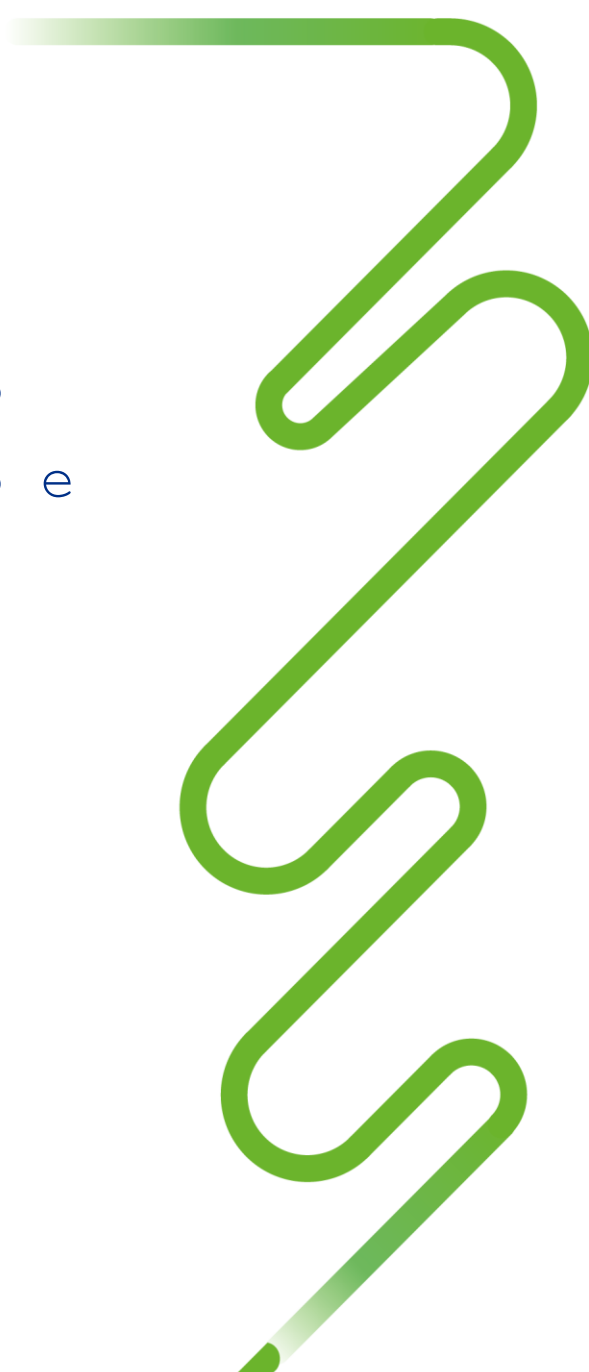


Consulta Pública
Regulamento da
Qualidade de Serviço
dos setores elétrico e
gás

Comentários REN Portgás Distribuição

Janeiro 2021

A thick, green, wavy line that starts horizontally from the right edge and then zig-zags downwards, ending near the 'portgás' logo.

portgás

Comentários à Consulta Pública sobre o Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e Gás

1. Introdução

A 4 de dezembro de 2020, a ERSE colocou em consulta pública proposta de reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e gás natural. No que diz respeito ao setor do gás, esta revisão é motivada pelas alterações à organização do sistema nacional de gás resultantes da publicação do Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto. Estas alterações obrigam a adaptar o atual Regulamento de Qualidade de Serviço, destacando-se a possibilidade de injeção de gases de origem renovável e de baixo teor em carbono.

A Portgás apresenta de seguida os comentários e sugestões de melhoria que se entendem relevantes, esperando contribuir positivamente para esta proposta de revisão regulamentar. Os comentários estão organizados por: i) comentários específicos aos principais temas da revisão regulamentar e ii) considerações adicionais.

2. Comentários Específicos aos temas elencados no documento justificativo

2.1. Terminologia

A Portgás entende como muito positiva a atualização que vem acomodar no enquadramento legal do setor os gases de origem renovável e os gases de baixo teor em carbono.

2.2. Características do gás e sua monitorização

Considerando a evolução prevista para a injeção de gases de origem renovável no SNG, torna-se necessária a criação de condições regulatórias. Nesse sentido, a Portgás entende que a definição dessas características e a metodologia para o respetivo controlo deve ser precedida de uma consulta alargada com todos os intervenientes relevantes, por forma a garantir alinhamento entre as necessidades dos produtores, a capacidade técnico-operacional das redes e a utilização segura do gás entregue aos clientes.

2.3. Interrupção de produtores de gás

2.3.1. Artigo 45.º - Atuação perante instalações de produção que perturbam a rede

O presente artigo estabelece que quando as instalações de produção de gases de origem renovável ou de gases de baixo teor de carbono injetem gás na rede que cause perturbações o Operador da Rede de Distribuição (ORD) deve acordar com o responsável pelas perturbações um prazo para a correção da anomalia.

Adicionalmente, é definido que quando a gravidade da situação assim o justifique, o operador de rede pode desligar de imediato as instalações que provoquem a anomalia.

Neste âmbito, a Portgás entende que o presente artigo carece de clarificação no que diz respeito às condições de interrupção, uma vez que em função da capacidade em questão pode comprometer a qualidade de serviço num sistema ou subsistema, devendo o operador de rede ter capacidade de interrupção com efeitos imediatos sem prejuízo de coordenação com o produtor para a resolução da anomalia no mais curto espaço de tempo possível.

3. Considerações adicionais

Para além dos comentários aos principais temas da revisão regulamentar apresentados no documento justificativo, a Portgás apresenta neste capítulo comentários adicionais relativamente ao articulado.

3.1. Artigo 66º - Reclamações relativas ao funcionamento do equipamento de medição

O presente artigo obriga a que o operador de rede cuja rede está ligada a instalação referida na reclamação, contacte o reclamante para realização de visita combinada para verificar o funcionamento do equipamento de medição.

Considerando que, na maior das vezes, a reclamação é solucionada e esclarecida por contacto telefónico com o reclamante, a Portgás entende não ser necessária a realização imediata de uma visita combinada para verificação do equipamento.

3.2. Artigo 84º - Avaliação do desempenho na frequência da leitura local de equipamentos de medição

Os operadores de rede de distribuição devem avaliar o seu desempenho na frequência da leitura local dos equipamentos de medição através de indicador estabelecido. Este indicador é calculado através do quociente entre o número de leituras locais com intervalo face à leitura local anterior inferior ou igual a 64 dias e o número total de leituras locais.

A variação do número de dias úteis de cada mês tem impacto significativo no número de leituras a realizar em cada dia, causando dificuldades operacionais que, por vezes, colocam em causa o objetivo de realização de leituras bimestrais.

Nesse sentido, a Portgás entende conveniente a alteração da periodicidade de leituras no setor do gás de 64 para 65 dias, por forma a que seja possível garantir uma gestão mais eficiente dos recursos e custos afetos a esta atividade.

3.3. Artigo 95º - Pagamento de compensações relativas à qualidade de serviço comercial aos clientes e aos reclamantes

O presente artigo estabelece que quando uma compensação devida tenha por beneficiário pessoa que não tenha relação de clientela com um comercializador, o pagamento deve ser feito diretamente pelo operador da rede que, para o efeito, contacta o beneficiário por todos os meios disponíveis.

No entanto, por sua vez, o operador de rede de distribuição tem direito a receber uma compensação nas situações em que tendo comparecido no intervalo acordado para a visita combinada, o requisitante da ligação à rede está ausente. Considerando que a cobrança desta compensação só pode ser realizada através do comercializador quando ocorre a ativação do contrato, o que nem sempre acontece, também neste caso não existe relação de clientela entre o requisitante de ligação e o comercializador, sendo do entendimento da Portgás, que o regulamento deve estabelecer o direito de cobrança de compensações diretamente pelo operador da rede ao utilizador do serviço nestas situações.

3.4. Artigo 105º - Disposições gerais

O artigo 105º estabelece que o ORD deve solicitar às entidades administrativas que disponham de informação que permita a inscrição e a atualização do registo do ponto de entrega relativamente aos clientes prioritários.

A Portgás entende que o presente artigo carece de clarificação quanto às entidades administrativas que devem ser consultadas, quando se torna necessário nova consulta, bem quanto à forma de aplicação desta mesma obrigação.

3.5. Artigo 108º - Recolha e registo de informação

O presente artigo estabelece um período mínimo de 5 anos para a manutenção de informação de qualidade de serviço, incluindo as gravações de todas as chamadas.

A Portgás considera como positiva a definição destes prazos por parte da ERSE, permitindo assim alinhamento de todos os operadores e comercializadores.

Considerando o elevado volume de contactos que se realizam, bem como a importância da garantia de prática comum das várias obrigações regulamentares, a Portgás entende relevante definir um período mínimo de 3 anos de conservação da informação, em linha com o atualmente estabelecido no Regulamento das Relações Comerciais.

3.6. Correções ao articulado

Adicionalmente, foram detetados alguns lapsos na redação do articulado que abaixo listamos:

- Repetição do Artigo 44°;
- Erro de remissão no Artigo 82° - em vez de 79° deverá ser 81°.