

---

**De:** Toste, Paulo  
**Enviado:** segunda-feira, 15 de Julho de 2013 23:43  
**Para:** rqseletricidade2013  
**Cc:** Toste, Paulo  
**Assunto:** Comentários Iberdrola ao RQS do setor elétrico  
**Anexos:** Comentarios IBD revisao RQS eletricidade.pdf

Ex.mos Senhores,

Junto envio os comentários da Iberdrola ao documento em epígrafe.

Grato pela atenção dispensada, apresento os meus melhores cumprimentos,  
Paulo Toste

=====

Please consider the environment before printing this email.

If you have received this message in error, please notify the sender and immediately delete this message and any attachment hereto and/or copy hereof, as such message contains confidential information intended solely for the individual or entity to whom it is addressed. The use or disclosure of such information to third parties is prohibited by law and may give rise to civil or criminal liability.

The views presented in this message are solely those of the author(s) and do not necessarily represent the opinion of Iberdrola, S.A. or any company of its group. Neither Iberdrola, S.A. nor any company of its group guarantees the integrity, security or proper receipt of this message. Likewise, neither Iberdrola, S.A. nor any company of its group accepts any liability whatsoever for any possible damages arising from, or in connection with, data interception, software viruses or manipulation by third parties.

=====

Por favor, piense en el medio ambiente antes de imprimir este mensaje.

Si usted recibe por error este mensaje, por favor comuniquelo a su remitente y borre inmediatamente tanto el mensaje como cualquier anexo o copia del mismo, ya que contiene informacion confidencial, dirigida exclusivamente a su destinatario y cuya utilizacion o divulgacion a terceros estan prohibidas por la ley, pudiendo dar lugar a responsabilidades civiles y/o penales.

Las ideas contenidas en este mensaje son exclusivas de su(s) autor(es) y no representan necesariamente el criterio de Iberdrola, S.A. ni de otras sociedades de su grupo. Ni Iberdrola, S.A. ni ninguna sociedad de su grupo garantiza la integridad, seguridad y correcta recepcion de este mensaje, ni se responsabiliza de los posibles perjuicios de cualquier naturaleza derivados de la captura de datos, virus informaticos o manipulaciones efectuadas por terceros.

=====

**43ª CONSULTA PÚBLICA**  
**REVISÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO**  
**(SETOR ELÉTRICO)**

Comentários da Iberdrola

15 de julho de 2013

## **0. Introdução**

A Iberdrola agradece à ERSE a oportunidade de apresentar os seus comentários no âmbito da presente consulta pública. Dado que em Portugal a Iberdrola atua exclusivamente na qualidade de comercializador no mercado livre, será nessa qualidade que os comentários se concentrarão.

## **1. Comentários gerais**

A proposta de RQS em apreciação sofreu alterações substanciais, tanto ao nível de estrutura como de conteúdo. Considera-se positiva a alteração da estrutura, sempre que a flexibilização concedida à sub-regulamentação não comprometa a estabilidade regulamentar. Ao nível do conteúdo, no caso particular dos comercializadores em mercado livre<sup>1</sup>, o anterior RQS (publicado em período de arranque do mercado) estabelecia poucas obrigações. Atualmente o consumo de energia elétrica no mercado livre já representa cerca de dois terços do consumo total em Portugal, tendo a ERSE optado por estabelecer um conjunto de obrigações muito semelhante ao do comercializador de último recurso.

A Iberdrola recomenda à ERSE um acompanhamento inicial dos impactos que advirão destas novas obrigações, pois, para além de haver comercializadores que não atuam no mercado massivo, há o risco de que os níveis de algumas das obrigações impostas ao comercializador de último recurso, que fariam sentido como garante de qualidade de serviço num ambiente em que o cliente não podia exercer o direito de opção de fornecimento, possam retirar espaço aos comercializadores para se diferenciarem

---

<sup>1</sup> Neste documento, sempre que não se faça referência expressa a mercado livre ou a último recurso, o termo comercializador refere-se a ambas as modalidades de comercialização (livre e regulada).

(vejam-se, por exemplo, as recentes ofertas contratáveis exclusivamente por meios eletrónicos). Um nível demasiado exigente de qualidade impediria que, como ocorre em outros sectores, a qualidade possa ser uma dimensão mais do preço, embora haja que assegurar um nível de qualidade mínimo adequado, principalmente para protecção dos clientes de menor dimensão.

## **2. Comentários na especialidade**

### **2.1. Art.º 8.º - Eventos excepcionais**

A redação do art.º 8.º do RQS é suficientemente genérica para abranger ocorrências que impactem tanto na qualidade de serviço técnica como na comercial. Todavia, no procedimento n.º 6, relativo à classificação de eventos excepcionais, apenas são contemplados eventos no âmbito da continuidade de serviço e qualidade da energia, falta um ponto onde os eventos no âmbito comercial sejam contemplados.

### **2.2. Art.º 9.º - Direito de regresso**

Para facilitar a leitura sugere-se mudar o texto *“e o direito de regresso sobre estes”* mais para o final da frase, ficando a seguinte redação: *“[...] sem prejuízo da responsabilidade dos operadores das redes com quem estabeleceram contratos de uso das redes e do direito de regresso sobre estes, nos termos estabelecidos pelo RARI e RRC.”*

### **2.3. Art.º 38.º - Disposições gerais (referente a pedidos de informação e reclamações)**

O n.º 4 determina que qualquer entidade deve preferencialmente apresentar reclamações ou pedidos de informação junto do comercializador. Sugere-se modificar esse número, de forma que se refira expressamente a clientes, em vez de entidades, os quais deverão preferencialmente apresentar reclamações ou pedidos de informação junto do comercializador com que tenham contratado o seu fornecimento de energia elétrica.

### **2.4. Art.º 47.º - Visita combinada**

Sugere-se a seguinte redação alternativa para o n.º 8: *“O pagamento da compensação referida no número anterior processa-se nos termos do art.º 58.º”*.

## **2.5. Art.º 51.º - Mudança de comercializador**

O indicador geral de tempo médio com data preferencial não providencia a melhor medida da qualidade de serviço nesta situação. Sugere-se alterar para o quociente entre a soma das diferenças entre a data de mudança efetiva e a data solicitada, e o número total de situações em que foi estabelecida data preferencial de mudança no mesmo período.

## **2.6. Art.º 52.º - Direito de compensação dos clientes**

Há matérias (e.g., art.ºs 25.º e 50.º) nas quais se observa ambiguidade na definição da entidade responsável pelo incumprimento – operador da rede ou comercializador.

## **2.7. Art.º 67.º - Deveres para com os clientes prioritários**

É necessário ficar expressamente previsto o envolvimento do operador da rede de distribuição, entidade fundamental para assegurar o cumprimento dos deveres estabelecidos neste apartado para os comercializadores.

## **2.8. Art.º 69.º - Grupo de acompanhamento do RQS**

Sugere-se o alargamento do âmbito do grupo às restantes matérias de qualidade de serviço (comerciais), assim como uma definição mais detalhada do seu âmbito, o que permitiria ao grupo de acompanhamento apoiar ainda mais a ERSE na coordenação e aprofundamento global das matérias de qualidade de serviço. Independentemente do alargamento, ou não, das matérias a acompanhar pelo grupo, considera-se que a inclusão de representantes dos comercializadores e do comercializador de último recurso valorizaria a abrangência do grupo.

## **2.9. Art.º 71.º - Envio de informação à ERSE**

No procedimento n.º 13, relativo a esta matéria, deveria ser criado um ponto de objeto com referência a este artigo do RQS (aliás, neste manual qualquer procedimento deveria ter sempre referência ao artigo respectivo do RQS).

Sugere-se ainda a separação das matérias a incluir nos envios de informação trimestral dos operadores das redes e dos comercializadores.

## **2.10. Art.º 73.º - Conteúdos dos relatórios de qualidade das empresas**

Sugere-se dividir o n.º 2, separando as matérias a incluir nos relatórios de qualidade de serviço relativos às redes de distribuição e nos relatórios dos comercializadores.