Devem ser instalados os equipamentos de medição necessários para que os consumos destinados à mobilidade elétrica, através de carregamentos feitos em pontos de carregamento incluídos na rede de mobilidade elétrica, sejam individualizados dos restantes consumos que possam existir na mesma instalação de utilização.
- 2 - Os equipamentos de medição referidos no número anterior destinados à mobilidade elétrica são instalados em cada ponto de entrega à rede de mobilidade elétrica pele respetivo OPC, no respeito das especificações técnicas definidas por lei.
- 3 - A instalação e manutenção dos equipamentos de medição relativos aos consumos dos pontos de carregamento que não se integrem na rede de mobilidade elétrica, são referidos no n.º 4 é da responsabilidade do respetivo operador da rede de distribuição.
- 4 - A ERSE publica, até 90 dias após a entrada em vigor do presente regulamento, alterações ao Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de Energia Elétrica Consumo de modo a garantir o princípio previsto no n.º 1 -.
- 5 - Para os efeitos previstos no número anterior, os operadores das redes de rede de distribuição e operador da rede de transporte devem apresentar uma proposta conjunta à ERSE até 45 dias após a entrada em vigor do presente regulamento.

~~Artigo 27.º~~ Artigo 28.º

Ajustamento para perdas e consumos próprios

[revogado]

- ~~1 - Constitui objetivo do ajustamento para perdas e consumos próprios na Rede de Mobilidade Elétrica relacionar a energia elétrica entregue fisicamente aos UVE à saída dos pontos de carregamento, com a energia medida no Ponto de Entrega à Rede de Mobilidade Elétrica.~~
- ~~2 - Para efeitos de determinação da quantidade de energia elétrica que o CEME deve colocar, em cada hora, nos Pontos de Entrega à Rede de Mobilidade Elétrica, o GOME informa o CEME acerca da sua carteira de consumo ajustada para perdas e consumos próprios.~~

~~3— Para efeitos do número anterior, o GOME deve trocar informação com o ORD.~~

~~4— A desagregação e periodicidade dos dados de medição a trocar entre o GOME e o ORD, será tratada no âmbito do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de Consumo.~~

Capítulo VI

Deveres de informação dos CEME

Artigo 28.º-A

Informação a fornecer aos clientes

~~1 - Os CEME devem fornecer aos seus clientes informação relativa a meios de atendimento, comunicação de avarias, segurança e utilização do ponto de carregamento, receção de reclamações e pedidos de informação, faturação e rotulagem de ajustamento para perdas e consumos próprios na Rede de Mobilidade Elétrica relacionar a energia elétrica.~~

~~1-2 - As faturas a apresentar pelos operadores detentores do registo de comercialização aos seus clientes devem permitir uma clara, completa e adequada compreensão dos valores faturados, devendo desagregar a informação relativa quer ao fornecimento da energia elétrica, quer ao acesso aos ~~entregue fisicamente aos UVE à saída dos~~ pontos de carregamento, preferencialmente para cada transação efetuada com a energia medida no Ponto de Entrega à Rede de Mobilidade Elétrica.~~

~~3 - Os CEME devem especificar nas faturas a apresentar aos seus clientes ou na documentação que as acompanhe, de forma clara e compreensível, as informações relativas à rotulagem, designadamente a origem da energia elétrica fornecida aos seus clientes e impactes ambientais associados a esse fornecimento, nos termos previstos em regulamentação a publicar pela ERSE.~~

~~0 - Para efeitos de determinação da quantidade de energia elétrica que o CEME deve colocar, em cada hora, nos Pontos de Entrega à Rede de Mobilidade Elétrica, o GOME informa o CEME acerca da sua carteira de consumo ajustada para perdas e consumos próprios.~~

~~0 - Para efeitos do número anterior, o GOME deve trocar informação com o ORD.~~

~~0 - A desagregação e periodicidade dos dados de medição a trocar entre o GOME e o ORD, será tratada no âmbito do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados de Consumo.~~

~~Capítulo IX~~ Capítulo VII

Qualidade de serviço

Secção I

~~Artigo 28.º~~ Artigo 29.º

Princípio geral

[revogado] ~~Os CEME, os OPC e o GOME devem adotar práticas que garantam um adequado nível de qualidade de serviço nos serviços prestados, bem como a sua monitorização.~~

Artigo 29.º-A

Níveis de qualidade de serviço

Os UVE têm direito à qualidade de serviço nos termos da lei e segundo os níveis estabelecidos no presente regulamento e os estabelecidos contratualmente com os CEME.

Artigo 29.º-B

Meios de atendimento obrigatórios

1 - Os OPC e os CEME, dentro das respetivas competências, devem prestar um atendimento completo e eficaz no conjunto dos meios disponibilizados.

2 - Os OPC e os CEME, dentro das respetivas competências, devem disponibilizar um meio de atendimento por escrito e um meio de atendimento telefónico ou equivalente que permita a comunicação imediata

~~1-3~~ - Os OPC e os CEME devem disponibilizar um meio de contacto eletrónico para receção de pedidos de informação e reclamações.

Artigo 29.º-C

Atendimento telefónico

1- Os sistemas de atendimento telefónico devem ser dimensionados de modo a assegurar um atendimento eficaz.

2- O atendimento telefónico dos OPC deve permitir a receção de comunicações de avarias.

3- O atendimento telefónico dos CEME deve permitir o atendimento comercial.

Artigo 29.º-D

Atendimento telefónico para comunicação de avarias

1- O atendimento telefónico para comunicação de avarias deve estar permanentemente disponível e não ter custos para os UVE.

2- Os CEME podem optar por disponibilizar atendimento telefónico para comunicação de avarias.

3- Na situação referida no número anterior, os CEME devem informar os seus clientes indicando os meios de contacto adequados para o efeito.

Secção II

Pedidos de informação e reclamações

Artigo 29.º-E

Disposições gerais

1- Os OPC e os CEME devem responder a todas as reclamações e pedidos de informação que lhes sejam dirigidos, independentemente da forma de apresentação.

2- Consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expetativas.

3- Consideram-se pedidos de informação as comunicações em que se solicitam esclarecimentos e que impõem a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços.

4- Com exceção da modalidade de atendimento telefónico dos OPC, a receção de pedidos de informação e de reclamações deve ser assegurada em todas as modalidades de atendimento previstas no presente regulamento.

5- Os OPC e os CEME devem manter um registo auditável do conteúdo das reclamações apresentadas e das respetivas respostas, independentemente do meio pelo qual foram apresentadas e respondidas.

6- Caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do reclamante, a entidade que recebeu a reclamação deve informar o reclamante relativamente ao seu direito de reclamação junto da ERSE.

Artigo 29.º-F

Prazos de resposta a reclamações

4 - Os CEME devem mencionar nos contratos celebrados com os UVE os prazos de resposta a reclamações a que se comprometem.

5 - Na impossibilidade do cumprimento dos prazos definidos no número anterior, o reclamante deve ser informado, através de uma comunicação intercalar, das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo expectável de resposta e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.

Secção II

Informação à ERSE

Artigo 29.º-G

Recolha e registo de informação

1 - Os OPC e os CEME devem instalar e manter operacionais e auditáveis os sistemas de registo necessários à verificação do cumprimento das obrigações de qualidade de serviço nas matérias que lhes são aplicáveis.

2 - As entidades referidas no número anterior devem recolher e registar, bem como manter acessível durante um período mínimo de cinco anos, a informação ~~informações~~ sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento das obrigações que lhes são aplicáveis.

Artigo 30.º

~~Prestação~~ Envio de informação à ERSE

Os CEME e os OPC ~~e os CEME~~ devem enviar anualmente à ERSE a informação quantitativa e qualitativa que permita a verificação do cumprimento das obrigações de qualidade de serviço que lhes sejam aplicáveis ~~prestar as informações sobre qualidade de serviço que sejam solicitadas pela ERSE.~~

~~Artigo 29.º~~ Artigo 31.º

Resposta a reclamações

[revogado]

~~0- Os CEME, os OPC e o GOME devem manter um registo auditável das reclamações recebidas e respetivas respostas, que permita identificar o prazo da resposta.~~

~~1- Os CEME, os OPC e o GOME são obrigados a responder às reclamações recebidas, independentemente do meio utilizado para a sua apresentação.~~

~~Capítulo X~~ Capítulo VIII

Garantias administrativas e resolução de conflitos

Secção I

Garantias administrativas

~~Artigo 30.º~~ Artigo 32.º

Admissibilidade de petições, queixas e denúncias

~~[revogado] Sem prejuízo do recurso aos tribunais, as entidades interessadas podem apresentar junto da ERSE quaisquer petições, queixas ou denúncias contra ações ou omissões das entidades intervenientes na mobilidade elétrica, que possam constituir inobservância das regras previstas no presente regulamento e não revistam natureza contratual.~~

~~Artigo 31.º~~ Artigo 33.º

Forma e formalidades

~~[revogado] As petições, queixas ou denúncias previstas no artigo anterior, são dirigidas por escrito à ERSE, devendo as mesmas conter obrigatoriamente os fundamentos de fato que as justificam e, sempre que possível, os meios de prova necessários à sua instrução.~~

~~Artigo 32.º~~ Artigo 34.º

Instrução e decisão

~~[revogado] À instrução e decisão sobre as petições, queixas ou denúncias apresentadas aplicam-se as disposições constantes do Código do Procedimento Administrativo.~~

Secção II

Resolução de conflitos

~~Artigo 33.º~~ Artigo 35.º

Disposições gerais

1 - Os interessados podem apresentar reclamações junto da entidade com quem se relacionam contratual ou comercialmente, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente regulamento e na demais legislação aplicável.

2 - Sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais ou arbitrais, nos termos da lei, se não for obtida por parte da entidade reclamada com a qual se relacionam uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem solicitar a sua apreciação pela ERSE, individualmente ou através de uma entidade representativa dos seus interesses.

3 - A intervenção da ERSE deve ser solicitada por escrito, invocando os fatos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova de que disponha.

4 - A ERSE promove a resolução de conflitos através da mediação, conciliação e arbitragem voluntária.

~~Artigo 34.º~~Artigo 36.º

Arbitragem voluntária

1 - Os conflitos emergentes do relacionamento comercial e contratual previsto no presente regulamento podem ser resolvidos através do recurso a sistemas de arbitragem voluntária.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, as entidades que intervêm no relacionamento comercial no âmbito da Rede da Mobilidade Elétrica podem propor aos UVEs a inclusão no respetivo contrato de uma cláusula compromissória para a resolução dos conflitos que resultem do cumprimento de tais contratos.

3 - Para efeitos do disposto no nº 1 -, a ERSE pode promover, no quadro das suas competências específicas, a criação de centros de arbitragem.

~~Artigo 35.º~~Artigo 37.º

Mediação e conciliação de conflitos

1 - A mediação e a conciliação são procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos, com carácter voluntário, cujas decisões são da responsabilidade das partes em conflito, na medida em que a solução para o conflito concreto não é imposta pela ERSE.

2 - Através da mediação e da conciliação, a ERSE pode, respetivamente, recomendar a resolução do conflito e sugerir às partes que encontrem de comum acordo uma solução para o conflito.

3 - A intervenção da ERSE através dos procedimentos descritos no presente artigo não suspende os prazos de recurso às instâncias judiciais e outras que se mostrem competentes.

~~Capítulo XI~~ Capítulo IX

Disposições finais e transitórias

~~Artigo 36.º~~ Artigo 38.º

Sanções Administrativas

1 - Sem prejuízo da responsabilidade civil, criminal e contratual a que houver lugar, a infracção ao disposto no presente regulamento é cominada nos termos do regime sancionatório aplicável.

~~Artigo 37.º~~ Artigo 39.º

Pareceres interpretativos

1 - As entidades que integram a Rede de Mobilidade Elétrica podem solicitar à ERSE pareceres interpretativos sobre a aplicação do presente regulamento.

2 - Os pareceres emitidos nos termos do número anterior não têm carácter vinculativo.

3 - As entidades que solicitarem os pareceres não estão obrigadas a acatar as diretrizes previstas nos mesmos, todavia tal circunstância será tida em conta no julgamento de petições, queixas ou denúncias, quando estejam em causa matérias abrangidas pelos pareceres.

4 - O disposto no número anterior não prejudica a prestação de informações referentes à aplicação do presente regulamento às entidades interessadas, designadamente aos consumidores.

~~Artigo 38.º~~ Artigo 40.º

Norma remissiva

Aos procedimentos administrativos previstos no presente regulamento que não sejam por este regulamente especificamente regulados aplicam-se as disposições do Código do Procedimento Administrativo.

Artigo 40.º-A

Formas dos atos da ERSE

Os atos da ERSE com efeitos e abrangência externos assumem a forma de regulamento, diretiva, recomendação e parecer.

~~Artigo 39.º~~ Artigo 41.º

Fiscalização e aplicação do regulamento

1 - A fiscalização e a aplicação do cumprimento do disposto no presente regulamento é da competência da ERSE.

2 - No âmbito da fiscalização deste Regulamento, a ERSE goza das prerrogativas que lhe são conferidas pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril, e estatutos anexos a este diploma, bem como pelo Decreto-Lei n.º 39/2010, de 26 de Abril.

~~Artigo 40.º~~ Artigo 42.º

Disposições transitórias

~~1 - As tarifas previstas no presente regulamento aplicam-se a partir de 1 de Janeiro de 2012. As tarifas previstas no presente regulamento a aplicar com a entrada em vigor do presente regulamento são estabelecidas em diretiva da ERSE.~~

~~2- [revogado] O primeiro período de regulação tem a duração de um ano.~~

~~3 - A EGME deverá enviar informação para efeitos de cálculo das tarifas a vigorar no primeiro ano com uma antecedência mínima de 180 dias, em relação à data em que se prevê que elas entrem em vigor.~~

~~Artigo 41.º~~ Artigo 43.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor ~~30 dias após~~ no dia seguinte ao da sua publicação.