arme
Agência
Reguladora
Multissectorial da Economia

RELATÓRIO DA CONSULTA PÚBLICA

SOBRE

PROJETO DE REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇOS DO SETOR ELÉTRICO

Praia, janeiro de 2020

Telf.: (+238) 260 44 00/01/02/03
Fax: (+238) 261 30 69
Endereço: Avenida da China, Piso 5
Chã d'Areia - Praia – Cabo Verde

CP: nº 892
E-mail: info@arme.cv
Site: www.arme.cv

ÍNDICE

1 – INTRODUÇÃO 3

2. APRECIAÇÃO NA GENERALIDADE 4

2.1. Comentários gerais da ELECTRA, S.A. 4

2.2 Entendimento da ARME 4

3. APRECIAÇÃO NA ESPECIALIDADE 6

CONCLUSÃO 11

1 – INTRODUÇÃO

A Agência Reguladora Multissectorial da Economia (ARME) aprovou na sua reunião ordinária de 30 de setembro de 2020, o projeto de **Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS)** que tem por objeto estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no sistema elétrico público, a aprovar pela ARME. O RQS visa definir:

a) Obrigações e níveis de qualidade de serviço a cumprir pelos operadores;

b) Compensações a pagar quando há incumprimentos;

c) Obrigações de monitorização e prestação de informação.

O RQS contém, ainda, regras para os operadores de redes e os comercializadores, no que respeita a:

a) Continuidade de serviço: número e duração dos cortes de eletricidade;
b) Qualidade da eletricidade: amplitude, frequência, forma da onda e simetria do sistema trifásico da tensão;
c) Qualidade comercial: atendimento, informação, reclamações e serviços prestados aos clientes.

A aplicação de algumas das regras estabelecidas no RQS, também dependerá da aprovação de normas complementares, com um conteúdo mais detalhado e uma natureza procedimental, nomeadamente o Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico (MPQS), referido no RQS, que pretende concretizar os prazos e os procedimentos a utilizar pelos operadores na implementação do Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico (RQS).

Regendo-se pelos princípios da abertura e da transparência, os quais estão concretizados no Decreto-Legislativo n.º2/95 de 20 de Junho e no artigo 9.º do Decreto-Legislativo nº18/97, de 10 de Novembro, e, cumprindo com o disposto no artigo 19.º dos Estatutos da ARME, aprovados pelo Decreto-lei n.º 50/2018, a ARME deliberou que o regulamento supramencionado fosse submetido ao procedimento geral de consulta pública por um período de 30 dias de calendário.

A ARME apenas recebeu respostas da ELECTRA, S.A., representando a Concessionária de Transporte e Distribuição de Energia Elétrica, à qual agradece os comentários enviados.

Os comentários à consulta pública da empresa supramencionada foram recebidos dentro do prazo fixado para o efeito.

Nos termos do art. 19º dos Estatutos da ARME aprovado pelo Decreto lei suprarreferido, a ARME disponibiliza no seu sítio da internet todas as respostas recebidas, salvaguardando qualquer informação a que os respondentes atribuíram natureza confidencial e que a ARME reconheceu como tal. O presente relatório contém uma referência a todas as respostas recebidas e uma apreciação global que reflete o entendimento desta Entidade sobre as mesmas. Atendendo ao carácter sintético deste relatório, a sua análise não dispensa a consulta das respostas recebidas.

2. APRECIAÇÃO NA GENERALIDADE

2.1. COMENTÁRIOS GERAIS DA ELECTRA, S.A.

"Da análise efetuada pela Comissão, criada nos termos do Despacho N° 105/CA/2020, para a analise do Projeto de Regulamento da Qualidade de Serviços do Sector Elétrico, é produzido o presente documento, com os comentários e as recomendações pertinentes que se seguem.

Notas Prévias:

a) A implementação deste regulamento irá exigir da ELECTRA, grandes investimentos, com custos elevadíssimos, para que possa estar em condições de cumprir integralmente o disposto.

b) No capítulo "VI- Compensação por incumprimentos" há necessidade de se introduzir um artigo referente a compensação de danos provocados por terceiros, nas redes de distribuição e respetivo quadro anexo, com os valores regulados.

c) Os valores indicados nos anexos "VII-Valores de compensações no âmbito de obrigações individuais de natureza comercial" e "VIII- Preços Máximos para verificação da Qualidade de energia previstos no artigo 53°" são valores de outras realidades, devendo ser ajustados tendo em consideração a realidade do país, os rendimentos das famílias e o PIB.

d) Da análise comparativa do presente Projeto de Regulamento com documentos similares ao nível internacional, permite concluir a transposição exata de artigos que, contudo, não se adaptam a nossa realidade."

2.2 ENTENDIMENTO DA ARME

É entendimento da ARME que é fundamental a elaboração e aprovação de um regulamento da qualidade de serviços do setor elétrico, pois, nos monopólios naturais, como o caso do serviço de distribuição de energia elétrica, o consumidor normalmente não tem a liberdade de escolher sua distribuidora de energia, motivo pelo qual é necessária a atuação do regulador para definir o valor da tarifa e um padrão mínimo de qualidade dos serviços prestados.

É claro que, para chegar a um padrão de qualidade socialmente justo, o regulador deve equacionar adequadamente: o impacto tarifário causado pelos investimentos e custos operacionais necessários ao aprimoramento dos serviços; a disposição dos consumidores de pagar mais caro pela energia para viabilizar a melhoria na qualidade dos serviços; e as penalidades incidentes sobre as empresas que não cumprem com os níveis de qualidade determinados na regulação.

É neste sentido que a ARME colocou em consulta pública o projeto de Regulamento da Qualidade de Serviços do setor elétrico, com o objetivo de obter contributos para uma versão final do Regulamento que vá ao encontro dos objetivos definidos e das reais necessidades dos serviços públicos envolvidos.

Quanto às questões prévias apontadas nas alíneas antecedentes, entende a ARME o seguinte:

a) A ARME reconhece que para o cumprimento integral das disposições presentes no projeto de regulamento, há necessidade da realização de investimentos, o que acarreta custos para

as operadoras. Tratando-se de investimentos que visam o cumprimento das disposições presentes no RQS, e, consequentemente se traduzam na manutenção e/ou na melhoria da qualidade dos serviços prestados, estes podem ser reconhecidos nas tarifas, nos termos do regulamento tarifário do setor a aprovar pela ARME.

É de realçar também, que a implementação do RQS e das suas normas complementares será faseada em período suficiente e razoável, de modo a serem criadas as condições necessárias ao seu cumprimento integral.

b) A ARME entende que o referido artigo, é bastante claro ao identificar tais práticas como suscetíveis de responsabilização, sendo que a sua concretização se encontra prevista na lei geral, neste caso no Código Civil.

c) A ARME considera pertinente a observação feita em relação aos valores propostos nos respetivos anexos ao projeto de RQS, pelo que serão objeto de análise tendo em conta os argumentos apresentados e a experiência da Electra na realidade cabo-verdiana.

d) A ARME pretende com este instrumento regulatório garantir a clareza, a atualidade e a comparabilidade da informação sobre a qualidade de serviço para efeitos de regulação e para a divulgação aos utilizadores finais. É neste sentido, que para a conceção deste regulamento, a ARME procurou as melhores referências a nível internacional em matéria de regulação da qualidade de serviço a nível do setor elétrico, que sejam adaptáveis à nossa realidade.

3. APRECIAÇÃO NA ESPECIALIDADE

Comentários específicos feitos nos articulados

Comentário da Electra

Artigo 2.º, alíneas a) e b)

"A enumeração dos Operadores de Rede de Serviços públicos e dos Comercializadores é desnecessária, sendo prematuro conferir por exemplo, a AEB o mesmo estatuto que as Subconcessionárias e participadas da Electra SA e dividindo a Concessão existente em três regiões."

Entendimento da ARME

A ARME mantém a sua posição, dando igual tratamento a todas as subconcessionárias.

Comentário da Electra

Artigo 3.º, nº 2, alínea f) *"É utilizada a sigla "CRCV", que carece de definição previa no documento."*

Entendimento da ARME

A ARME considera pertinente a observação, pelo que será incluída a respetiva definição no regulamento.

Comentário da Electra

Artigo 3.º, nº 2, alíneas y) e z)

"Essas alíneas definem o tempo de 5 minutos como o limite entre uma "interrupção breve" e "uma interrupção longa". Da nossa avaliação, o tempo limite, de acordo com a realidade do país, indicativamente, deva ser 60 min, sem prejuízo do ajuste posterior, mediante realização de um estudo que venha a definir claramente o tempo limite a considerar na classificação de interrupção breve e longa, para o meio rural e para o meio urbano."

Entendimento da ARME

A ARME mantém a sua posição, uma vez que, o valor de referência a nível internacional é de 3 minutos, de acordo com o indicador "*Doing Business*" do Grupo banco Mundial. Ademais, o valor para se considerar uma interrupção de breve ou longa para se poder fazer a comparação entre diferentes países, não pode depender de cada país. Em relação às penalizações devido às

interrupções, estas serão tratadas no MPQS, pelo que constará das disposições transitórias do regulamento.

Comentário da Electra

Artigo 3.º, nº 2, alínea hh)

"Eliminar a referência à norma Portuguesa NP EN 50 160"

Entendimento da ARME

A ARME aceita parcialmente a sugestão, como consequência irá remeter para o MPQS a indicação da norma de referência.

Comentário da Electra

Artigo 3.º, nº 2, alínea rr)

"O seguinte texto carece de revisão para o correto enquadramento, nos termos da lei em vigor: "...Produtor independente em regime ordinário ou em regime especial .... ";"

Entendimento da ARME

A ARME considera pertinente a observação, no entanto esclarece que o produtor independente em regime ordinário corresponde ao produtor independente em regime comum ou normal.

Comentário da Electra

Artigo 12.º, n.º 3

"Carece de revisão ao nível da numeração e ao nível dos valores limites da tensão, à luz das regras técnicas aplicáveis à alimentação elétrica de instalações."

Entendimento da ARME

A ARME considera pertinente a observação, pelo que fará a revisão do artigo incluindo a revisão a nível da numeração

Comentário da Electra

Artigo 26.º

"Regulamenta que as entidades, com instalações elétricas ligadas as redes, são responsáveis pelas perturbações por si causadas no funcionamento das redes ou nos equipamentos de outras

instalações elétricas, contudo o regulamento não concretiza como é efetuada a avaliação e assunção dessa responsabilidade."

Entendimento da ARME

Entende a ARME que o referido artigo, é bastante claro ao identificar tais práticas como suscetíveis de responsabilização, sendo que a sua concretização se encontra prevista na lei geral, neste caso no Código Civil.

Comentário da Electra

Artigo 56.º, nº 5

"*Confere ao cliente o direito de compensação derivado de indisponibilidade de agenda do Operador de rede, para ativação do fornecimento no prazo de 3 dias uteis ao agendamento pelo Comercializador. Considerando o referencial atual, recomendamos o prazo de 5 dias uteis.*"

Entendimento da ARME

A ARME considera pertinente o comentário da operadora e terá isso em conta na finalização do documento final. a.

Comentário da Electra

Artigo 60.º, nº 4 e nº7

"*Regulamenta que, tendo comparecido o operador de rede de distribuição para a visita combinada, em caso de ausência do cliente na instalação, confere-se o direito de compensação ao operador de rede de distribuição a ser paga pelo comercializador. Sendo a ausência do cliente, entendemos que a compensação seja paga pelo próprio cliente.*"

"*Refere igualmente, que sendo o incumprimento do prazo por parte do cliente, entendemos que a compensação seja paga pelo próprio cliente.*"

Entendimento da ARME

A ARME entende que a compensação deverá ser paga pelo comercializador, com direito de regresso do respetivo cliente, uma vez que tem como objetivo a separação dos custos por funções/atividades. Neste sentido, o artigo será revisto.

Comentário da Electra

Artigo 61.º, alíneas k) e l)

"*Referem a sigla "ORD", que, contudo, carece de definição prévia no documento.*"

Entendimento a ARME

A ARME considera pertinente a observação feita, pelo que será incluída a respetiva definição no regulamento.

Artigo 63.º, n.º 3

"carece de revisão, ao que sugerimos a seguinte redação:

"3- Nos casos em que a comunicação de avaria ocorra no período das 0h00 as 8h00, a contagem dos prazos definidos no número anterior, inicia-se as 8h00, para os clientes em baixa tensão normal que não sejam clientes prioritários"."

A ARME considera pertinente a sugestão apresentada e terá em consideração no regulamento final.

Comentário da Electra

Artigos 66.º e 67.º

"Estabelecem responsabilidades dos operadores de redes de distribuição em relação a leitura dos equipamentos de medição, avaliação dos seus desempenhos em relação a frequência da leitura e registo dos contadores dos clientes BTN. Entendemos haver necessidade de esclarecimentos dado serem elementos relacionados com o Comercializador."

Entendimento da ARME

A ARME entende que esta função é da responsabilidade do operador de rede.

Comentário da Electra

Artigo 72.º

"Recomenda-se a introdução do ponto 6, relativo ao incumprimento do prazo para cancelamento ou reagendamento da visita combinada por parte do cliente, conferindo ao operador de rede de distribuição o direito de compensação, a qual é paga pelo cliente."

Entendimento da ARME

A ARME mantém a sua posição, dado que a compensação a que se refere já se encontra contemplada no artigo 60.º.

Comentário da Electra

Artigo 105.º

"Define a aprovação do MPQS e as matérias a constar do mesmo, sendo omisso a responsabilidade da ARME na elaboração do referido Manual. Recomenda-se a adição de um

ponto 2, com este aspeto e o respetivo prazo de apresentação do MPQS, a contar da data de aprovação do presente regulamento."

Entendimento da ARME

A ARME considera pertinente a observação, sendo que o MPQS de cada região é aprovado pela mesma, na sequência de proposta a apresentar pelas operadoras, no prazo de 90 dias após a data de entrada em vigor do presente regulamento.

Comentário da Electra

"Os seguintes artigos apresentam "Erros de Origem de referência" não encontradas:

- *Alínea b), c) e e) do ponto 4 do artigo 50° -referem ao artigo 47°.*
- *Ponto 1 do artigo 51 ° - refere ao artigo 47°.*
- *Alínea a) do ponto 1 do artigo 57 - refere ao número 1 do artigo 56°.*
- *Ponto 1 do artigo 64° - refere ao número 2 do artigo 63°*
- *Alínea b), e), ... do ponto 1 do artigo 70° - refere aos números do artigo 69°*
- *Alínea a) do artigo 73° -refere ao número 1 do artigo 72°.*
- *Ponto 1 do artigo 75° - refere ao artigo 110°*
- *Ponto 1 do artigo 76° - refere ao artigo 24°*
- *Ponto 1 do artigo 77° - refere aos artigos 56°, 60°, 63°,69°,72°e73°.*
- *Ponto 2 do artigo 77° - refere ao artigo 48°.*
- *Ponto 3 do artigo 80° - refere ao artigo 84°.*
- *Alínea a) do artigo 81 ° - refere a alínea b) do número 2 do artigo 60°.*
- *Alínea b) do artigo 81° - refere ao número 7 do artigo 60°.*
- *Ponto 1 do artigo 83° - refere ao artigo 76°*
- *Ponto 2 do artigo 113°- a eliminar"*

Entendimento da ARME

A ARME considera pertinente a observação, pelo que fará a devida revisão e correção de todas as remissões.

CONCLUSÃO

A ARME agradece os comentários enviados e informa que estes serão objeto de análise para a finalização do regulamento, ressaltando, no entanto, que os comentários não são vinculativos.

Entende a ARME que a proposta apresentada na consulta pública conseguiu refletir as necessidades atuais e futuras do setor elétrico, no que tange à Qualidade de Serviço da rede pública, perante os desafios apresentados e as sugestões e recomendações feitas pelas entidades participantes.