

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

Regulamento n.º 7/2026

Sumário: Aprova o Regulamento da Mobilidade Elétrica e revoga o Regulamento n.º 854/2019, 4 de novembro.

Aprova o Regulamento da Mobilidade Elétrica e revoga o Regulamento n.º 854/2019, 4 de novembro

O regime jurídico da mobilidade elétrica, implementado pelo Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto, representa uma evolução significativa face ao quadro legal anterior, devido à centralização da prestação do serviço de carregamento de veículos elétricos nos operadores de pontos de carregamento (OPC), alinhando a o quadro legal nacional com o Regulamento (UE) 2023/1804 do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de setembro de 2023, relativo à criação de uma infraestrutura para combustíveis alternativos (AFIR). O regime jurídico prevê ainda a adoção do carregamento ad hoc sem recurso a contratação prévia e a prestação de serviços de mobilidade aos utilizadores, incluindo carregamentos, nos pontos de carregamento de OPC com quem os prestadores de serviços (PSME) tenham contratos.

O novo regime extingue a figura do comercializador de eletricidade para a mobilidade elétrica (CEME), verticalizando o serviço de carregamento. A prestação serviço de carregamento diretamente pelo OPC permite a equiparação dos pontos de entrega com pontos de carregamento de veículos elétricos a qualquer outro ponto de entrega na rede elétrica, permitindo a participação direta em autoconsumo, a utilização de armazenamento local e a prestação de serviços à rede elétrica sem recurso a regras específicas para a mobilidade elétrica.

O regime prevê ainda um período transitório, até 31 de dezembro de 2026, de coexistência do novo modelo com o regime anterior, centrado na entidade gestora da rede da mobilidade elétrica (EGME).

Para adaptação das atividades da mobilidade elétrica ao novo modelo de funcionamento, o regime transitório prevê a possibilidade dos OPC optarem pela manutenção da ligação à plataforma de gestão de mobilidade elétrica ou pela desligação dos seus pontos de carregamento dessa plataforma. Nesse período, os CEME podem também optar por passar a exercer a atividade de OPC ou de PSME. Durante o regime transitório, a utilização da plataforma de gestão de mobilidade elétrica continua sujeita ao pagamento de uma tarifa fixada pela ERSE.

Nos termos do regulamento AFIR, os OPC estão obrigados à disponibilização de dados, estáticos e dinâmicos, relativos à infraestrutura de carregamento e à sua operação. Estes dados são disponibilizados ao ponto de acesso nacional, que disponibiliza publicamente essa informação. A entidade agregadora de dados para a mobilidade elétrica (EADME), é responsável pela receção de dados relativos à mobilidade elétrica que lhe são comunicados pelos OPC e posterior envio ao ponto de acesso nacional.

A EGME foi transitoriamente designada como EADME, garantindo a continuidade da disponibilidade da informação durante o período transitório.

Em instalações não exclusivas da mobilidade elétrica continua a ser possível o próprio titular exercer a gestão e operação dos pontos de carregamento ou entregar essa atividade a operadores de mobilidade elétrica. O último caso pode assentar na designação de um OPC responsável pela infraestrutura de carregamento e/ou pela contratação de PSME para a gestão comercial do serviço. Por opção dos titulares das instalações de consumo não exclusivas para a mobilidade elétrica, é possível a definição de pontos de entrega internos para permitir a contratação do fornecimento de eletricidade para os pontos de carregamento com segregação desses consumos.

Para os pontos de carregamento que não se encontrem ligados à plataforma de gestão da mobilidade e para os operadores de pontos de carregamento e prestadores de serviços de mobilidade elétrica, o Regulamento da Mobilidade Elétrica (RME) estabelece as regras relativas à transparência de preços do serviço de carregamento, atendimento e disponibilização de informação ao público, reclamações e resolução de conflitos. O presente regulamento também estabelece as regras relativas ao apuramento dos dados, ao relacionamento comercial e às tarifas e preços regulados para a mobilidade elétrica para os pontos de entrega internos em instalações não exclusivas de mobilidade elétrica.

No essencial, o RME agora reformulado mantém as disposições do anterior regulamento publicado em 2019, aplicáveis durante o período transitório aos CEME e aos OPC com pontos de carregamento ligados à plataforma de gestão da mobilidade elétrica.

O procedimento regulamentar desenvolveu-se nos termos dos n.ºs 1 a 4 do artigo 10.º dos Estatutos da ERSE, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na redação vigente. A proposta regulamentar, acompanhada do documento justificativo, foi submetida em outubro de 2025 a parecer do Conselho Consultivo e do Conselho Tarifário da ERSE e a consulta pública. Os pareceres e os contributos recebidos na consulta são disponibilizados na página da internet da ERSE, bem como o relatório da consulta pública.

Assim, ao abrigo das disposições do artigo 31.º, 41.º e 44.º do Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto, bem como, do disposto no n.º 1 do artigo 9.º, artigo 10.º e da alínea c) do n.º 2 do artigo 31.º, dos Estatutos da ERSE, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na redação atual, o Conselho de Administração da ERSE aprovou, por deliberação de 22 de dezembro de 2025, o seguinte regulamento:

TÍTULO I

Disposições e princípios gerais

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento é aprovado ao abrigo do artigo 31.º e do 44.º do Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto, e estabelece as disposições aplicáveis ao exercício das atividades relativas à mobilidade elétrica abrangidas pela regulação da ERSE.

Artigo 2.º

Âmbito

O presente regulamento abrange as seguintes matérias, durante o período transitório previsto no Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto:

- a) Identificação dos sujeitos intervenientes na rede de mobilidade elétrica;
- b) Regras de relacionamento comercial entre os sujeitos intervenientes na rede de mobilidade elétrica;
- c) Identificação da atividade regulada da entidade gestora da rede de mobilidade elétrica;
- d) Processo de determinação dos proveitos da atividade regulada da entidade gestora da rede de mobilidade elétrica;
- e) Definição da estrutura e da metodologia de cálculo das tarifas reguladas aplicáveis à mobilidade elétrica;
- f) Regras aplicáveis à medição, leitura e disponibilização de dados de consumo da rede de mobilidade elétrica;
- g) Gestão da informação da rede de mobilidade elétrica;
- h) Princípios e obrigações de qualidade de serviço aplicáveis aos serviços prestados na rede de mobilidade elétrica;
- i) Obrigações de informação e esclarecimento aos utilizadores de veículos elétricos, relativamente às condições de adesão, de utilização e de preços, e demais condições da rede de mobilidade elétrica.

O presente regulamento abrange ainda as seguintes matérias:

j) Obrigações de transparência e divulgação de informação aplicáveis aos operadores de pontos de carregamento e aos prestadores de serviços de mobilidade elétrica;

k) Regras relativas às tarifas de Acesso às Redes e preços regulados aplicáveis a instalações de consumo com pontos de entrega internos.

As seguintes entidades estão abrangidas pelo âmbito de aplicação do presente regulamento:

a) A entidade gestora da rede de mobilidade elétrica;

b) Os detentores de registo de comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica;

c) Os operadores de pontos de carregamento;

d) Os detentores de pontos de carregamento de acesso privativo;

e) Os utilizadores de veículos elétricos;

f) Os operadores das redes de distribuição de eletricidade;

g) Os comercializadores de eletricidade para a mobilidade elétrica;

h) Os comercializadores do setor elétrico, nos termos do Regulamento de Relações Comerciais do setor elétrico e do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do setor elétrico;

i) Os prestadores de serviços de mobilidade elétrica.

Artigo 3.º

Princípios gerais

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

a) Liberdade de escolha e contratação de um ou mais detentores de registo de comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica, pelos utilizadores de veículos elétricos;

b) 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 detentor de registo de comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica com que tenha contrato e sem obrigação de celebração, para o efeito, de qualquer negócio jurídico com o titular ou operador do ponto de carregamento;

c) Transparência e simplicidade na formulação e fixação das tarifas e dos preços;

d) Proteção dos utilizadores de veículos elétricos no que respeita à evolução das tarifas reguladas e a níveis mínimos de qualidade de serviço, assegurando simultaneamente o equilíbrio económico e financeiro às atividades reguladas em condições de gestão eficiente;

e) Adequação dos sistemas de carregamento de baterias de veículos elétricos que permita a interoperabilidade com a rede de mobilidade elétrica;

f) Não discriminação na gestão de operações da rede de mobilidade elétrica;

g) Acesso à informação e salvaguarda da confidencialidade da informação considerada sensível;

h) Proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais.

As condições contratuais propostas pelos prestadores de serviços de mobilidade elétrica aos utilizadores dos veículos elétricos devem observar os princípios da transparência e da não discriminação, nos termos previstos para os operadores de pontos de carregamento pelo Regulamento (UE)

2023/1804, de 13 de setembro, relativo à implantação de infraestruturas para combustíveis alternativos (AFIR), e pelo Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto.

Artigo 4.º

Siglas e definições

No presente regulamento são utilizadas as seguintes siglas:

- a) CEME – Detentor de registo de comercialização de eletricidade para a mobilidade elétrica;
- b) CPE – Código do ponto de entrega;
- c) CSE – Comercializador do setor elétrico;
- d) DPC – Detentor de ponto de carregamento de acesso privativo;
- e) EADME – Entidade Agregadora de Dados para a Mobilidade Elétrica;
- f) EGME – Entidade Gestora da Rede de Mobilidade Elétrica;
- g) ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos;
- h) GMLDD – Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do setor elétrico;
- i) OPC – Operador de ponto(s) de carregamento;
- j) ORD – Operador da rede de distribuição de eletricidade;
- k) PSME – Prestador de Serviços de Mobilidade Elétrica;
- l) RAA – Região Autónoma dos Açores;
- m) RAM – Região Autónoma da Madeira;
- n) RESP – Rede Elétrica de Serviço Público;
- o) RGPD – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados;
- p) RRC – Regulamento de Relações Comerciais dos setores elétrico e do gás;
- q) RT – Regulamento Tarifário do setor elétrico;
- r) UVE – Utilizador de veículo elétrico.

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- s) Ano t – ano a que se referem o cálculo de proveitos permitidos e as tarifas da EGME;
- t) Atendimento comercial – atendimento presencial, escrito ou telefónico não dedicado exclusivamente à receção de comunicações de avarias;
- u) 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;
- v) Atendimento telefónico – atendimento que consiste quer na receção quer no envio de comunicações de voz, independentemente do meio, em tempo real;
- w) Consumo Discriminado Agregado Definitivo – consumo definitivo de energia ativa da carteira de cada comercializador do setor elétrico, discriminado em períodos de 15 minutos, nos termos do GMLDD;
- x) Consumo Discriminado Agregado Estimado – consumo estimado de energia ativa da carteira de cada comercializador do setor elétrico, discriminado em períodos de 15 minutos, nos termos do GMLDD;

y) CPE virtual — CPE utilizado pelo ORD para agregação dos consumos de mobilidade elétrica para efeitos de faturação e disponibilização de dados;

z) Entidade terceira com acesso aos dados de carregamento — pessoa singular ou coletiva com interesse legítimo ou direito de acesso aos dados de carregamento do veículo elétrico, por via de consentimento do titular dos dados, se aplicável, ou de um contrato com este que implique o acesso aos dados, não incluindo a EGME, o CEME e o OPC;

aa) Período horário — intervalo de tempo no qual a energia elétrica é faturada ao mesmo preço;

bb) Ponto de carregamento — terminal da rede de mobilidade elétrica para ligação de um veículo elétrico à infraestrutura dedicada exclusivamente ao carregamento de baterias de veículos elétricos, excluindo as tomadas elétricas convencionais;

cc) Ponto de carregamento normal — um ponto de carregamento com uma potência inferior ou igual a 22 kW para a transferência de eletricidade para um veículo elétrico, nos termos do AFIR;

dd) Ponto de carregamento rápido — um ponto de carregamento com uma potência superior a 22 kW para a transferência de eletricidade para um veículo elétrico, nos termos do AFIR;

ee) Ponto de entrega à rede de mobilidade elétrica — ponto de fronteira com o setor elétrico, caracterizado por um CPE, a jusante do qual existe uma instalação de utilização de energia elétrica com pontos de carregamento ligados à rede de mobilidade elétrica;

ff) Ponto de entrega interno — Ponto de entrega autónomo, no interior de instalações de consumo não exclusivas para a mobilidade elétrica, na aceção do n.º 3, do Artigo 24.º, do Decreto-Lei n.º 93/2025, 14 agosto;

gg) Ponto de medição virtual — ponto de medição em que os dados de energia são apurados a partir de outros pontos de medição e aplicados ao ponto de entrega para o qual é estabelecido um contrato de fornecimento no ponto de ligação à RESP de uma instalação de consumo não exclusiva para a mobilidade elétrica.

hh) Rede de mobilidade elétrica — conjunto integrado de pontos de carregamento e demais infraestruturas, de acesso público ou privativo, relacionadas com o carregamento de baterias de veículos elétricos, incluindo os sistemas de monitorização e gestão dos fluxos físicos e financeiros entre as entidades mencionadas no n.º 0 do Artigo 2.º;

ii) Sistema de Gestão da EGME — sistema de gestão de informação dos fluxos energéticos e financeiros associados às operações da rede de mobilidade elétrica;

jj) Transação — carregamento num ponto de carregamento integrado na rede de mobilidade elétrica, com início e fim definidos no tempo.

TÍTULO II

Regime transitório ao abrigo do n.º 7 do artigo 44.º do Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto

Artigo 5.º

Objeto

As regras do presente Título aplicam-se aos pontos de carregamento em que o OPC opte pelo regime transitório previsto no n.º 7 do artigo 44.º, do Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto.

CAPÍTULO I**Sujeitos intervenientes e relacionamento comercial****SECÇÃO I****Sujeitos intervenientes****Artigo 6.º****UVE**

O UVE é um cliente da rede de mobilidade elétrica que utiliza os pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica para o carregamento das baterias de um veículo elétrico.

Para os efeitos previstos no número anterior, o UVE celebra contrato com um ou mais CEME.

Os UVE que sejam pessoas singulares têm o direito de consentir o acesso aos seus dados de consumo por entidades terceiras, se aplicável, devendo estas observar as regras de proteção de dados, nos termos do RGPD, e as boas práticas, no âmbito da proteção de dados pessoais, da segurança das redes e sistemas de informação.

Os UVE têm o direito de aceder e utilizar a informação disponível relativa ao carregamento do seu veículo.

Artigo 7.º**CEME**

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, enquadrada no artigo 44.º do Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto cuja atividade consiste na compra a grosso e venda a retalho de energia elétrica, para fornecimento aos UVE, com a finalidade de carregamento das respetivas baterias nos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica.

O CEME está sujeito ao cumprimento das obrigações legais para o exercício da atividade.

O CEME está sujeito à celebração do respetivo contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica que celebrou nos termos da Secção III do presente capítulo.

A adesão do CEME à rede da mobilidade elétrica está sujeita à obrigação de aprovisionamento de energia elétrica e à prestação de garantias nos termos dos Artigo 26.º e Artigo 27.º, respetivamente.

Os CEME devem cumprir as obrigações legais, designadamente as previstas no RGPD, e as boas práticas, no âmbito da proteção de dados pessoais, da segurança das redes e sistemas de informação.

Artigo 8.º**OPC**

Para efeitos do presente título, o OPC é a entidade titular de licença, enquadrada no artigo 44.º do Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto 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.

A adesão à rede de mobilidade elétrica pelo OPC está sujeita ao cumprimento das obrigações legais para o exercício da atividade e à prestação de garantias nos termos do Artigo 27.º

A adesão à rede de mobilidade elétrica pelo OPC está sujeita à celebração do respetivo contrato de adesão, nos termos da Secção III do presente capítulo.

A comunicação dos dados de carregamento dos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica deve cumprir as obrigações legais, designadamente o RGPD, e as boas práticas, no âmbito da proteção de dados pessoais, da segurança das redes e sistemas de informação.

A comunicação dos dados de carregamento dos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica, para efeitos de faturação, não pode conter dados que sejam suscetíveis de identificar de forma direta a pessoa singular.

Artigo 9.º

DPC

O DPC é a pessoa, singular, coletiva ou equiparada, titular de um ponto de carregamento, situado em local de acesso privativo, integrado na rede de mobilidade elétrica por opção do titular.

A atividade de DPC não deve ter caráter comercial.

Sem prejuízo do licenciamento técnico do ponto de carregamento, a integração do DPC à rede de mobilidade elétrica está sujeita ao respetivo contrato de adesão, nos termos da Secção III do presente capítulo.

O DPC está ainda sujeito à prestação de garantias nos termos do Artigo 27.º

A comunicação dos dados de carregamento dos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica deve cumprir as obrigações legais, designadamente o RGPD, e as boas práticas, no âmbito da proteção de dados pessoais, da segurança das redes e sistemas de informação.

A comunicação dos dados de carregamento dos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica, para efeitos de faturação, não pode conter dados que sejam suscetíveis de identificar de forma direta a pessoa singular.

Artigo 10.º

ORD

Os ORD desenvolvem as atividades previstas no RRC.

Os ORD faturam a tarifa de Acesso às Redes de Energia Elétrica da Mobilidade Elétrica, definida no Regulamento Tarifário do setor elétrico às seguintes entidades:

- a) CSE que aprovisionem CEME com entregas em pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica;
- b) Agentes de mercado com entregas em pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica.

Os ORD devem informar a EGME sempre que tenham conhecimento da cessação de contrato entre um CSE e um CEME.

Para efeitos do número anterior, os CSE devem dar conhecimento aos ORD sempre que cessem contrato com um CEME.

Artigo 11.º

EGME

A EGME é a entidade, a que se refere o artigo 44.º do Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto, constituída nos termos do Artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 39/2010, de 26 de abril, cuja atividade consiste na gestão e monitorização da rede de mobilidade elétrica, nomeadamente em termos dos fluxos energéticos, de informação e financeiros, necessários ao seu funcionamento.

A EGME é responsável por desenvolver e disponibilizar sistemas de informação e de comunicação, bem como serviços adequados, que permitam a concretização das obrigações e direitos dos UVE, CEME, OPC e DPC.

Para efeitos do disposto no número anterior, e sem prejuízo de outras atividades, a EGME deve garantir:

a) A imputação individualizada da energia de cada carregamento ao CEME aplicável, e ao CSE respetivo, se for o caso;

b) Que, em cada carregamento realizado, o aprovisionamento de energia pelo CEME está assegurado de forma inequívoca;

c) Que os sistemas desenvolvidos permitam a integração com os sistemas dos OPC e CEME;

d) A publicitação e disponibilização a todo o tempo, a todos os interessados, da informação relativa aos serviços prestados pela EGME incluídos na atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica, incluindo as condições do contrato de adesão, as condições de alteração do contrato de adesão, tarifas e preços, prazos de vigência e demais condições necessárias à prestação dos serviços;

e) A divulgação dos OPC existentes e respetivos postos de carregamento, bem como dos CEME com ofertas comerciais;

f) A separação contabilística e financeira das atividades desenvolvidas pela EGME que não se integrem na esfera da atividade sujeita a regulação económica pela ERSE;

g) Para efeitos do direito de acesso aos dados de consumo dos pontos de carregamento integrados na rede da mobilidade elétrica, por entidades terceiras, a EGME deve disponibilizar informação de forma compreensível e gratuita, através das suas páginas na internet, bem como um documento normalizado com as condições necessárias e suficientes para o consentimento de acesso aos dados pessoais.

Para efeitos do cumprimento da comunicação aos UVE cujo CEME cesse o contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica, a qualquer título, definitiva ou temporariamente, a EGME pode utilizar o meio de contacto disponibilizado para o efeito, nos termos referidos no n.º 0 do Artigo 13.º

SECÇÃO II

Relacionamento comercial entre CEME e UVE

Artigo 12.º

Princípios gerais

O UVE paga ao CEME a remuneração devida pelo serviço prestado pelo CEME ao UVE para carregamento da bateria de um veículo elétrico.

A remuneração referida no número anterior é livremente negociada entre as partes.

Na formulação e fixação dos preços dos serviços prestados, o CEME deve observar os princípios de igualdade de tratamento e transparência.

O CEME deve assegurar que o UVE tem possibilidade de utilizar qualquer ponto de carregamento, independentemente deste se localizar em território continental, na RAA ou na RAM.

Artigo 13.º

Contrato entre CEME e UVE

Para efeitos de carregamento do veículo na rede de mobilidade elétrica, o UVE deve estabelecer um contrato com pelo menos um CEME.

O contrato referido no número anterior deve ser titulado por documento escrito, sem prejuízo de poder ser celebrado mediante forma não escrita, nos termos da legislação aplicável em matéria de contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial.

Os CEME devem enviar à ERSE as condições gerais que integram os contratos celebrados com os UVE, bem como as suas alterações, para registo prévio.

O contrato entre o CEME e o UVE deve prever a possibilidade de o UVE, mediante consentimento, disponibilizar um contacto direto à EGME para efeitos do previsto no Artigo 34.º

Para efeitos do disposto no número anterior, o CEME deve informar o UVE dos termos e dos fundamentos para a solicitação do consentimento de pessoa singular, nos termos do RGPD.

Artigo 14.º

Faturação entre CEME e UVE

A fatura a apresentar pelo CEME ao UVE deve permitir uma clara, completa e adequada compreensão dos valores faturados.

O CEME deve assegurar que a faturação ao UVE discrimina os montantes devidos por:

- a) Carregamento do veículo elétrico;
- b) Utilização dos pontos de carregamento;
- c) Outros serviços que possam ser prestados;
- d) Taxas e impostos.

A informação referida nas alíneas a) e b) do número anterior deve ser desagregada por transação.

Artigo 15.º

Informação a prestar pelo CEME aos UVE

O CEME deve informar os UVE de forma clara, completa e adequada sobre as condições em que o serviço é prestado, designadamente, sobre a identidade do CEME nos termos da lei, preços e demais condições comerciais, duração do contrato, meios de atendimento, receção de reclamações e pedidos de informação, faturação e rotulagem de energia elétrica para carregamento de veículos elétricos.

O CEME deve publicitar os preços que pratica utilizando para o efeito a sua página na internet ou outros meios de comunicação alternativos que garantam o acesso à informação em condições de acessibilidade equivalentes.

A disponibilização pelo CEME aos UVE da informação sobre rotulagem de energia elétrica para carregamento de veículos elétricos, nos termos do n.º 0, obedece ao disposto no Artigo 16.º

Cada OPC deve disponibilizar à EGME informação sobre os seus meios disponíveis para a comunicação de avarias por parte dos UVE, sobre segurança e sobre a utilização dos seus pontos de carregamento.

A EGME deve manter acessível aos CEME a informação referida no número anterior.

Os CEME devem informar os UVE seus clientes sobre:

- a) Os direitos e as obrigações que lhes são conferidos pelo presente regulamento;
- b) Os níveis de qualidade de serviço aplicáveis;
- c) A informação prevista no n.º 0.

Sem prejuízo da utilização de diferentes meios adequados ao público-alvo, as informações referidas nos números anteriores devem ser prestadas por escrito pelos CEME aos UVE sempre que tal seja solicitado por estes últimos.

Artigo 16.º

Informação a fornecer pelo CEME aos UVE sobre rotulagem de energia elétrica utilizada para carregamento de veículos elétricos

Os CEME devem disponibilizar aos UVE seus clientes a informação atualizada sobre rotulagem de energia elétrica utilizada para carregamento de veículos, designadamente através de internet ou outros meios de comunicação.

Para efeitos do número anterior, a informação a disponibilizar deve ser, no mínimo, a seguinte, de acordo com as definições dadas pela Diretiva ERSE n.º 16/2018, de 13 de dezembro, ou outra regulamentação que a substitua, sobre rotulagem de energia elétrica:

- a) Mix da oferta do CEME;
- b) Valor das emissões totais de dióxido de carbono (CO₂) associadas ao consumo do UVE.

Nos casos em que o CEME opte por realizar o aprovisionamento de energia elétrica através da modalidade de contratação com CSE, de acordo com o disposto na alínea a), b) e c) do n.º 0 do Artigo 26.º, aplicam-se os seguintes princípios:

- c) Se o aprovisionamento de energia por parte do CEME se realizar através da contratação com apenas um CSE, o CEME deve utilizar a informação de rotulagem de energia elétrica referente à oferta desse CSE;
- d) Se o aprovisionamento de energia por parte do CEME se realizar através da contratação com vários CSE, o CEME deve ponderar os respetivos mix e as emissões específicas de CO₂ pelo volume de energia elétrica imputável a cada oferta comercial dos CSE.

Nas situações não previstas no número anterior, é aplicável a Diretiva ERSE n.º 16/2018, de 13 de dezembro, ou outra regulamentação que a substitua, sobre rotulagem de energia elétrica, em condições semelhantes às aplicáveis aos CSE.

SECÇÃO III

Contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica

Artigo 17.º

Adesão à rede de mobilidade elétrica

A adesão à rede de mobilidade elétrica de um CEME, OPC ou DPC rege-se pelo contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica celebrado com a EGME.

Artigo 18.º

Condições gerais do contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica

Após promover a realização de consulta pública, a ERSE aprova as condições gerais do contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica, que divulga na sua página da internet.

Para os efeitos previstos no número anterior, a EGME deve submeter à ERSE proposta sempre que se justifique.

Os contratos existentes à data de entrada em vigor produzem efeitos, mas devem ser adaptados às condições gerais que sejam aprovadas, no prazo máximo de 20 dias úteis após a sua divulgação.

Após o período referido no número anterior, cessam os contratos existentes à data que não sejam adaptados às condições gerais, entretanto aprovadas.

Artigo 19.º

Informação e procedimentos necessários para adesão à rede de mobilidade elétrica

A informação e os procedimentos necessários para adesão à rede de mobilidade elétrica, são estabelecidos pela EGME, devendo estar acessíveis a todo o tempo, em linguagem clara e em formato desburocratizado.

SECÇÃO IV

Relacionamento comercial entre CEME e EGME

Artigo 20.º

Princípios gerais

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 efeitos do número anterior, o CEME deve:

- a) Fazer prova junto da EGME do cumprimento, a todo o momento, da obrigação de aprovisionamento de energia elétrica, nos termos do n.º 0 do Artigo 26.º;
- b) Informar a EGME de quaisquer alterações que impactem na obrigação prevista na alínea anterior, designadamente a cessação de contratos de fornecimento celebrados com CSE.

Pelos serviços regulados prestados pela EGME ao CEME é devido pelo CEME o pagamento da tarifa definida na alínea a) do n.º 0 do Artigo 40.º

O disposto no número anterior não obsta a que o relacionamento comercial entre o CEME e a EGME inclua outras prestações de serviço, cujas condições são acordadas entre as partes, desde que assegurada a separação contabilística e financeira entre estas prestações de serviço e as atividades reguladas desenvolvidas pela EGME.

Artigo 21.º

Faturação entre CEME e EGME

A faturação entre CEME e EGME é feita tendo por base os dados disponibilizados pela EGME e as condições estabelecidas no contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica.

SECÇÃO V

Relacionamento comercial entre OPC ou DPC e EGME

Artigo 22.º

Princípios gerais

O OPC e o DPC estão obrigados ao dever de informação e cooperação com a EGME.

Pelos serviços regulados prestados pela EGME ao OPC ou ao DPC é devido o pagamento das tarifas da EGME definidas na alínea b) e na alínea c) do n.º 0 do Artigo 40.º, respetivamente.

O disposto no número anterior não obsta a que o relacionamento comercial entre o OPC ou o DPC e a EGME inclua outras prestações de serviço, cujas condições são acordadas entre as partes, desde que assegurada a separação contabilística e financeira entre estas prestações de serviço e as atividades reguladas desenvolvidas pela EGME.

Artigo 23.º

Faturação entre OPC ou DPC e EGME

A faturação entre OPC ou DPC e EGME é feita tendo por base os dados disponibilizados pela EGME e as condições estabelecidas no contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica.

SECÇÃO VI

Relacionamento comercial entre CEME e OPC

Artigo 24.º

Princípios gerais

O relacionamento comercial entre CEME e OPC tem por base os contratos de adesão à rede de mobilidade elétrica celebrados entre cada uma das partes e a EGME.

O CEME paga aos OPC a remuneração devida pela utilização dos pontos de carregamento pelos UVE seus clientes.

Os OPC devem observar os princípios da transparência e igualdade de tratamento na formulação e fixação dos preços dos serviços prestados.

Artigo 25.º

Faturação entre CEME e OPC

A faturação entre CEME e OPC é feita tendo por base os dados disponibilizados pela EGME e as condições estabelecidas no contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica. Aprovisionamento de energia elétrica pelo CEME

Artigo 26.º

Aprovisionamento de energia elétrica pelo CEME

O CEME deve estabelecer contratos de aprovisionamento de energia elétrica em Portugal continental e nas regiões autónomas dos Açores e da Madeira, considerando as modalidades de aprovisionamento aplicáveis no caso concreto.

Para os efeitos previstos no número anterior, o aprovisionamento de energia elétrica pelo CEME pode realizar-se através das seguintes modalidades, sempre que aplicáveis, nos termos do RRC:

- a) Contratação com CSE;
- b) Contratação com a concessionária do transporte e distribuição da RAA;
- c) Contratação com a concessionária do transporte e distribuidor vinculado da RAM;
- d) Contratação bilateral;
- e) Contratação através de mercados organizados.

Nas situações de aquisição de energia elétrica pelo CEME através de CSE, deve ser garantida pela EGME, a todo o tempo, a imputação da energia de cada carregamento de veículo elétrico, de forma inequívoca, ao respetivo CSE.

No caso do CEME optar por efetuar o seu aprovisionamento de energia elétrica através de mecanismos de mercado, é obrigatória a sua constituição como agente de mercado, nos termos e para os efeitos previstos no RRC e demais legislação relacionada.

SECÇÃO VII

Incumprimento do contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica

Artigo 27.º

Prestação de garantia

A celebração do contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica obriga à prestação de garantia junto da EGME por parte dos CEME, dos OPC e dos DPC.

A garantia referida no número anterior deve ser suficiente para cumprir as seguintes obrigações, consoante o agente:

a) O CEME deve prestar garantia correspondente a um montante não inferior a quatro meses relativos à soma das seguintes parcelas:

i) Pagamentos do CEME aos OPC pela utilização dos pontos de carregamento pelos UVE seus clientes;

ii) Pagamento da tarifa definida na alínea a) do n.º 0 do Artigo 40.º

b) O OPC e o DPC devem prestar garantia correspondente a um montante não inferior a quatro meses relativos ao pagamento das tarifas definidas na alínea b) e na alínea c) do n.º 0 do Artigo 40.º, respetivamente.

Artigo 28.º

Metodologia de cálculo e valores mínimos das garantias

A metodologia de cálculo das garantias a adotar pela EGME deve respeitar os seguintes princípios:

a) A garantia destina-se a cobrir, em cada momento, o risco associado aos próximos quatro meses;

b) O valor da garantia deve ter em consideração o histórico dos últimos 12 meses;

c) O histórico referido na alínea anterior deve ser utilizado, mesmo que seja inferior a 12 meses, desde que seja superior a quatro meses;

d) Nas situações em que não exista histórico ou em que o histórico seja inferior a quatro meses, a garantia é fixada no valor mínimo previsto no número seguinte;

e) Na avaliação do risco não devem ser considerados os fluxos financeiros intragrupo.

Os valores mínimos das garantias a aplicar nas condições referidas no número anterior são:

f) Garantia a prestar pelo CEME — 50 000 euros;

g) Garantia a prestar pelo OPC — 1000 euros por cada ponto de carregamento rápido integrado na rede de mobilidade elétrica e 200 euros por cada ponto de carregamento normal integrado na rede de mobilidade elétrica;

h) Garantia a prestar pelo DPC — 20 euros por cada ponto de carregamento integrado na rede de mobilidade elétrica.

Para efeitos do disposto no número anterior devem somente ser considerados os pontos de carregamento que possam ser utilizados em simultâneo.

A ERSE aprova a metodologia de cálculo das garantias prevista no n.º 1.

Para os efeitos previstos no número anterior, sempre que se justifique, a EGME deve apresentar proposta fundamentada.

Artigo 29.º

Tipo de garantia

São admissíveis como meios de prestação da garantia prevista no Artigo 27.º os seguintes:

a) Depósito em numerário ou cativo ou penhor irrevogável sobre disponibilidades imediatas de numerário;

b) Garantia bancária do tipo first demand;

c) Seguro-caução;

d) Linha de crédito.

A garantia referida no Artigo 27.º é de pagamento à primeira solicitação.

Artigo 30.º

Revisão de garantia

A EGME é responsável pela verificação da suficiência da garantia prestada por CEME, OPC e DPC.

A verificação referida no número anterior é diária.

O reforço da garantia deve ser exigido desde que cumprida qualquer uma das seguintes condições:

a) Quando o valor da garantia exigível, de acordo com as regras aplicáveis, seja superior em pelo menos 10 % ao valor da garantia prestada à data da verificação;

b) Quando o valor da garantia exigível, de acordo com as regras aplicáveis, seja superior em pelo menos 100 000 euros ao valor da garantia prestada à data da verificação.

A necessidade de reforço da garantia é comunicada pela EGME aos CEME, aos OPC ou aos DPC, devendo a garantia ser reposta, nos montantes exigidos, no prazo máximo de 15 dias úteis.

Sempre que acionada a garantia, a EGME notifica o CEME, o OPC ou o DPC em causa da obrigação de, no prazo máximo de 10 dias úteis, repor a garantia de acordo com as condições e os montantes exigidos.

Em caso de incumprimento do reforço da garantia a que se referem os números 3 a 5, aplicam-se, com as necessárias adaptações e consoante os casos, o Artigo 31.º, o Artigo 32.º e o Artigo 33.º

Artigo 31.º

Incumprimentos do CEME perante a EGME

A falta de pagamento atempado da tarifa prevista na alínea a) do n.º 0 do Artigo 40.º por parte do CEME obriga a EGME aos seguintes procedimentos, dando deles conhecimento imediato à ERSE:

a) A EGME deve notificar o CEME em dívida, para que este, no prazo máximo de 10 dias úteis, regularize o valor em dívida, efetuando o pagamento em causa e apresentando o respetivo comprovativo de pagamento;

b) Passado o prazo referido na alínea anterior sem que a situação tenha sido regularizada, a EGME não pode ativar qualquer novo meio de autenticação de um UVE cliente do referido CEME, ficando este suspenso da rede de mobilidade elétrica;

c) Passado o prazo referido na alínea a) sem que a situação tenha sido regularizada, e EGME deve executar a garantia para pagamento da dívida;

d) Persistindo a situação no final do quarto mês em dívida, cessa o contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica do CEME em dívida, sendo que os meios de autenticação dos UVE clientes desse CEME deixam de permitir o acesso à rede de mobilidade elétrica.

Artigo 32.º

Incumprimentos do CEME perante o OPC

Na falta de pagamento atempado do CEME ao OPC, referente à utilização de pontos de carregamento por UVE clientes do referido CEME, o OPC deve notificar a EGME.

Após a notificação referida no número anterior, a EGME deve, no prazo máximo de 3 dias úteis, informar a ERSE e notificar o CEME em causa para que este, no prazo máximo de 10 dias úteis, regularize o valor em dívida ao OPC, efetuando o pagamento em causa e apresentando o respetivo comprovativo de pagamento ao OPC em causa e à EGME.

Terminado o prazo para a regularização do valor em dívida e envio dos respetivos comprovativos referidos no número anterior, sem que estes tenham ocorrido, a EGME não pode ativar qualquer novo meio de autenticação de um UVE clientes do referido CEME e deve dar conhecimento imediato do facto à ERSE.

Passados quatro meses a contar da notificação referida no n.º 1, e sem que tenha sido regularizada a dívida e o envio dos respetivos comprovativos referidos no n.º 2, cessa o contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica do respetivo CEME, sendo que os meios de autenticação dos UVE clientes desse CEME deixam de permitir o acesso à rede de mobilidade elétrica.

A EGME deve dar conhecimento imediato à ERSE da situação referida no número anterior.

A garantia prestada pelo CEME em causa é executada pela EGME para saldar as dívidas do referido CEME para com o OPC.

Artigo 33.º

Incumprimentos do OPC ou DPC perante a EGME

A falta de pagamento atempado das tarifas previstas na alínea b) e na alínea c) do n.º 0 do Artigo 40.º por parte de um OPC ou de um DPC, respetivamente, obriga a EGME aos seguintes procedimentos, dando deles conhecimento imediato à ERSE:

a) A EGME deve notificar o OPC ou o DPC em dívida, para que este, no prazo máximo de 10 dias úteis, regularize o valor em dívida, efetuando o pagamento em causa e apresentando o respetivo comprovativo de pagamento;

b) Passado o prazo referido na alínea anterior sem que a situação tenha sido regularizada, a EGME não pode integrar na rede de mobilidade elétrica novos pontos de carregamento do referido OPC ou DPC;

c) Passado o prazo referido alínea a), a EGME deve executar a garantia para pagamento da dívida;

d) Persistindo a situação no final do quarto mês em dívida, cessa o contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica do OPC ou DPC em dívida, sendo os pontos de carregamento do OPC ou do DPC desativados da rede de mobilidade elétrica, suspendendo o referido OPC ou DPC.

Artigo 34.º

Comunicações da EGME no âmbito da cessação do contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica

Nas situações de previsível cessação do contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica, nos termos da alínea d) do Artigo 31.º, do n.º 0 do Artigo 32.º ou da alínea d) do Artigo 33.º a EGME deve, com antecedência mínima de 10 dias úteis face à data de cessação do contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica:

a) Anunciar na sua página na internet a previsível cessação do contrato de adesão do CEME ou OPC em causa;

b) Informar os UVE clientes do CEME diretamente afetados da previsível cessação do contrato de adesão, utilizando os contactos disponibilizados nos termos do n.º 0 do Artigo 11.º, dos procedimentos necessários à continuidade do carregamento na rede de mobilidade elétrica;

c) Informar a ERSE.

Após o prazo referido no número anterior, a EGME deve voltar a contactar os UVE diretamente afetados e a ERSE, bem como publicar na sua página na internet comunicação acerca da cessação do contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica ou da resolução do incumprimento, conforme o caso.

Proveitos, tarifas reguladas e preços

CAPÍTULO II

Proveitos, tarifas reguladas e preços

SECÇÃO I

Disposições gerais

Artigo 35.º

Período de regulação

O período de regulação tem a duração de quatro anos e coincide com o período de regulação do setor elétrico.

Para cada período de regulação são fixados os valores dos parâmetros incluídos nas expressões constantes do Artigo 39.º, que estabelecem os montantes de proveitos permitidos da atividade da EGME.

A título excecional, por decisão fundamentada da ERSE, podem ser revistos os parâmetros referidos no número anterior no decorrer de um período de regulação.

A ERSE, tendo em atenção o parecer do Conselho Tarifário do setor elétrico e eventuais comentários e sugestões da EGME, recebidos até 30 de novembro, procede à aprovação das tarifas da EGME para o ano seguinte enviando para publicação até 15 de dezembro, no *Diário da República*, 2.ª série.

A título excecional, por decisão fundamentada da ERSE, o prazo referido no n.º 1 pode ser alterado.

SECÇÃO II**Proveitos da EGME****Artigo 36.º****Atividade regulada**

O presente regulamento abrange a atividade regulada da EGME, designada por atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica.

O conjunto de obrigações previstas no presente regulamento relativas ao acesso e gestão da rede da mobilidade elétrica é considerado atividade regulada pela ERSE.

A prestação de outros serviços pela EGME, distintos dos previstos no presente regulamento, exige a separação contabilística e financeira das atividades desenvolvidas pela EGME.

Artigo 37.º**Contas reguladas**

A EGME deve possuir e manter atualizada a contabilidade para efeitos de regulação.

As contas reguladas devem obedecer às regras estabelecidas pelas normas complementares e metodologias a estabelecer pela ERSE.

As contas reguladas são enviadas pela EGME à ERSE anualmente de acordo com o estabelecido no 0 do presente regulamento.

Artigo 38.º**Informação auditada a utilizar pela ERSE**

Toda a informação real necessária ao cálculo dos ajustamentos dos proveitos permitidos deve ser auditada e certificada por uma empresa de auditoria independente.

A informação deve ser auditada conforme as normas complementares aprovadas pela ERSE.

A ERSE utiliza as informações reais e auditadas enviadas pela EGME seguindo as metodologias regulatórias aplicadas à atividade regulada, sem prejuízo da sua consideração no processo tarifário estar sujeita à prévia avaliação por parte da ERSE.

Artigo 39.º**Proveitos da atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica**

Os proveitos permitidos da atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica, a recuperar por aplicação das tarifas da EGME no ano t , são dados pelas seguintes expressões:

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

e

$$\tilde{R}_t^{TEGME} = \tilde{R}_t^{EGME} - \tilde{D}if_t \quad (2)$$

em que:

\tilde{R}_t^{EGME} Proveitos permitidos da atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica, previstos para o ano t

$\tilde{C}C_t$	Custos com capital afetos à atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica, previstos para o ano t
$\tilde{C}E_t$	Custos de exploração afetos à atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica, aceites pela ERSE, previstos para o ano t
\tilde{S}_t	Subsídios não diretamente associados ao imobilizado e outros proveitos da atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica, que não resultam da aplicação das tarifas da EGME, previstos para o ano t
$RDif_t$	Recuperação do diferimento intertemporal dos proveitos permitidos ocorridos nos n anos precedentes ao ano t
ΔR_{t-2}^{EGME}	Ajustamento no ano t, dos proveitos da atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica, tendo em conta os valores ocorridos no ano t-2
\tilde{R}_t^{TEGME}	Proveitos a recuperar da atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica por aplicação das tarifas da EGME, previstos para o ano t
\tilde{Dif}_t	Montante previsto para o ano t, correspondente ao diferimento intertemporal de proveitos permitidos.

Os custos com capital ($\tilde{C}C_t$) são calculados de acordo com a seguinte expressão:

$$\tilde{C}C_t = \tilde{A}m_t + \tilde{A}ct_t \times \frac{ra_t}{100} \quad (3)$$

em que:

$\tilde{A}m_t$	Amortização dos ativos fixos tangíveis, <i>goodwill</i> e ativos intangíveis, afetos à atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica, deduzida da amortização do ativo participado, no ano t
$\tilde{A}ct_t$	Valor médio dos ativos fixos tangíveis, <i>goodwill</i> e ativos intangíveis, afetos à atividade de Gestão de Operações da Rede de 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, <i>goodwill</i> e ativos intangíveis afetos à atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica, fixada para o período de regulação, em percentagem.

O valor da recuperação intertemporal dos proveitos permitidos ocorrida no ano t-n é calculado de acordo com a seguinte expressão:

$$RDif_t = \sum_{n=1}^{n=y} \left[\frac{Dif_{t-n}}{y} \times \prod_{i=1}^n \left(1 + \frac{i_{t-n}}{100} \right) \right] \quad (4)$$

em que:

Dif_{t-n}	Proveitos permitidos diferidos no ano t-n
y	Período, em anos, a que corresponde a recuperação intertemporal dos proveitos permitidos
i_{t-n}	Taxa média de financiamento da EGME em percentagem no ano t-n.

Os ativos fixos tangíveis, *goodwill* e ativos intangíveis, líquidos de amortizações e participações ($\tilde{A}ct_t$), referidos no n.º 0, correspondem aos valores aceites para efeitos de regulação.

Os custos de exploração referidos no n.º 0 são determinados e aceites numa base anual e incluem nomeadamente as matérias consumidas, fornecimentos e serviços externos, gastos com o pessoal, provisões, imparidades, aumentos ou deduções de justo valor e outros gastos e ganhos.

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

$$\Delta R_{t-2}^{EGME} = \left[(R_{t-2}^{EGME} - R_{t-2}^{TEGME}) \times \left(1 + \frac{i_{t-2}^E + \delta_{t-2}}{100} \right) \times \left(1 + \frac{i_{t-1}^E + \delta_{t-1}}{100} \right) \right] \quad (5)$$

em que:

R_{t-2}^{EGME}	Proveitos faturados pela EGME por aplicação das tarifas da EGME, no ano t-2
R_{t-2}^{TEGME}	Proveitos da atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica, calculados de acordo com a expressão (2), com base nos valores verificados no ano t-2
i_{t-2}^E	Taxa de juro EURIBOR a doze meses, média, determinada com base nos valores diários do ano t-2
δ_{t-2}	Spread no ano t-2, em pontos percentuais
i_{t-1}^E	Taxa de juro EURIBOR a doze meses, média, determinada com base nos valores diários do ano t-1
δ_{t-1}	Spread no ano t-1, em pontos percentuais.

A parcela (\tilde{Dif}_t) é definida tendo em conta a seguinte expressão:

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{se } \frac{\tilde{R}_t^{EGME} - RDif_{t-n}}{\tilde{Q}_t} < K_t, \tilde{Dif}_t = 0 \\ \text{se } \frac{\tilde{R}_t^{EGME} - RDif_{t-n}}{\tilde{Q}_t} \geq K_t, \tilde{Dif}_t = \tilde{R}_t^{EGME} - K_t \times \tilde{Q}_t - RDif_{t-n} \end{array} \right. \quad (6)$$

em que:

K_t	Valor máximo dos proveitos a recuperar, \tilde{R}_t^{EGME} , por unidade \tilde{Q}_t , no ano t
\tilde{Q}_t	Valor previsto do indutor de custo definido para a atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica, no ano t.

A variável K_t é definida tendo em conta a seguinte expressão:

$$K_t = \alpha_t \times k_t \quad (7)$$

em que:

α_t	Fator que condiciona a aplicação do mecanismo de limitação para o ano t, assumindo este um valor compreendido entre 0 e 1
k_t	Valor máximo dos proveitos a recuperar, \tilde{R}_t^{TEGME} , por unidade Q_t , no ano t.

Os ajustamentos devem ser calculados de acordo com o disposto no Regulamento da Mobilidade Elétrica vigente à data a que reportam os proveitos a ser ajustados.

A atualização financeira é calculada ao abrigo do presente regulamento.

SECÇÃO I**Tarifas reguladas e períodos horários****Artigo 40.º****Tarifas aplicáveis à mobilidade elétrica**

O presente regulamento define as seguintes tarifas aplicáveis à mobilidade elétrica, aprovadas pela ERSE:

- a) Tarifa da EGME aplicável aos CEME;
- b) Tarifa da EGME aplicável aos OPC;
- c) Tarifa da EGME aplicável aos DPC.

As tarifas da EGME aplicáveis aos CEME, aos OPC e aos DPC e as Tarifas de Acesso às Redes de Energia Elétrica para a Mobilidade Elétrica, previstas no número anterior, aplicam-se em Portugal continental e nas regiões autónomas dos Açores e da Madeira.

Artigo 41.º**Fixação das tarifas**

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.

A ERSE elabora proposta das tarifas da EGME para o ano seguinte, até 15 de outubro de cada ano, e envia-a ao Conselho Tarifário do setor elétrico, para efeitos de emissão de parecer, e à EGME, para recolha de comentários e sugestões.

Artigo 42.º**Estrutura geral da tarifa da EGME aplicável aos CEME**

A tarifa da EGME aplicável aos CEME é composta por um termo tarifário dependente do número de carregamentos, cujo preço é definido em euros por carregamento.

Artigo 43.º**Estrutura geral da tarifa da EGME aplicável aos OPC**

A tarifa da EGME aplicável aos OPC é composta por um termo tarifário dependente do número de carregamentos, cujo preço é definido em euros por carregamento.

Artigo 44.º**Estrutura geral da tarifa da EGME aplicável aos DPC**

A tarifa da EGME aplicável aos DPC é composta por um termo tarifário fixo, cujo preço é definido em euros por dia.

Artigo 45.º**Metodologia de cálculo das tarifas da EGME**

Os preços das tarifas da EGME, aplicáveis aos CEME, aos OPC e aos DPC, são calculados por forma a que o seu produto pelas respetivas quantidades de faturação proporcione o montante de proveitos

a recuperar da atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica definidos no Artigo 39.º, de acordo com a seguinte expressão:

$$\tilde{R}_t^{TEGME} = NC_t \times TNC_t^{EGME\ CEME} + NCOPC_t \times TNC_t^{EGME\ OPC} + NDPC_t \times TF_t^{EGME\ DPC} \quad (8)$$

em que:

\tilde{R}_t^{TEGME}	Proveitos a recuperar da atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica, previstos para o ano t
$TNC_t^{EGME\ CEME}$	Preço do termo tarifário dependente do número de carregamentos da tarifa da EGME aplicável aos CEME no ano t
$TNC_t^{EGME\ OPC}$	Preço do termo tarifário dependente do número de carregamentos da tarifa da EGME aplicável aos OPC no ano t
$TF_t^{EGME\ DPC}$	Preço do termo tarifário fixo da tarifa da EGME aplicável aos DPC no ano t
NC_t	Número de carregamentos efetuados pelos UVE em pontos de carregamento de OPC e DPC, previsto para o ano t
$NCOPC_t$	Número de carregamentos efetuados pelos UVE em pontos de carregamento de OPC, previsto para o ano t.
$NDPC_t$	Número de pontos de carregamento de DPC, previsto para o ano t

A estrutura dos preços definidos no número anterior deve ser orientada pela estrutura dos custos incrementais por número de carregamentos

CAPÍTULO III

Medição, leitura e disponibilização de dados de consumo

SECÇÃO I

Medição

Artigo 46.º

Pontos de medição

Para efeitos do presente regulamento, constituem-se como pontos de medição obrigatória de energia elétrica:

- Os pontos de entrega da RESP à rede de mobilidade elétrica;
- Os pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica.

Artigo 47.º

Fornecimento, instalação e manutenção dos equipamentos de medição

A responsabilidade pelo fornecimento, instalação e manutenção do equipamento de medição no ponto de entrega da RESP à rede de mobilidade elétrica é do ORD respetivo.

A responsabilidade pelo fornecimento, instalação e manutenção dos equipamentos de medição nos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica é do OPC ou do DPC respetivo.

Artigo 48.º**Características mínimas dos equipamentos de medição**

As características mínimas do equipamento de medição do ponto de entrega da RESP à rede de mobilidade elétrica encontram-se estabelecidas no GMLDD.

Independentemente de o fornecimento aos veículos elétricos ser em corrente alternada ou em corrente contínua, as características mínimas dos equipamentos de medição dos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica devem assegurar o cumprimento do disposto na legislação e regulamentação aplicáveis, em particular, no Decreto-Lei n.º 45/2017, de 27 de abril e na Portaria n.º 97/2025/1, de 12 de março.

Sem prejuízo do disposto no número anterior, os carregadores dos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica devem cumprir os seguintes requisitos:

- a) Comunicar através do protocolo determinado pela EGME;
- b) Dispor de memória local para todos os dados recolhidos, por um período mínimo de 30 dias corridos.

O protocolo referido na alínea a) do n.º 0 deve ser publicado pela EGME na sua página na internet.

Sem prejuízo do disposto no n.º 0 e no número seguinte, nos casos em que o fornecimento aos veículos elétricos seja em corrente contínua, a medição nos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica deve, preferencialmente, ser feita com recurso a equipamentos de medição em corrente contínua.

No caso de pontos de carregamento em corrente contínua com equipamentos de medição em corrente alternada, os OPC devem facultar aos UVE informação relativa às perdas de conversão desses pontos.

Artigo 49.º**Procedimentos de ensaio e verificação dos equipamentos de medição instalados nos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica**

Aos equipamentos de medição instalados nos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica aplicam-se, com as necessárias adaptações, os procedimentos de ensaio e verificação de equipamentos de medição previstos no GMLDD.

A verificação obrigatória dos equipamentos de medição referidos no número anterior deve ser realizada pelos respetivos titulares dos pontos de carregamento nos termos e prazos previstos no GMLDD para equipamentos de medição em baixa tensão.

O desvio horário do relógio dos equipamentos de medição instalados nos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica deve ser verificado diariamente pela EGME, sendo obrigatório proceder ao respetivo acerto, pelo menos, quando o desvio, face à Hora Legal mantida pelo Observatório Astronómico de Lisboa, seja igual ou superior a 1 minuto.

SECÇÃO II**Leitura****Artigo 50.º****Leitura dos equipamentos de medição**

A responsabilidade pela leitura do equipamento de medição no ponto de entrega da RESP à rede de mobilidade elétrica é do ORD respetivo, nos termos estabelecidos no GMLDD.

A responsabilidade pela leitura dos equipamentos de medição nos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica é da EGME.

A leitura dos equipamentos de medição referidos nos n.ºs 0 e 0 deve, sempre que possível, ser feita de forma remota.

A periodicidade de leitura dos equipamentos de medição referidos no n.º 0 é a estabelecida no GMLDD.

A periodicidade de leitura dos equipamentos de medição referidos no n.º 0 deve ser, no mínimo, diária.

Sem prejuízo do disposto no número anterior, o computador dos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica comunica automaticamente com o Sistema de Gestão da EGME, a cada intervalo de tempo máximo de 15 minutos.

Se o OPC ou o DPC interromperem, por sua iniciativa, sem aviso prévio à EGME ou sem que tenha sido comunicada uma avaria, a comunicação entre o ponto de carregamento e o Sistema de Gestão da EGME, deve a EGME informar o OPC ou o DPC, consoante o caso, para que, no prazo máximo de 24 horas, tome as medidas adequadas no sentido de restabelecer a comunicação, sob pena de, ultrapassado esse prazo, o ponto de carregamento ser desativado da rede de mobilidade elétrica.

Artigo 51.º

Acesso aos equipamentos de medição dos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica

A EGME tem direito de acesso local e remoto aos equipamentos de medição instalados nos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica, designadamente para efeitos de leitura.

SECÇÃO III

Disponibilização de dados de consumo

Artigo 52.º

Princípios gerais

Para efeitos do cumprimento das suas obrigações de leitura e faturação, a EGME tem o direito de acesso aos dados de consumo dos pontos de carregamento integrados na rede da mobilidade elétrica.

O procedimento de acesso aos dados de carregamento deve observar os seguintes princípios:

a) As entidades com acesso aos dados dos UVE devem observar a legislação aplicável, nomeadamente sobre a proteção de dados pessoais.

b) A disponibilização dos dados de carregamento, em plataformas eletrónicas, não pode conter dados que sejam suscetíveis de identificar de forma direta a pessoa singular.

c) A entidade requerente do acesso aos dados de carregamento é responsável por provar a licitude do tratamento de dados ou o consentimento do titular dos dados, se aplicável.

Os dados de consumo da rede de mobilidade elétrica, para efeitos de apuramento das carteiras de comercialização dos CEME, são considerados provisórios até ao final do trigésimo dia seguinte ao do carregamento dos veículos elétricos.

As correções posteriores ao final do trigésimo dia seguinte ao do carregamento dos veículos elétricos não são consideradas para efeitos da rede de mobilidade elétrica, sendo repercutidas integralmente na instalação de consumo não afeta à rede de mobilidade elétrica.

O consumo de energia elétrica ativa da instalação de consumo não afeta à rede da mobilidade elétrica é obtido por diferença entre a medição no ponto de entrega da RESP à rede da mobilidade elétrica e o somatório das medições nos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica.

A energia elétrica reativa da instalação de consumo não afeta à rede de mobilidade elétrica corresponde à medida no ponto de entrega da RESP à rede de mobilidade elétrica.

Para efeitos de faturação da energia elétrica reativa, nos termos do número anterior, deve ser considerada a energia elétrica ativa total medida no ponto de entrega da RESP à rede de mobilidade elétrica.

Artigo 53.º

Codificação dos pontos de consumo da rede de mobilidade elétrica

A codificação dos pontos de consumo da rede de mobilidade elétrica corresponde à atribuição pelos ORD de um CPE virtual, como definido no Artigo 4.º

A metodologia de codificação dos pontos de consumo da rede de mobilidade elétrica a adotar pelos ORD deve observar o disposto no RRC relativamente aos CPE.

Sem prejuízo do disposto no número anterior, o CPE virtual deve permitir distinguir, designadamente:

- a) O nível de tensão, para efeitos de aplicação dos perfis de perdas;
- b) O CSE associado ao carregamento;
- c) O ciclo e a tarifa, para efeitos de faturação da tarifa de Acesso às Redes de Energia Elétrica para a Mobilidade Elétrica.

Artigo 54.º

Disponibilização de dados de consumo e carregamento entre a EGME, os ORD e os CSE

Sem prejuízo do disposto no Artigo 57.º e no Artigo 58.º, a disponibilização de dados de consumo que envolvam a EGME, os ORD e os CSE realiza-se nos termos estabelecidos no GMLDD.

Quando o ORD não disponibilize à EGME o consumo agregado da instalação, nos termos e prazos previstos no GMLDD, o consumo da rede de mobilidade elétrica a imputar aos CEME é apurado exclusivamente com base nas medições dos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica.

Quando a EGME não disponibilize ao ORD o consumo discriminado da rede de mobilidade elétrica, nos termos e prazos previstos no GMLDD, aplica-se aos respetivos pontos de entrega da RESP o procedimento estabelecido no GMLDD.

Artigo 55.º

Disponibilização de dados de carregamento entre a EGME e os CEME

Sem prejuízo do disposto no Artigo 57.º, a EGME disponibiliza aos CEME dados agregados por transação, referentes aos carregamentos realizados pelos UVE seus clientes, incluindo o consumo de energia elétrica ativa, os instantes de início e de fim de carregamento e o tarifário dos pontos de carregamento.

Os dados referidos no número anterior são disponibilizados imediatamente após o final de cada carregamento, podendo ser atualizados até ao final do trigésimo dia seguinte ao do carregamento.

Os dados disponibilizados pela EGME aos CEME imediatamente após o final de cada carregamento são por estes utilizados para efeitos de faturação aos UVE seus clientes.

A EGME disponibiliza aos CEME os dados necessários para uma total compreensão do valor faturado correspondente à tarifa da EGME aplicável aos CEME, nos termos da da Secção III do Capítulo II.

Artigo 56.º**Disponibilização de dados de carregamento entre a EGME e os OPC ou DPC**

Sem prejuízo do disposto no Artigo 57.º, a EGME disponibiliza aos OPC e aos DPC dados agregados por transação, referentes aos carregamentos realizados nos respetivos pontos de carregamento, incluindo o consumo de energia elétrica ativa, os instantes de início e de fim de carregamento, bem como o local de carregamento.

Os dados referidos no número anterior são disponibilizados no dia seguinte ao do carregamento dos veículos elétricos, podendo ser atualizados até ao final do 30.º dia seguinte ao do carregamento.

Os dados disponibilizados pela EGME aos OPC são por estes utilizados exclusivamente para efeitos de faturação aos CEME.

A EGME disponibiliza aos OPC e aos DPC os dados necessários para uma total compreensão do valor faturado correspondente às tarifas da EGME aplicáveis aos OPC e aos DPC, nos termos da Secção III do Capítulo II.

Artigo 57.º**Modelo e formato dos dados disponibilizados pela EGME**

A EGME aprova o modelo e formato dos dados por si disponibilizados aos CSE, CEME, OPC e DPC.

A aprovação referida no número anterior é precedida de consulta de interessados, promovida pela EGME, com prazo de pronúncia não inferior a 30 dias úteis.

A EGME deve publicar e manter atualizados, na sua página na internet, o modelo e o formato dos dados referidos no n.º 0.

Artigo 58.º**Modelo e formato dos dados trocados entre ORD e EGME**

O modelo e o formato dos dados trocados entre os ORD e a EGME é estabelecido por acordo entre as partes.

Os ORD e a EGME devem publicar e manter atualizados, nas suas páginas na internet, o modelo e o formato dos dados referidos no número anterior.

Artigo 59.º**Acertos e correções de consumo da rede de mobilidade elétrica**

Até ao trigésimo dia seguinte ao do carregamento dos veículos elétricos, a EGME pode efetuar acertos e correções de consumo da rede de mobilidade elétrica, designadamente com base nas medidas comunicadas pelos ORD relativas ao ponto de entrega à rede de mobilidade elétrica.

Os acertos e correções de consumo da rede de mobilidade elétrica referidos no número anterior não afetam a faturação aos UVE, devendo ser repercutidos nos CEME e CSE.

A metodologia utilizada para efeitos do disposto no n.º 0 é publicada pela EGME na sua página na internet, precedida de consulta de interessados, promovida conjuntamente pela EGME e pelos ORD, com prazo de pronúncia não inferior a 30 dias úteis.

CAPÍTULO IV**Qualidade de serviço****SECÇÃO I****Princípios gerais****Artigo 60.º****Níveis de qualidade de serviço**

Os UVE têm direito à qualidade de serviço nos termos da lei, do presente regulamento e do contratualmente estabelecido com os CEME.

Artigo 61.º**Partilha de responsabilidades e direito de regresso**

Os CEME respondem pelos diversos aspetos da qualidade de serviço junto dos UVE com quem celebrem um contrato, sem prejuízo da responsabilidade dos OPC no âmbito do contrato de adesão à rede de mobilidade elétrica e do direito de regresso dos CEME sobre estes.

SECÇÃO II**Meios de atendimento obrigatórios****Artigo 62.º****Meios de atendimento obrigatórios**

Sem prejuízo do disposto no número seguinte, os OPC e os CEME, dentro das respetivas competências, devem disponibilizar, no mínimo, um meio de atendimento telefónico e um meio de atendimento por escrito.

Os OPC, os CEME e a EGME devem disponibilizar um meio de contacto eletrónico para receção de pedidos de informação e reclamações.

Artigo 63.º**Atendimento telefónico**

O atendimento telefónico dos OPC deve permitir, pelo menos, a comunicação de avarias, estar permanentemente disponível e não ter custos para os utilizadores.

O atendimento telefónico dos CEME deve permitir, pelo menos, o atendimento comercial.

As chamadas telefónicas que visem ou resultem na obtenção de autorização expressa do utilizador com vista à celebração ou alteração de um contrato entre um UVE e um CEME, independentemente de quem inicia a chamada telefónica, devem ser integralmente gravadas pelo CEME e conservadas por este em suporte duradouro pelo período de 5 anos ou pelo tempo de duração do contrato acrescido do prazo de caducidade ou prescrição, quando este tenha duração superior.

Artigo 64.º**Desempenho no atendimento telefónico**

Os OPC e os CEME devem avaliar os seus desempenhos no atendimento telefónico através de um indicador geral que consiste no quociente entre o número de chamadas atendidas com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas.

O tempo de espera referido no número anterior corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o utilizador do serviço não está a ser atendido pessoalmente ou por um menu eletrónico.

A indicação de que a chamada se encontra em lista de espera não é considerada atendimento efetivo.

As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, não são consideradas no número total de chamadas.

Nas situações em que se proceda ao barramento do acesso ao atendimento telefónico, todas as chamadas barradas durante esse período devem ser consideradas como tendo um tempo de espera superior a 60 segundos.

SECÇÃO III

Ações de manutenção e resolução de incidentes

Artigo 65.º

Manutenção programada do Sistema de Gestão da EGME

A EGME deve divulgar na sua página na internet e dar a conhecer a todos os CEME, OPC e DPC, com a antecedência mínima de 36 horas, a realização de ações de manutenção programada que envolvam sistemas ou equipamentos da rede de mobilidade elétrica da sua competência, a sua duração e possíveis consequências nos serviços prestados aos UVE.

Caso as ações de manutenção programada referidas no número anterior possam afetar os serviços prestados aos UVE, cada CEME deve informar os seus clientes, logo que possível, sobre a realização destas ações, a sua duração esperada e possíveis consequências nos serviços prestados.

Para efeitos do previsto no Artigo 69.º, as ações de manutenção programada que ultrapassem a duração prevista e anunciada pela EGME devem considerar-se como falhas não programadas.

Artigo 66.º

Impossibilidade de desligação de cabo de carregamento

Numa situação em que ocorra a impossibilidade de desligar um cabo de carregamento, o respetivo OPC deve corrigir essa ocorrência no prazo máximo de 4 horas, a contar do momento em que toma conhecimento da mesma.

Artigo 67.º

Avaria na comunicação de ponto de carregamento de OPC com o Sistema de Gestão da EGME

Numa situação em que ocorra uma avaria na comunicação do ponto de carregamento do OPC com o Sistema de Gestão da EGME, o OPC deve repor as condições normais de funcionamento no prazo máximo de 72 horas, a contar do momento em que toma conhecimento da ocorrência.

Os OPC devem reportar à EGME, no prazo máximo de 24 horas, as avarias referidas no número anterior que, fundamentada e previsivelmente, se prolonguem por mais de 72 horas.

Artigo 68.º

Carregamento em situação de impossibilidade temporária de comunicação do ponto de carregamento com o Sistema de Gestão da EGME

Os pontos de carregamento de OPC devem permitir o carregamento em situações de impossibilidade temporária de comunicação com o Sistema de Gestão da EGME.

Os pontos de carregamento de OPC devem ter a capacidade de, nas situações referidas no número anterior, permitir o carregamento apenas aos UVE autorizados.

Os pontos de carregamento de OPC devem manter em memória os dados relativos às ações realizadas durante as situações referidas no n.º 0, e enviar esses dados logo que a comunicação com o Sistema de Gestão da EGME se restabeleça.

Os pontos de carregamento de OPC devem poder cumprir as obrigações previstas nos números anteriores pelo menos durante 48 horas.

Artigo 69.º

Desempenho na resolução de falhas do Sistema de Gestão da EGME

Denominam-se “falhas do tipo 1” as falhas totais não programadas do Sistema de Gestão da EGME que inviabilizem o carregamento de veículos elétricos.

Denominam-se “falhas do tipo 2” as falhas totais não programadas que inviabilizem o acesso ao Sistema de Gestão da EGME.

A EGME deve avaliar o seu desempenho na resolução de falhas do tipo 1 através de um indicador geral que consiste no quociente entre o número de falhas do tipo 1 com tempo de resolução inferior ou igual a 3 horas e o número total de falhas do tipo 1.

A EGME deve avaliar o seu desempenho na resolução de falhas do tipo 2 através de um indicador geral que consiste no quociente entre o número de falhas do tipo 2 com tempo de resolução inferior ou igual a 24 horas e o número total de falhas do tipo 2.

SECÇÃO IV

Pedidos de informação e reclamações

Artigo 70.º

Disposições gerais

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

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

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

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.

Artigo 71.º

Prazos de resposta a reclamações

Os OPC e a EGME devem responder às reclamações que lhes forem dirigidas no prazo máximo de 15 dias úteis.

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

Os prazos de resposta referidos no número anterior não podem ser superiores a 15 dias úteis.

Na impossibilidade do cumprimento dos prazos de resposta a reclamações, os OPC, os CEME e a EGME devem enviar ao reclamante uma comunicação intercalar contendo as diligências efetuadas, os factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, o prazo expectável de resposta e, sempre que possível, um contacto.

Artigo 72.º

Desempenho na resposta a pedidos de informação

Os OPC e a EGME devem avaliar os seus desempenhos na resposta a pedidos de informação através de um indicador geral que consiste no quociente entre o número de pedidos de informação com tempo de resposta inferior ou igual a 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação recebidos.

Os CEME devem avaliar os seus desempenhos na resposta a pedidos de informação através de um indicador geral que consiste no quociente entre o número de pedidos de informação com tempo de resposta inferior ou igual a 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação recebidos.

Caso se verifique a impossibilidade de resposta, por se tratar de um pedido de informação anónimo ou para o qual não são conhecidos meios de contacto da entidade que o apresentou, deve considerar-se como respondido na data em que se identifique esta situação.

Artigo 73.º

Desempenho na resposta a reclamações

Os OPC e a EGME devem avaliar os seus desempenhos na resposta a reclamações através de um indicador geral que consiste no quociente entre o número de reclamações com tempo de resposta inferior ou igual a 15 dias úteis e o número total de reclamações recebidas.

Os CEME devem avaliar os seus desempenhos na resposta a reclamações através de um indicador geral que consiste no quociente entre o número de reclamações com tempo de resposta inferior ou igual ao prazo definido contratualmente e o número total de reclamações recebidas.

Caso se verifique a impossibilidade de resposta, por se tratar de uma reclamação anónima ou para a qual não são conhecidos meios de contacto da entidade que a apresentou, deve considerar-se como respondida na data em que se identifique esta situação.

SECÇÃO V

Desempenho em ações relacionadas com a entrada e saída de entidades da rede de mobilidade elétrica

Artigo 74.º

Desempenho da EGME na integração, remoção ou alteração de CEME, OPC ou DPC da rede de mobilidade elétrica

A EGME deve avaliar o seu desempenho na integração, remoção ou alteração de CEME, OPC ou DPC da rede de mobilidade elétrica, através de um indicador geral que consiste no quociente entre o número de ações deste tipo realizadas pela EGME num prazo inferior ou igual a cinco dias úteis e o número total de ações deste tipo solicitadas à EGME.

O prazo referido no número anterior inicia-se no momento em que a EGME é solicitada a realizar qualquer uma das ações referidas no número anterior.

Artigo 75.º**Desempenho da EGME na ativação, bloqueio, desbloqueio e cancelamento de meios de autenticação de UVE**

A EGME deve avaliar o seu desempenho na ativação, bloqueio, desbloqueio e cancelamento de meios de autenticação de UVE através de um indicador geral que consiste no quociente entre o número de ações deste tipo realizadas pela EGME num prazo inferior ou igual a 24 horas e o número total de ações deste tipo solicitadas à EGME.

2 – O prazo referido no número anterior inicia-se no momento em que a EGME é solicitada a realizar qualquer uma das ações referidas no número anterior.

CAPÍTULO V**Deveres de informação à ERSE****SECÇÃO I****Princípios gerais****Artigo 76.º****Recolha e registo de informação**

Os OPC, os CEME e a EGME devem instalar e manter operacionais e auditáveis os sistemas de registo necessários à verificação do cumprimento das obrigações decorrentes do presente regulamento, nas matérias que lhes são aplicáveis.

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

Artigo 77.º**Formato da informação a enviar à ERSE**

Salvo indicação em contrário pela ERSE, toda a informação a enviar à ERSE pelos sujeitos intervenientes no setor da mobilidade elétrica, nos termos previstos no presente regulamento, deve ser apresentada em folha de cálculo.

SECÇÃO II**Informação periódica para efeitos tarifários a fornecer pela EGME à ERSE****Artigo 78.º****Informação para definição de tarifas reguladas**

As contas reguladas da EGME devem ser elaboradas de acordo com as normas complementares emitidas pela ERSE, identificando de forma clara os gastos, rendimentos, ativos, passivos, participações e capitais próprios associados à atividade da EGME, bem como os restantes elementos necessários à aplicação do presente regulamento.

A EGME deve enviar à ERSE, até 30 de abril de cada ano t-1, os seguintes elementos:

- a) Contas estatutárias aprovadas, bem como a respetiva certificação legal;
- b) Contas reguladas reais do ano t-2, incluindo balanço, demonstração dos resultados, respetivos anexos e os investimentos;

c) Relatório elaborado por uma empresa de auditoria, comprovando que as contas reguladas referidas na alínea anterior respeitam o estabelecido legalmente e as normas complementares referidas no número anterior.

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 efetuados pelos UVE na rede de mobilidade elétrica e das quantidades de energia ativa determinadas nos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica

A EGME deve enviar à ERSE, até 15 de junho de cada ano t-1, a seguinte informação:

- d) Valores estimados do balanço e da demonstração de resultados, para o ano t-1;
- e) Valores estimados dos investimentos, transferências para exploração, participações e amortizações do exercício, por atividade, para o ano t-1;
- f) Valores previsionais do balanço e da demonstração de resultados, para o ano t;
- g) Valores previsionais dos investimentos, transferências para exploração, participações e amortizações do exercício;
- h) 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.

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

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

A EGME deve enviar à ERSE, até 15 de junho de cada ano t-1, o número de carregamentos efetuados no ano anterior (t-2) e estimados para o ano em curso (t-1).

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

- i) Energia elétrica ativa registada nos pontos de carregamento, discriminada por período horário e tarifa de Acesso às Redes de Energia Elétrica para a Mobilidade Elétrica aplicável;
- j) Número de carregamentos, discriminado por OPC e DPC;
- k) Número de pontos de carregamento, discriminado por OPC e DPC;
- l) Número de UVE.

A EGME deve enviar à ERSE, até 15 de junho de cada ano t-1, a seguinte informação relativa ao ano anterior (t-2):

- a) Energia elétrica ativa registada nos pontos de carregamento, discriminada por períodos horários de 15 minutos e por CEME;
- b) Energia elétrica ativa registada nos pontos de carregamento, discriminada por períodos horários de 15 minutos e por OPC ou DPC.

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 devem ser facultadas à ERSE.

No ano que antecede o início de um novo período regulatório, a informação previsional referida no n.º 0 deve contemplar todos os anos desse novo período regulatório.

Artigo 79.º

Desagregação da informação contabilística da atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica

A EGME, no âmbito da atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica, deve apresentar à ERSE, para cada ano civil entre (t-2) e (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 Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica e que não resultam da aplicação das tarifas da EGME, 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.

A informação referida no número anterior deve ser desagregada até ao 4.º nível de acordo com o sistema contabilístico vigente, adotado pela EGME.

A informação mencionada no n.º 0 nomeadamente nas alíneas d) a f) deve englobar todos os ativos tangíveis, ativos intangíveis, investimentos, transferências para exploração, participações ao investimento e amortizações do exercício afetos à atividade de Gestão de Operações da Rede de Mobilidade Elétrica.

Os critérios de alocação de custos mencionados na alínea k) do n.º 0, devem:

- a) Ser previamente definidos pela EGME e submetidos à aprovação da ERSE, antes da sua aplicação nas contas reguladas reais do ano t-2;
- b) Ser validados na auditoria referida no número b) do Artigo 78.º

SECÇÃO III**Informação relativa à atividade da EGME sobre medição, leitura e disponibilização de dados****Artigo 80.º****Princípios gerais**

A EGME deve enviar semestralmente, até ao final do mês seguinte a que respeita, à ERSE o conjunto de indicadores de atividade estabelecidos no Artigo 81.º

Artigo 81.º**Indicadores de atividade da EGME**

Os indicadores de atividade que a EGME está obrigada a reportar à ERSE nos termos previstos no Artigo 80.º são os seguintes:

- a) Número de pontos de entrega da RESP à rede de mobilidade elétrica existentes no final do semestre, desagregado por nível de tensão e, no caso da BT, por tipo de fornecimento;
- b) Número de pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica existentes no final do semestre, desagregado por tipo de ponto de carregamento, por tipo de operador de ponto de carregamento e por concelho;
- c) Número de CEME, OPC, DPC e UVE existentes no final do semestre, desagregado por tipo de agente;
- d) Número de pontos de carregamento sem medição em corrente alternada existentes no final do semestre, desagregado por tipo de ponto de carregamento;
- e) Número total de carregamentos realizados pelos UVE na rede de mobilidade elétrica durante o semestre, desagregado por tipo de ponto de carregamento, por tipo de operador de ponto de carregamento e por concelho;
- f) Energia ativa consumida nos carregamentos de veículos elétricos na rede de mobilidade elétrica durante o semestre, desagregada por tipo de ponto de carregamento, por tipo de operador de ponto de carregamento e por concelho;
- g) Número de dias em que foi excedido o prazo previsto para a disponibilização pelos ORD à EGME, nos termos previstos no Artigo 54.º, dos diagramas de carga relativos aos equipamentos de medição instalados nos pontos de entrega à rede de mobilidade elétrica, desagregado por ORD;
- h) Número de dias em que foi excedido o prazo previsto para a disponibilização pela EGME aos ORD, nos termos previstos no Artigo 54.º, dos diagramas de carga relativos aos equipamentos de medição instalados nos pontos de carregamento integrados na rede de mobilidade elétrica, desagregado por ORD;
- i) Número de carregamentos em que não foi cumprida a obrigação estabelecida no n.º 0 do Artigo 55.º, desagregado por CEME;
- j) Número de dias em que foi excedido o prazo previsto para a disponibilização pela EGME aos OPC, nos termos previstos no Artigo 56.º, dos dados necessários para estes faturarem aos CEME, desagregado por OPC;

2 – Os indicadores previstos nas alíneas a) a f) do número anterior devem ser publicados pela EGME na sua página na internet.

SECÇÃO IV**Informação relativa à atuação da EGME na entrada e saída de entidades da rede de mobilidade elétrica****Artigo 82.º****Dados sobre integração, remoção ou alteração de CEME, OPC ou DPC da rede de mobilidade elétrica**

A EGME deve enviar à ERSE, até 15 de março de cada ano, os seguintes dados, relativos ao ano civil anterior, desagregados por tipo de operação e por CEME, OPC e DPC:

- a) Número de solicitações para a integração, remoção ou alteração de CEME, OPC ou DPC da rede de mobilidade elétrica;
- b) Número de integrações, remoções ou alterações de CEME, OPC ou DPC realizadas num prazo inferior ou igual a cinco dias úteis;
- c) Número de integrações, remoções ou alterações de CEME, OPC ou DPC realizadas num prazo superior a cinco dias úteis;
- d) Somatório dos tempos de realização das integrações, remoções ou alterações de CEME, OPC ou DPC da rede de mobilidade elétrica.

Artigo 83.º**Dados sobre autenticação de UVE**

A EGME deve enviar à ERSE, até 15 de março de cada ano, os seguintes dados, relativos ao ano civil anterior, desagregados por tipo de operação e por CEME:

- a) Número de solicitações para a ativação, bloqueio, desbloqueio e cancelamento de meios de autenticação de UVE;
- b) Número de ativações, bloqueios, desbloqueios e cancelamentos de meios de autenticação de UVE realizados num prazo inferior ou igual a 24 horas;
- c) Número de ativações, bloqueios, desbloqueios e cancelamentos de meios de autenticação de UVE realizados num prazo superior a 24 horas;
- d) Somatório dos tempos de realização das ativações, bloqueios, desbloqueios e cancelamentos de meios de autenticação de UVE.

Os meios de autenticação incluem os cartões ou outros meios, designadamente aplicações móveis.

SECÇÃO V**Informação relativa a qualidade de serviço****Artigo 84.º****Reporte de informação de qualidade de serviço à ERSE**

Os OPC e os CEME devem enviar à ERSE, até 15 de março de cada ano, os seguintes dados, relativos ao ano civil anterior:

- a) Referentes ao atendimento telefónico:
 - i) Número de chamadas atendidas com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos;

- ii) Número de chamadas atendidas com tempo de espera superior a 60 segundos;
 - iii) Número de chamadas não atendidas com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos;
 - iv) Número de chamadas não atendidas com tempo de espera superior a 60 segundos;
 - v) Somatório dos tempos de espera das chamadas recebidas.
 - b) Referentes à resposta a pedidos de informação:
 - i) Número de pedidos de informação por escrito recebidos;
 - ii) Número de pedidos de informação por escrito respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis;
 - iii) Número de pedidos de informação respondidos num prazo superior a 15 dias úteis;
 - iv) Somatório dos tempos de resposta aos pedidos de informação por escrito.
 - c) Referentes à resposta a reclamações:
 - i) Número de reclamações recebidas;
 - ii) Número de reclamações respondidas num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis, no caso dos OPC;
 - iii) Número de reclamações respondidas em prazo inferior ou igual aos estabelecidos contratualmente com os UVE, no caso dos CEME;
 - iv) Número de reclamações respondidas num prazo superior a 15 dias úteis, no caso dos OPC;
 - v) Número de reclamações respondidas num prazo superior aos estabelecidos contratualmente com os UVE, no caso dos CEME;
 - vi) Somatório dos tempos de resposta às reclamações.
- A EGME deve enviar à ERSE, até 15 de março de cada ano, os seguintes dados, relativos ao ano civil anterior:
- d) Referentes à resposta a pedidos de informação:
 - i) Número de pedidos de informação por escrito recebidos;
 - ii) Número de pedidos de informação por escrito respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis;
 - iii) Número de pedidos de informação respondidos num prazo superior a 15 dias úteis;
 - iv) Somatório dos tempos de resposta aos pedidos de informação por escrito.
 - e) Referentes à resposta a reclamações:
 - i) Número de reclamações recebidas;
 - ii) Número de reclamações respondidas num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis;
 - iii) Número de reclamações respondidas num prazo superior a 15 dias úteis;
 - iv) Somatório dos tempos de resposta às reclamações.
 - f) Referentes à resolução de incidentes por parte da EGME:
 - i) Número de ocorrências de falhas do tipo 1;
 - ii) Número de ocorrências de falhas do tipo 1 com tempo de resolução inferior ou igual a 3 horas;

- iii) Número de ocorrências de falhas do tipo 1 com tempo de resolução superior a 3 horas;
 - iv) Somatório dos tempos de resolução de falhas do tipo 1;
 - v) Número de ocorrências de falhas do tipo 2;
 - vi) Número de ocorrências de falhas do tipo 2 com tempo de resolução inferior ou igual a 24 horas;
 - vii) Número de ocorrências de falhas do tipo 2 com tempo de resolução superior a 24 horas.
- g) Referentes à resolução de incidentes e de outras avarias por parte dos OPC, desagregados por OPC:
- i) Número de comunicações de ocorrências de impossibilidade de desligação do cabo de carregamento;
 - ii) Número de situações de impossibilidade de desligação do cabo de carregamento resolvidas num prazo inferior ou igual a 4 horas;
 - iii) Número de situações de impossibilidade de desligação do cabo de carregamento resolvidas num prazo superior a 4 horas;
 - iv) Somatório dos tempos de resolução de ocorrências de impossibilidade de desligação do cabo de carregamento;
 - v) Número de falhas de comunicação com o Sistema de Gestão da EGME;
 - vi) Número de falhas de comunicação com o Sistema de Gestão da EGME resolvidas num prazo inferior ou igual a 72 horas;
 - vii) Número de falhas de comunicação com o Sistema de Gestão da EGME resolvidas num prazo superior a 72 horas;
 - viii) Número de falhas de comunicação com o Sistema de Gestão da EGME comunicadas à EGME por, fundamentada e previsivelmente, se prolongarem por mais de 72 horas;
 - ix) Somatório dos tempos de resolução de falhas de comunicação com o Sistema de Gestão da EGME.
- h) Referentes aos estados dos pontos de carregamento, desagregados por OPC e DPC:
- i) Somatório dos tempos, em minutos, em que os pontos estiveram disponíveis para carregamento;
 - ii) Somatório dos tempos, em minutos, em que os pontos estiveram em uso;
 - iii) Somatório dos tempos, em minutos, em que os pontos estiveram fora de serviço dentro do horário de funcionamento;
 - iv) Somatório dos tempos, em minutos, em que os pontos estiveram em estado desconhecido.

SECÇÃO VI

Informação para supervisão de mercado

Artigo 85.º

Informação a fornecer pelo CEME à ERSE

O CEME deve enviar à ERSE, até ao final do mês de janeiro de cada ano, e sempre que ocorram alterações, informação discriminada sobre os preços de referência que se propõe praticar para carregamento e para outros serviços disponibilizados aos UVE seus clientes.

O CEME deve enviar à ERSE, informação sobre as quantidades e preços praticados em cada momento aos UVE seus clientes, discriminando os valores relativos a cada um dos serviços por si prestados, com a periodicidade trimestral.

O conteúdo, o prazo e a desagregação da informação a enviar pelo CEME à ERSE, nos termos dos números anteriores, são aprovados pela ERSE, na sequência de consulta aos CEME.

Artigo 86.º

Informação a fornecer pela EGME à ERSE relativa aos preços do OPC

A EGME deve enviar à ERSE até 15 de março de cada ano, e sempre que haja alterações, os preços praticados por cada OPC.

O conteúdo, o prazo e a desagregação da informação a enviar pela EGME à ERSE, nos termos do número anterior, são aprovados pela ERSE, na sequência de consulta à EGME.

Artigo 87.º

Informação a fornecer pela EGME à ERSE para supervisão de mercado

A EGME deve enviar à ERSE, até ao dia 15 de cada mês, informação referente a:

- a) Número de UVE que no mês findo solicitaram a celebração de um contrato com um CEME;
- b) Número de UVE clientes de cada CEME;
- c) Energia ativa consumida nos carregamentos de veículos elétricos na rede de mobilidade elétrica no mês findo, por CEME, desagregada por tipo de ponto de carregamento, por tipo de operador e por OPC;
- d) Número de carregamentos de veículos elétricos na rede de mobilidade elétrica no mês findo, por CEME, desagregado por tipo de ponto de carregamento, por tipo de operador e por OPC.

CAPÍTULO VI

Reclamações e resolução de litígios

Artigo 88.º

Reclamações e resoluções de litígios

Os interessados podem apresentar reclamações junto da entidade prestadora do serviço do qual pretendem reclamar, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados, em violação do disposto no presente Regulamento e na demais legislação aplicável.

Os interessados podem solicitar a intervenção da ERSE, no âmbito da resolução alternativa de litígios e desde que no âmbito das competências da ERSE, sempre que não tenha sido obtida uma resposta atempada ou fundamentada ou não a considerem satisfatória.

A intervenção da ERSE, nos termos descritos no número anterior, deve ser solicitada por escrito, invocando os factos que fundamentaram a reclamação apresentada, acompanhados dos elementos disponíveis, bem como descrição fundamentada dos factos em que há discordância.

Artigo 89.º

Grupos de trabalho

Tendo por objetivo contribuir para o aprofundamento da regulação e acompanhamento das matérias de natureza técnica relativas à mobilidade elétrica, dada a sua natureza inovadora e dinamismo tecnológico, a ERSE pode constituir grupos de trabalho, definindo os seus objetivos e duração expectável.

Os referidos grupos de trabalho podem ser constituídos a pedido dos interessados ou por iniciativa da ERSE, podendo integrar representantes dos serviços da administração central, local e regionalmente competentes no âmbito dos setores regulados, dos operadores de redes e de outras infraestruturas, das associações de consumidores e especialistas nos domínios da mobilidade elétrica, bem como outras personalidades a convite da ERSE.

A participação nos grupos de trabalho é realizada a convite e a título gracioso, não gerando o direito ao recebimento de quaisquer valores, honorários ou ajudas de custo.

TÍTULO III

Regime da mobilidade elétrica, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto

Artigo 90.º

Objeto

As regras do presente Título regulamentam o regime da mobilidade elétrica que se aplica aos pontos de carregamento para os quais o OPC opte pela aplicação do regime estabelecido no Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto;

As regras do presente Título regulamentam também o regime da mobilidade elétrica que se aplica aos pontos de carregamento para os quais o respetivo OPC opte pela sua desintegração da plataforma da EGME, não optando pela sua manutenção ao abrigo do regime transitório previsto no n.º 7 do artigo 44.º do Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto.

Artigo 91.º

OPC

Para efeitos do presente Título, entende-se como OPC a definição de operador de ponto de carregamento estabelecido no Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto.

CAPÍTULO I

Obrigações de transparência, divulgação de informação e qualidade de serviço

Artigo 92.º

Transparência de preços

Os OPC e os PSME que não apliquem exclusivamente o preço por kWh nos serviços de carregamento prestados, devem disponibilizar, através de página de internet de acesso fácil e intuitivo, ou de aplicação móvel, informação que permita ao UVE o acompanhamento em tempo real do custo da sessão de carregamento.

Para efeitos do cumprimento do número anterior, admite-se a existência de um período de latência na atualização da informação relativa ao custo de carregamento disponibilizada ao UVE, o qual não deverá ultrapassar os três minutos.

A título transitório, admite-se um período de latência máximo de seis minutos em 2026 e de cinco minutos em 2027.

O disposto no n.º 0 deste artigo não se aplica às taxas de ocupação cobradas, em euros por minuto, aos UVE por parte de OPC ou PSME, em euros por minutos que ocupem o ponto de carregamento por um período superior ao necessário para o carregamento completo da bateria do veículo elétrico.

Artigo 93.º**Informação para supervisão de mercado**

Em complemento às obrigações de informação dos OPC a prestar à EADME, a ERSE pode aprovar obrigações de reporte de informação relativa à atividade de supervisão de mercado.

As obrigações de reporte de informação nos termos do número anterior, nomeadamente, quanto ao conteúdo, prazo, periodicidade de reporte e desagregação da informação, são aprovados pela ERSE, na sequência de consulta.

Artigo 94.º**Informação pública**

Os PSME devem disponibilizar, na respetiva página de internet, a lista atualizada dos pontos de carregamento dos OPC com os quais detenham contrato válido.

Artigo 95.º**Serviços de suporte dos OPC aos UVE**

Os OPC devem disponibilizar serviços de suporte aos UVE que utilizem os pontos de carregamento, os quais devem estar disponíveis durante o período em que o ponto de carregamento se encontre em operação.

Nas situações em que o OPC não tem atendimento presencial no local durante o período em que o ponto de carregamento está em operação, o serviço de suporte referido no ponto anterior deve incluir um atendimento telefónico ou de meio que proporcione a receção e o envio de comunicações de voz com imediatez semelhante à do telefone, sem necessidade de qualquer registo prévio.

Os OPC devem avaliar os seus desempenhos no atendimento telefónico através de um indicador geral que consiste no quociente entre o número de chamadas atendidas com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas.

O tempo de espera referido no número anterior corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o utilizador do serviço não está a ser atendido pessoalmente ou por um menu eletrónico.

A indicação de que a chamada se encontra em lista de espera não é considerada atendimento efetivo.

As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, não são consideradas no número total de chamadas.

Os OPC devem enviar à ERSE, até 60 dias após o final de cada trimestre, a informação trimestral que permita o cálculo do indicador referido no n.º 0.

Artigo 96.º**Reclamações e resolução de conflitos**

No que respeita a reclamações e resolução de conflitos aplicam-se as disposições previstas no Artigo 88.º

Os OPC e os PSME são obrigados a responder a todas as reclamações recebidas no prazo máximo de 15 dias úteis.

Os OPC e os PSME devem enviar à ERSE, até 60 dias após o final de cada trimestre, o número total de reclamações recebidas no trimestre e o número total de reclamações recebidas no trimestre com prazo de resposta superior a 15 dias úteis.

CAPÍTULO II

Tarifas de Acesso às Redes e preços regulados, aplicáveis a instalações de consumo com pontos de entrega internos

Artigo 97.º

Objeto

O presente Capítulo estabelece as regras de aplicação das tarifas de Acesso às Redes aos fornecimentos em instalações de consumo que tenham pontos de entrega internos, bem como, aos fornecimentos aos referidos pontos, nos termos do artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto.

Artigo 98.º

Tarifas de Acesso às Redes aplicáveis ao contrato de fornecimento no ponto de ligação à RESP, das instalações de consumo que tenham pontos de entrega internos

Às entregas a instalações de consumo não exclusivas para a mobilidade elétrica que tenham pontos de entrega internos, nos termos do artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto, aplicam-se os preços das tarifas de Acesso às Redes previstas no Regulamento Tarifário do setor elétrico.

A potência em horas de ponta e a energia ativa são determinadas com base na diferença entre a medição no ponto de ligação à rede pública e as medições nos pontos de medição internos, que corresponde aos dados de energia atribuídos ao ponto de medição virtual, nos termos do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do setor elétrico.

Para as instalações em MAT, AT, MT e BTE, a potência contratada a faturar é determinada de acordo com o disposto no Regulamento Tarifário do setor elétrico.

Para efeitos do número anterior, a potência tomada considera o diagrama de carga apurado no ponto de medição virtual, nos termos do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do setor elétrico, condicionada à potência requisitada para a instalação de consumo.

Para as instalações em BTN, o escalão de potência contratada a faturar corresponde ao escalão igual ou imediatamente superior à máxima potência tomada do diagrama de carga do ponto de medição virtual, nos termos do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do setor elétrico, registada nos 12 meses anteriores, incluindo o intervalo de tempo a que a fatura respeita, com o limite da potência contratada com o respetivo comercializador.

Quando aplicável, a energia reativa a faturar é determinada de acordo com o estabelecido no Regulamento Tarifário do setor elétrico.

Para efeitos da aplicação da regra prevista no n.º 3 do artigo 193.º do Regulamento de Relações Comerciais dos setores elétrico e gás, considera-se o somatório das potências contratadas na instalação de consumo e nos pontos de medição internos.

Nas instalações de consumo em BTN, a potência contratada da instalação de consumo não pode ser inferior ao máximo do escalão de potência contratada nos pontos de entrega internos desta instalação.

Artigo 99.º**Tarifas de Acesso às Redes aplicáveis aos pontos de entrega internos da instalação de consumo**

Às entregas aos pontos de entrega internos de instalação de consumo não exclusiva para a mobilidade elétrica, nos termos do artigo 24.º do Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto, aplicam-se, com exceção do preço de energia reativa, todos os preços das tarifas de Acesso às Redes previstas no Regulamento Tarifário do setor elétrico.

A faturação das tarifas de Acesso às Redes aplicáveis às entregas dos pontos de entrega internos considera o nível de tensão e tipo de fornecimento da instalação de consumo não exclusiva para a mobilidade elétrica onde os referidos pontos de entrega internos se inserem.

A potência em horas de ponta e a energia ativa são determinadas, nos termos do Regulamento Tarifário do setor elétrico, com base na medição no ponto de entrega interno, nos termos do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do setor elétrico.

Para as instalações em MAT, AT, MT e BTE, a potência contratada é determinada, nos termos do Regulamento Tarifário do setor elétrico, com base na potência tomada apurada de acordo com a medição no ponto de entrega interno, nos termos do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do setor elétrico.

Para as instalações em BTN, a faturação da potência contratada considera a potência contratada com o comercializador que fornece o ponto de entrega interno, aplicando-se-lhe as regras previstas no Regulamento do setor elétrico, para este tipo de fornecimento.

Para as instalações em BTN, o escalão de potência contratada do ponto de entrega interno não pode ser superior ao escalão de potência contratada da instalação de consumo onde este se insere.

O n.º 3 do artigo 193.º do Regulamento de Relações Comerciais dos setores elétrico e gás não é aplicável ao ponto de medição interno.

Artigo 100.º**Preços Regulados**

A ERSE aprova anualmente os preços regulados para a aquisição, a instalação, a exploração e a manutenção dos equipamentos de medição para os pontos de entrega internos de instalação de consumo não exclusiva para a mobilidade elétrica.

O preço regulado, definido em Euros por equipamento de medição, é aplicável ao requerente, na instalação ou substituição do equipamento de medição.

Para efeitos do presente artigo, os ORD devem apresentar à ERSE proposta fundamentada de preço regulado, até 15 de setembro de cada ano.

Na ausência de proposta dos ORD é aplicável o preço regulado aplicável para a aquisição, instalação, exploração e manutenção dos equipamentos de medição para instalações de produção ou de armazenamento em auto consumo.

TÍTULO IV**Disposições finais e transitórias****Artigo 101.º****Desintegração dos pontos de carregamento da plataforma da EGME**

Os OPC podem solicitar à EGME, durante o período transitório previsto no artigo 44.º do Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto, a desintegração da plataforma da EGME, de todos ou de parte dos seus pontos de carregamento.

Sem prejuízo do disposto no número anterior, a instalação de pontos de medição internos para o carregamento de veículos elétricos numa instalação de consumo não exclusiva para a mobilidade elétrica obriga à desintegração da plataforma da EGME da totalidade dos pontos de carregamento de veículos elétricos no interior da instalação de consumo.

Uma vez concretizada a desintegração total dos pontos de carregamento numa instalação de consumo, a EGME comunica ao ORD, no prazo de 2 dias úteis, a data dessa desintegração.

No final do período transitório, todos os pontos de carregamento consideram-se desintegrados da plataforma da EGME.

Artigo 102.º

Projetos piloto

Consideram-se projetos piloto os projetos de investigação ou de demonstração, com a duração máxima de três anos, que se destinem a promover a inovação no setor da mobilidade elétrica.

Durante a execução dos projetos piloto pode ser derogada a aplicação de normas do presente regulamento aos participantes no projeto piloto.

Qualquer entidade pode propor junto da ERSE a realização de projetos piloto, devendo apresentar uma proposta justificada e detalhada, incluindo a identificação das normas que pretende derogar.

Os projetos piloto são aprovados pela ERSE, após consulta dos interessados, devendo ser dada publicidade da decisão.

Os projetos piloto são monitorizados pela ERSE e os seus resultados de divulgação pública.

Artigo 103.º

Adaptação de instalações existentes para que seja possível a interrupção de fornecimento nos pontos de entrega internos

As instalações existentes à data da entrada em vigor deste regulamento devem adaptar-se no prazo máximo de 12 meses para que seja possível a interrupção de fornecimento pelo ORD, de preferência remota, ao ponto de entrega interno.

A responsabilidade pela adaptação é do titular do ponto de entrega interno.

Caso a adaptação não ocorra no prazo indicado, a instalação deixa de ter condições para ter o ponto de entrega interno.

Durante o prazo de adaptação, não conseguindo o ORD proceder à interrupção do ponto de entrega interno motivado por facto imputável ao cliente, nos termos do Regulamento das Relações Comerciais, deve o ORD proceder à interrupção do ponto de entrega na fronteira com a RESP, precedido do pré-aviso regulamentarmente previsto.

Artigo 104.º

Fiscalização da aplicação do regulamento

A fiscalização da aplicação do presente regulamento é da competência da ERSE, nos termos dos seus Estatutos e demais legislação aplicável.

Para efeitos do disposto no número anterior, as ações de fiscalização devem ser realizadas em execução dos planos previamente aprovados pela ERSE e sempre que se considere necessário para assegurar a verificação das condições de funcionamento do setor da mobilidade elétrica.

A ERSE realiza ou promove a realização de ações de fiscalização, que podem incidir sobre a totalidade ou sobre parte das disposições do presente regulamento, conforme for determinado pela ERSE.

As ações de fiscalização podem revestir, nomeadamente, a forma de:

- a) Auditorias;
- b) Inspeções;
- c) Ações de cliente mistério.

Artigo 105.º

Regime sancionatório

1 — A inobservância das disposições estabelecidas no presente Regulamento constitui contraordenação nos termos do Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto.

2 — Toda a informação e documentação obtida no âmbito da aplicação do presente Regulamento, incluindo a resultante de auditorias, inspeções, petições, queixas, denúncias e reclamações, pode ser utilizada em processo de contraordenação, nos termos do Decreto-Lei n.º 93/2025, de 14 de agosto.

Artigo 106.º

Norma revogatória

É revogado o Regulamento n.º 854/2019, de 4 de novembro.

Artigo 107.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

O presente regulamento produz efeitos na data de entrada em vigor, com exceção das matérias relativas às instalações de consumo não exclusivas para a mobilidade elétrica com pontos de entrega internos no Capítulo II do Título III e o Artigo 106.º, as quais produzem efeitos 6 meses após a publicação do presente regulamento no *Diário da República*.

22 de dezembro de 2025. — O Conselho de Administração: Pedro Verdelho, Presidente. — Ricardo Loureiro, Vogal. — Isabel Apolinário, Vogal.

319931885