IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA

© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Segunda-feira, 8 de março de 2021

II Série

Número 41

BOLETIM OFICIAL

3661000 000000

ÍNDICE

PARTE C

CHEFIA DO GOVERNO

Gabinete do Primeiro Ministro:

Despacho nº 8/2021:

Autorização de despesas, no âmbito do processo de requalificação do Edifício Central da Direção Nacional de Receitas do Estado (DNRE). 530

MINISTÉRIO DA FAMÍLIA E INCLUSÃO SOCIAL

Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão:

Retificação nº 29/2021:

Retificando a publicação feita de forma inexata no *Boletim Oficial* nº 19, II Série, de 2 de fevereiro de 2021, referente ao extrato de despacho do Ministro da Família e Inclusão Social, respeitante ao contrato de gestão de Emanuel de Jesus Semedo Silva..... 531

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E AMBIENTE

Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão:

Extrato do despacho nº 384/2021:

Autorizando o regresso ao quadro de Cristina Maria Santos Coutinho, técnica sénior nível I, da Direção Geral da Agricultura Silvicultura e Pecuária..... 531

MINISTÉRIO DA SAÚDE E DA SEGURANÇA SOCIAL

Direção-Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão:

Extrato do despacho nº 385/2021:

Autorizando o regresso ao serviço de Ana Suzete Baessa Moniz, enfermeira graduada, pertencente ao quadro de pessoal do Ministério da Saúde e da Segurança Social. 531

Extrato do despacho nº 386/2021:

Nomeando para em comissão ordinária de serviço, integrarem o Conselho de Administração do Hospital Regional Dr. Santa Rita Vieira, os funcionários que se indicam. 531

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA

© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Extrato do despacho nº 387/2021:

Colocando em regime de dedicação exclusiva, Aristides Delgado da Luz, Médico Assistente, pertencente ao quadro de pessoal da Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão do Ministério da Saúde e da Segurança Social. 531

Extrato do despacho nº 388/2021:

Colocando em regime de dedicação exclusiva, Liziana Sofia da Silva Barros da Rosa, Médica Graduada, pertencente ao Pessoal Quadro da Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão do Ministério da Saúde e da Segurança Social..... 531

Extrato do despacho nº 389/2021:

Colocando em regime de disponibilidade permanente, Wilson Fredy Sousa Xavier, Médico Geral, pertencente ao pessoal do quadro do Ministério da Saúde e da Segurança Social..... 531

Extrato do despacho nº 390/2021:

Exonerando do cargo a seu pedido, Catia Samantha Sanches de Carvalho, Médica Geral, pertencente ao quadro de pessoal da Direção Geral do Planeamento Orçamento e Gestão do Ministério da Saúde e da Segurança Social. 532

PARTE E

AGÊNCIA REGULADORA MULTISSETORIAL DA ECONOMIA - ARME

Conselho de Administração:

Deliberação nº 5/CA/2021:

Aprovando o Regulamento de Relações Comerciais e o Regulamento da Qualidade de Serviço, ambos do setor elétrico. 532

Deliberação nº 6/CA/2021:

Atualizando preços dos produtos petrolíferos do mês de março..... 572

PARTE G

MUNICÍPIO DE SÃO VICENTE

Assembleia Municipal:

Deliberação nº 1/AMSV/2021:

Aprovando a profissionalização dos Vereadores. 573

Deliberação nº 2/AMSV/2021:

Aprovando a profissionalização da Secretária da Assembleia Municipal. 573

MUNICÍPIO DE SANTA CATARINA DE SANTIAGO

Câmara Municipal:

Extrato da deliberação nº 391/2021:

Nomeando por urgência e conveniência de serviço os funcionários que se indicam. 573

Extrato da deliberação nº 392/2021:

Mantêm-se em comissão de serviço no cargo de direção intermédia os funcionários que se indicam..... 574

3661000 000000

PARTE C

CHEFIA DO GOVERNO

Gabinete do Primeiro Ministro

Despacho nº 8/2021

de 17 fevereiro de 2021

No âmbito dos trabalhos de Empreitada de "Reabilitação e Adequação de Rés-do-chão e 1º Piso do Edifício da DNRE, sito na Praia, na Ilha de Santiago, Cabo Verde", cuja execução está a cargo da Empresa TECHNOR, e a Fiscalização a cargo do Gabinete Ripórtico Engenharia, deparou-se com a necessidade de realizar mudanças no projeto inicial, consubstanciando em trabalhos complementares e novos trabalhos, nomeadamente na revisão da rede elétrica, telecomunicação, climatização, Data Center da DNRE, consideradas imprescindíveis à conclusão da empreitada.

Tendo em conta que os acréscimos dos trabalhos decorrentes da mudança do projeto inicial implicam um aumento do valor inicialmente autorizado, há a necessidade de, nos termos da lei, de autorização do Conselho de Ministros para a realização de despesas, visando a conclusão da empreitada.

Tendo em conta, ainda, o posicionamento da Infraestruturas de Cabo Verde – MIOTH, nos termos do qual propõe a validação da proposta dos trabalhos a mais e complementares apresentada pelo respetivo empreiteiro, que implicam a assinatura de 3 adendas, referentes ao contrato de empreitada, ao de fiscalização e ao de reformulação dos projetos de arquitetura e especialidades.

Assim,

Assim, por força do n.º 2 do artigo 3.º, sob epígrafe "Disposições Transitórias", da Lei n.º 88/VIII/2015, de 14 de abril, que aprova o Código da Contratação Pública, é autorizado:

1. A realização de despesas, no âmbito do processo de requalificação do Edifício Central da Direção Nacional de Receitas do Estado (DNRE), no valor total 41.596.440, 00 ECV, discriminado nos seguintes termos:

a) Empreitada:

i. Adenda para a execução de trabalhos a mais (25% do valor do contrato inicial) - no valor de 8. 350.963, 00 ECV;

ii. Contrato para a execução de trabalhos complementares (70% do valor do contrato inicial) – no valor de 23.382.699, 00 ECV;

iii. Novo contrato (ajuste direto) – no valor de 5.698.732,00 ECV

b) Fiscalização - no valor de 3.416.834, 00 ECV

c) Projetista - Reformulação do projeto de Arquitetura e Especialidades – 747.212,50.

2. Os montantes acima aprovados têm cabimento através do Protocolo assinado entre a Infraestrutura de Cabo Verde - ICV e DNRE devidamente visado pelo Tribunal de Contas e da rúbrica 03.01.01.01.06.01-Outras Construções – 50.01.01.01.219 - Modernização Da DNRE.

O presente despacho entra, imediatamente, em vigor.

O Primeiro Ministro, *José Ulisses de Pina Correia e Silva.*

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA

© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

MINISTÉRIO DA FAMÍLIA E INCLUSÃO SOCIAL

Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão

Retificação nº 29/2021

Foi publicado de forma inexata o extrato de despacho do Sr. Ministro da Família e Inclusão Social, respeitante ao contrato de gestão do Sr. Emanuel de Jesus Semedo Silva, no *Boletim oficial* nº 19, II série, de 2 de fevereiro de 2021, e retifica-se na parte que interessa:

Onde se lê:

"…, nos termos dos artigos 4º e 27º do Decreto-lei nº 59/2014, de 4 de novembro."

Deve ler-se:

"…, nos termos dos artigos 4º e 27º do Decreto-lei nº 59/2014, de 4 de novembro, com efeitos a partir do dia 21 de dezembro de 2020."

Praia, aos 10 de fevereiro de 2021. — A Direção de Serviço de Recursos Humanos, *Elisa Moreno.*

———o§o———

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E AMBIENTE

Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão

Extrato do despacho nº 384/2021 — De S. Exª o Ministro da Agricultura e Ambiente:

De 01 de março de 2021:

Cristina Maria Santos Coutinho, Técnica Sénior nível I, do Ministério da Agricultura e Ambiente, prestando serviço na Direção Geral da Agricultura, Silvicultura e Pecuária, que se encontrava destacada para prestar serviços na Delegação da Praia e São Domingos, é autorizada o regresso ao quadro de origem, nos termos artigo 9º do Decreto lei nº54/2009 de 7 de dezembro.

Direção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos, Financeira e Patrimonial do Ministério ea Agricultura e Ambiente, na Praia, aos 3 de março de 2021. — O Diretor de Serviço, *Amaro Rocha.*

———o§o———

MINISTÉRIO DA SAÚDE E DA SEGURANÇA SOCIAL

Direção-Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão

Extrato do despacho nº **385/2021** — De S. Exª o Ministro da Saúde e da Segurança Social:

De 02 de outubro de 2020:

Ana Suzete Baessa Moniz, Enfermeira Graduada I, pertencente ao Quadro de Pessoal da DireçãoGeral do Planeamento, Orçamento e Gestão do Ministério da Saúde e da Segurança Social, exercendo funções no Hospital Dr. Agostinho Neto, em situação de licença para formação desde odia 31 de janeiro de 2016 (*Boletim Oficial* II série nº1 de 11 de janeiro de 2016), autorizada a regressar ao serviço, ao abrigo do nº2 do artigo 68º, em conjugação com o nº3 do artigo 62º e o nº 1 do artigo 53º,todos do Decreto Lei nº 3/2010, de 8 de março, com efeito a partir da data de publicação no *Boletim Oficial*.

As despesas têm cabimento na verba inscrita na rubrica 02.01.01.03.05 – Reingresso – Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão – Ministério da Saúde e da Segurança Social.

Visado pelo Tribunal de Contas em 4 de fevereiro de 2021.

Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão do Ministério da Saúde e da Segurança Social, na Praia, aos 17 de fevereiro de 2021. — O Diretor Geral, *Bruno Santos.*

Extrato do despacho nº 386/2021 — De S. Exª o Ministro da Saúde e da Segurança Social:

De 7 de outubro de 2020:

São nomeados, ao abrigo do disposto no artigo 13º do Decreto-lei nº 37/2009 de 28 de setembroconjugado com o artigo 13º do Estatuto do Hospital Regional Santa Rita Vieira aprovado pelo Decreto-lei nº 36/2009 de 28 de setembro, para em comissão ordinária de serviço, integrarem o Conselho de Administração do Hospital Regional Dr. Santa Rita Vieira – (HRSRV), os seguintes membros:

a) Dr.ª Ludmilde Filomena Rodrigues Pina Tavares, Diretora do Hospital, como Presidentedo Conselho de Administração;

b) Dr.ª Jacqueline José Varela Soares de Carvalho, Diretora Clínica, como Vogal do Conselhode Administração;

c) José Lino Semedo Almada, Enfermeiro Superintendente, como Vogal do Conselho deAdministração;

d) Manuel Pereira Fernandes, Administrador do Hospital, como Vogal do Conselho deAdministração;

e) Lucília Gomes Alves Lizardo, como Vogal não Executivo do Conselho de Administração.

As despesas de nomeação serão suportadas pela verba inscrita na rubrica – 02.01.01.01.02 – Pessoal do Quadro – Hospital Regional Dr. Santa Rita Vieira – HRSRV – Ministério da Saúde e da Segurança Social.

(Visado pelo Tribunal de Contas em 4 de fevereiro de 2021)

Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão do Ministério da Saúde e da Segurança Social, na Praia, aos 17 de fevereiro de 2021. — O Diretor Geral, *Bruno Alves.*

Extrato do despacho nº 387/2021 — De S. Exª o Ministro da Saúde e da Segurança Social

De 2 de fevereiro de 2021:

Aristides Delgado da Luz, Médico Assistente, pertencente ao Pessoal Quadro da Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão do Ministério da Saúde e da Segurança Social, exercendo as funções de Coordenador do programa de Saúde Mental da Direção Nacionalde Saúde, colocado no regime de dedicação exclusiva, ao abrigo do artigo 4º do DecretoRegulamentar nº 24/97, de 31 de dezembro, com efeito a partir da data de publicação no *Boletim Oficial.*

Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão do Ministério da Saúde e da Segurança Social, na Praia, aos 16 de fevereiro de 2021. — O Diretor Geral, *Bruno Santos*

Extrato do despacho nº 388/2021 — De S. Exª o Ministro da Saúde e da Segurança Social

De 2 de fevereiro de 2021:

Liziana Sofia da Silva Barros da Rosa, Médica Graduada, pertencente ao Pessoal Quadro da Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão do Ministério da Saúde e da Segurança Social, exercendo as funções de Diretora Clínica no Hospital Regional Dr. Ramiro Figueira, colocada no regime de dedicação exclusiva, ao abrigo do artigo 4º do DecretoRegulamentar nº 24/97, de 31 de dezembro, com efeito a partir da data de publicação no *Boletim Oficial.*

Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão do Ministério da Saúde e da Segurança Social, na Praia, aos 16 de fevereiro de 2021. — O Diretor Geral, *Bruno Santos.*

Extrato do despachonº 389/2021 — De S. Exª o Ministro da Saúde e da Segurança Social

De 4 de fevereiro de 2021:

Wilson Fredy Sousa Xavier, Médico Geral, pertencente ao pessoal do quadro da Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão do Ministério da Saúde e da Segurança Social, a desempenhar as funções no Centro de Saúde de Cova Figueiras, Ilha do Fogo, colocadono regime de disponibilidade permanente, de acordo com o artigo 14º do Decreto-lei nº21/2017, de 15 de maio, conjugado com o artigo 11º do Decreto Regulamentar nº 24/97, de 31 de dezembro, com efeito a partir da data de publicação no *Boletim Oficial.*

Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão do Ministério da Saúde e daSegurança Social, na Praia, aos 16 de fevereiro de 2021. — O Diretor Geral, *Bruno Santos.*

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA

© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Extrato do despacho nº 390/2021 — De S. Exª o Ministro da Saúde e da Segurança Social

De 9 de fevereiro de 2021:

Catia Samantha Sanches de Carvalho, Medica Geral, pertencente ao Pessoal Quadro da Direção Geral do Planeamento Orçamento e Gestão do Ministério da Saúde e da Segurança Social, exercendo funções na Delegacia de Saúde de São Domingos, Exonerada do cargo a seu pedido, ao abrigo do artigo 28 nº1 alínea *d*) e nº2 do diploma que define o regime jurídico de constituição, modificação e extinção da relação jurídica de emprego naAdministração Pública, Lei nº 102/IV/93, de 31 de dezembro, com efeito a partir de 1 demarço de 2021.

Direção Geral do Planeamento, Orçamento e Gestão do Ministério da Saúde e daSegurança Social, na Praia, aos 17 de fevereiro de 2021. — O Diretor Geral, *Bruno Santos.*

PARTE E

AGÊNCIA REGULADORA MULTISSETORIAL DA ECONOMIA -ARME

Conselho de Administração

Deliberação nº 5/CA/2021

de 22 de janeiro

Aprova o Regulamento de Relações Comerciais e o Regulamento da Qualidade de Serviço, ambos do setor elétrico

Enquadrado na reforma do setor de regulação, a 20 de setembro de 2018, o Governo, pelo Decreto lei n.º 50/2018, extingue as entidades reguladoras independentes, Agência de Regulação Económica - ARE e Agência Nacional das Comunicações - ANAC, e cria uma nova entidade, Agência Reguladora Multissectorial da Economia – ARME, com as mesmas competências daquelas que foram extintas, mas com a inovação de alargar as suas atribuições aos transportes coletivos interurbanos de passageiros e unicidade da regulação, ao consagrar as atividades administrativas de regulação técnica e económica numa mesma entidade.

A Agência Reguladora Multissectorial da Economia, no âmbito do seu plano estratégico e particularmente no setor elétrico, identificou a regulamentação como uma das prioridades para o triénio 2020-2022. Assim, dando sequência ao plano, vem através desta deliberação aprovar o Regulamento de Relações Comerciais (RRC) e o Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) para a efetiva regulação do setor elétrico.

O RRC tem por objeto estabelecer as disposições relativas às relações comerciais entre os vários sujeitos intervenientes no Sistema Elétrico Público (SEP), bem como as condições comerciais para ligações às redes públicas, as regras relativas à medição, leitura e disponibilidade de dados de consumo e o relacionamento com os clientes finais. Já o RQS tem por objeto estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial aplicáveis ao Sistema Elétrico Público.

No quadro dos seus deveres estatutários, a ARME submeteu, em 08 de outubro de 2020, a discussão pública das propostas de RRC e de RQS. Na sequência do processo de discussão pública, a ARME recebeu os comentários e sugestões dos interessados, dos quais foram publicados na página da ARME na Internet os respetivos relatórios.

Nestes termos, ao abrigo das disposições conjugadas do artigo 7.º, do artigo 12.º, do artigo 14.º alínea *b*), do Artigo 17.º e do Artigo 19.º dos Estatutos da ARME, anexos ao Decreto-lei n.º 50/2018, de 20 de setembro, o Conselho de Administração da ARME deliberou, na sua reunião ordinária de 22 de janeiro de 2021, o seguinte:

1. Aprovar o Regulamento de Relações Comerciais do setor elétrico, cuja redação consta do Anexo I à presente deliberação e dela fica a fazer parte integrante.

2. Aprovar o Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico, cuja redação consta do Anexo II à presente deliberação e dela fica a fazer parte integrante.

3. Aprovar que as disposições previstas no n.º 1 e no n.º 2 entram em vigor no dia seguinte ao da publicação do presente regulamento no *Boletim Oficial,* sem prejuízo do estabelecido em cada um dos regulamentos quanto à entrada em vigor das suas diversas disposições e dos regimes transitórios nestes estabelecidos.

A presente Deliberação entra imediatamente em vigor.

Feita na cidade da Praia, aos 22 de janeiro de 2021

O Conselho de Administração,

Presidente, *Isaías Barreto da Rosa*

Administradores, *Almerindo Fonseca* e *João Almeida Gomes.*

ANEXO I

REGULAMENTO DE RELAÇÕES COMERCIAIS DO SETOR ELÉTRICO

PARTE I

Princípios e Disposições Gerais

CAPÍTULO I

Princípios e Disposições Gerais

Artigo 1º

Objeto

1 - O Regulamento de Relações Comerciais (RRC) tem por objeto estabelecer as disposições relativas às relações comerciais entre os vários sujeitos intervenientes no Sistema Elétrico Público (SEP), bem como as condições comerciais para ligações às redes públicas, as regras relativas à medição, leitura e disponibilidade de dados de consumo e o relacionamento com os clientes finais.

2 - O RRC aplica-se em todo o território nacional, sem prejuízo de consideração de especificidades de alguns sistemas e respetivas concessões, subconcessões e ou licença de transporte e ou distribuição relativamente à prestação dos serviços públicos de aquisição, distribuição e venda de energia elétrica e à gestão e segurança dos sistemas.

3 - O presente regulamento é aprovado nos termos da alínea *b*) do artigo 14º e do nº 2 do artigo 28º dos Estatutos da Agência Reguladora Multissectorial da Economia (ARME), anexo ao Decreto-lei nº 50/2018, de 20 de setembro, e ao abrigo do artigo 5º do Decreto-lei nº 54/99 de 30 de agosto, com as redações dadas pelos Decreto-lei nº 14/2006, de 20 de fevereiro e pelo Decreto-lei 4/2013, de 29 de janeiro.

Artigo 2º

Âmbito e aplicação

1- Estão abrangidas pelo âmbito de aplicação do presente regulamento:

a) Os clientes cativos ao sistema público;

b) Os clientes qualificados a agente de mercado;

c) As entidades, públicas e privadas que pretendam dispor de uma ligação física às redes do Sistema Elétrico Público;

d) As entidades que constituem ou fazem parte do Sistema Elétrico Público;

e) Os produtores independentes em regime ordinário vinculados ou não que disponham de uma ligação às redes do Sistema Elétrico Público;

f) Os produtores independentes em regime especial, nos termos do presente regulamento; e

g) Os auto-produtores e cogeradores, nos termos previsto na legislação.

2- Não estão abrangidas pelo âmbito de aplicação do presente regulamento as relações comerciais entre os produtores não vinculados e os respetivos consumidores ou clientes finais não vinculados, com os quais disponham de contratos bilaterais físicos de fornecimento de energia elétrica, assim como as respetivas redes de distribuição, sempre que estas não possuam interligação com as redes do Sistema Elétrico Público.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

3 - Estão abrangidas pelo presente regulamento as seguintes matérias:

a) Identificação dos sujeitos intervenientes no sector elétrico público e respetivas prestações dos serviços;

b) Regras de relacionamento comercial aplicáveis à prestação dos serviços públicos de operação das redes e de comercialização de energia;

c) Condições comerciais de ligações às redes públicas;

d) Regras relativas à medição, leitura e disponibilização de dados de consumo de energia elétrica;

e) Regras de relacionamento comercial dos comercializadores dos serviços públicos com os respetivos clientes;

f) Convergência tarifária entre os diversos sistemas; e

g) Garantias administrativas e resolução de conflitos.

Artigo 3º

Siglas e definições

1- No presente regulamento são utilizadas as seguintes siglas:

a) ARME – Agência Reguladora Multissectorial da Economia;

b) AT – Alta Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 35 kV e igual ou inferior a 110 kV);

c) BT - Baixa Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é igual ou inferior a 1 kV);

d) BTE – Baixa Tensão Especial (baixa tensão com potência contratada superior a 20,7 kVA);

e) BTN – Baixa Tensão Normal (baixa tensão com potência contratada inferior ou igual a 20,7 kVA);

f) CRECV - Código de Rede Elétrica de Cabo Verde;

g) DNICE – Direção Nacional de Indústria Comércio e Energia;

h) MT – Média Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 1 kV e igual ou inferior a 35 kV);

i) RARI - Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações;

j) RD – Regulamento de Despacho;

k) RNIB – Região da ilha da Boavista;

l) RN – Região Norte (ilhas de Santo Antão (SA), São Vicente (SV), São Nicolau (SN) e Sal (SL);

m) RQS – Regulamento de Qualidade de Serviço;

n) RS – Região Sul (ilhas de Maio (MA), Santiago (ST), Fogo (FG) e Brava (BR);

o) RT – Regulamento Tarifário;

p) SEP – Sistema Elétrico Público; e

q) SENV - Sistema Elétrico não Vinculado - Subsistema do Sistema Elétrico Nacional cujo funcionamento se rege por uma lógica de mercado assente em contratos livremente estabelecidos entre produtores e clientes.

2- Para efeito do presente regulamento, entende-se por:

a) Agente de mercado - entidade que transaciona energia elétrica por contratação bilateral, designadamente: produtor em regime ordinário, produtor em regime especial, comercializadores e cliente qualificado;

b) Ajustamento para perdas - mecanismo que relaciona a energia elétrica medida num ponto da rede com as perdas que o seu trânsito origina, a partir de um outro ponto;

c) Cliente - pessoa singular ou coletiva que compra energia elétrica para consumo próprio;

d) Cliente doméstico - o cliente final que adquire eletricidade para consumo próprio e do seu agregado familiar, considerando o disposto na lei de defesa do consumidor;

e) Cliente economicamente vulnerável - a pessoa singular que se encontra na condição de beneficiar da tarifa social de fornecimento de eletricidade, nos termos da legislação aplicável;

f) Comercializador de serviços públicos - Entidade titular de concessão, subconcessão ou de licença, ao abrigo da qual é autorizada a exercer os serviços de aquisição e de venda de energia elétrica sujeita a obrigações de serviço público nos termos da lei;

g) Contagem horária - medição da energia elétrica consumida, sendo feita a distinção entre o consumo nas horas de vazio, nas horas fora de vazio e horas de ponta, quando for o caso;

h) Contrato bilateral físico - contratos livremente estabelecidos entre um produtor licenciado e um cliente qualificado ou agente de mercado, ambos com contrato de uso de rede válido, pelo qual uma das partes se compromete a entregar a energia elétrica à rede e a outra a receber a energia elétrica contratada, aos preços livremente estabelecidos entre as partes;

i) Contrato de uso das redes - contrato que tem por objeto as condições comerciais relacionadas com a retribuição a prestar pelos utilizadores das redes aos operadores das redes pelo uso das redes e das interligações, nos termos do RARI;

j) Deslastre de carga - interrupção da alimentação de alguns consumos de energia elétrica, com o objetivo de preservar o funcionamento do sistema elétrico, a nível local ou regional, em condições aceitáveis de tensão e frequência;

k) Distribuição - veiculação de energia elétrica através de redes em alta, média ou baixa tensão, para entrega ao cliente, excluindo a comercialização;

l) Entrega de energia elétrica - alimentação física de energia elétrica;

m) Fornecedor - entidade com capacidade para efetuar fornecimentos de energia elétrica, correspondendo a uma das seguintes entidades: produtor em regime ordinário, produtor em regime especial ou comercializador;

n) Instalação eventual - instalação estabelecida com o fim de realizar, com carácter temporário, um evento de natureza social, cultural ou desportiva;

o) Instalação provisória - instalação destinada a ser usada por tempo limitado, no fim do qual é desmontada, deslocada ou substituída por outra definitiva;

p) Interligação - ligação por uma ou várias linhas, entre duas ou mais redes;

q) Operador de rede - entidade titular de concessão, subconcessão ou de licença, ao abrigo da qual é autorizada a exercer os serviços de transporte e ou distribuição de energia elétrica, sujeita a obrigações de serviço público nos termos da lei;

r) Ponto de entrega - ponto da rede onde se faz a entrega ou receção de energia elétrica à instalação do cliente, produtor ou outra rede;

s) Posto ou período horário - intervalo de tempo no qual a energia elétrica é faturada ao mesmo preço;

t) Produção de eletricidade para autoconsumo - atividade de produção destinada maioritariamente à satisfação de necessidades próprias de abastecimento de energia elétrica do produtor, sem prejuízo do excedente de energia produzida ser injetado na rede elétrica de serviço público;

u) Produtor em regime ordinário - entidade titular de licença de produção independente de energia elétrica, nos termos da legislação aplicável, cuja atividade não esteja abrangida por um regime jurídico especial;

v) Transporte - veiculação de energia elétrica através de redes em alta tensão, para efeitos de receção dos produtores e entrega a distribuidores, a comercializadores ou a grandes clientes finais, mas sem incluir a comercialização;

w) Uso das redes - utilização das redes e instalações do SEP nos termos do RARI.

3661000 000000

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 4º

Prazos

1- Sem prejuízo de outra indicação específica, os prazos estabelecidos no presente regulamento que não tenham natureza administrativa são prazos contínuos.

2- Os prazos previstos no número anterior contam-se nos termos do artigo 279º do Código Civil.

3- Os prazos fixados no presente regulamento que envolvam entidades públicas contam-se nos termos da lei aplicável.

Artigo 5º

Princípios gerais e relacionamento comercial

1- O relacionamento comercial entre as entidades que operam no SEP, entre estas entidades e os respetivos clientes, bem como com os demais sujeitos intervenientes, deve processar-se de modo a que sejam observados, quando aplicáveis, os seguintes princípios gerais:

a) Garantia de oferta de energia elétrica e outros serviços em termos adequados às necessidades e opções dos consumidores;

b) Garantia das condições necessárias ao equilíbrio económico-financeiro das entidades que integram os sistemas elétricos públicos;

c) Igualdade de tratamento e de oportunidades;

d) Concorrência, sem prejuízo do cumprimento das obrigações de serviço público;

e) Imparcialidade nas decisões;

f) Transparência das regras aplicáveis às relações comerciais;

g) Direito à informação e salvaguarda da confidencialidade da informação comercial considerada sensível; e

h) Racionalidade e eficiência dos meios a utilizar, desde a produção ao consumo.

Artigo 6º

Obrigações de serviço público

1 - No exercício das suas atividades, os sujeitos intervenientes no SEP devem observar as obrigações de serviço público estabelecidas na lei.

2 - Nos termos definidos na legislação, são obrigações de serviço público, nomeadamente:

a) A segurança, a regularidade e a qualidade do abastecimento;

b) A garantia da universalidade de prestação do serviço;

c) A garantia de ligação de todos os clientes às redes;

d) A proteção dos consumidores, designadamente quanto a tarifas e preços;

e) A promoção da eficiência energética, a proteção do ambiente e a racionalidade de utilização dos recursos renováveis e endógenos; e

f) A convergência do SEP, traduzida na solidariedade e cooperação entre os sistemas elétricos.

Artigo 7º

Ónus da prova

1 - Cabe aos operadores das redes e aos comercializadores de serviço público a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e execução das diligências inerentes à prestação dos serviços previstos no presente regulamento.

2 - Ao abrigo do disposto no número anterior, o ónus da prova sobre a realização das comunicações relativas à exigência do pagamento e do momento em que as mesmas foram efetuadas incide sobre os operadores das redes e comercializadores de serviço público mencionados no número anterior.

Artigo 8º

Serviços opcionais e serviços adicionais

1 - Os operadores da rede de distribuição e comercializadores de serviço público podem disponibilizar aos seus clientes serviços e níveis de qualidade de serviço opcionais relativamente aos serviços regulados, desde que relacionados com as atividades que lhes estão legalmente atribuídas.

2 - A prestação de serviços opcionais pelos operadores das redes de distribuição e comercializadores de serviço público está sujeita à observância dos seguintes princípios:

a) Não discriminação;

b) Transparência de custos, nos termos definidos pelo Regulamento Tarifário;

c) Proporção entre os benefícios e os custos para a empresa e os descontos e os preços dos serviços a disponibilizar;

d) Adequação do nível de informação e dos meios para a sua divulgação ao cliente;

e) Garantia de identificação inequívoca dos serviços opcionais e respetivos preços relativamente aos serviços regulados e respetivos preços; e

f) Garantia da obrigatoriedade de disponibilização dos serviços regulados.

3 - A disponibilização dos serviços opcionais está sujeita a apreciação prévia pela ARME.

4 - Os serviços facultativos prestados a título oneroso pelos comercializadores de serviço público, associados ao fornecimento de energia elétrica, que não correspondam à prestação deste serviço público essencial, incluindo os serviços ligados, são designados por serviços adicionais.

Artigo 9º

Auditorias de verificação do cumprimento das disposições regulamentares

1- Os operadores da rede de distribuição e os comercializadores de serviço público deverão recorrer a mecanismos de auditoria para verificar o cumprimento das disposições regulamentares que lhes são aplicáveis.

2 - As auditorias são promovidas pelas entidades referidas no número anterior, recorrendo para o efeito a auditores externos independentes de reconhecida idoneidade.

3 - O conteúdo das auditorias e os critérios de seleção das entidades responsáveis pela realização das auditorias são aprovados pela ARME, na sequência de proposta das entidades responsáveis pela promoção das auditorias.

4 - Com uma periodicidade de 2 (dois) em 2 (dois) anos, devem ser realizadas auditorias sobre as seguintes matérias:

a) Verificação do cumprimento das regras e procedimentos associados ao Código de Conduta a realizar pelos operadores das redes;

b) Verificação do cumprimento das regras e procedimentos associados ao Código de Conduta a realizar pelo comercializador de serviço público;

c) Verificação do cumprimento do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados previsto no Artigo 99º a realizar pelo operador da rede de distribuição em MT e AT.

5 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, sempre que o considere necessário, a ARME pode solicitar à(s) entidade(s) mencionada(s) no número 1 a realização de auditorias, fundamentando o seu pedido.

6 - Os relatórios das auditorias deverão ser enviados à ARME e publicados nas páginas na Internet das entidades responsáveis pela promoção das auditorias.

CAPÍTULO II

Sujeitos intervenientes no relacionamento comercial

Artigo 10º

Cliente cativo ao sistema público

1 - O cliente cativo ao sistema público é a pessoa singular ou coletiva que compra energia elétrica para consumo próprio, através da celebração de um contrato de fornecimento de energia elétrica com o respetivo comercializador de serviços públicos.

2 - Para efeitos do presente regulamento, considera-se que os conceitos de cliente e de consumidor têm o mesmo significado.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

3 - Os clientes cativos ao sistema público podem ser abastecidos em AT, MT ou BT.

4 - O cliente é considerado doméstico ou não doméstico consoante a energia elétrica se destine, respetivamente, ao consumo privado no seu agregado familiar ou a uma atividade profissional ou comercial, considerando o disposto na legislação, relativamente ao conceito de consumidor.

5 - Nos termos da lei, entende-se por cliente vulnerável as pessoas singulares que se encontrem em situação de carência socioeconómica e que, tendo o direito de acesso ao serviço essencial de fornecimento de energia elétrica, devem ser protegidas, nomeadamente no que respeita a preços.

6 - Cliente economicamente vulnerável é a pessoa singular que se encontra na condição de beneficiar da tarifa social de fornecimento de eletricidade, nos termos da legislação aplicável.

Artigo 11º

Cliente qualificado a agente de mercado

1 - O cliente qualificado a agente de mercado é a pessoa singular ou coletiva que, através da celebração de um contrato de uso de redes com o operador da rede pública ao qual se encontra ligado, tem um contrato bilateral de fornecimento de energia elétrica diretamente com um produtor para consumo próprio.

2 - Para efeitos do presente regulamento, considera-se que os conceitos de cliente e de consumidor são utilizados como tendo o mesmo significado.

3 - O cliente qualificado a agente de mercado pode ser abastecido em AT, MT ou BT.

4 - Os clientes qualificados podem solicitar livre acesso às redes do sistema público nos termos do artigo 46º e 50º do Decreto-lei n.º 14/2006, de 20 de fevereiro.

Artigo 12º

Concessionária/subconcessionárias do transporte e distribuição

A concessionária/subconcessionária do transporte e distribuição é a entidade a quem cabe, em regime exclusivo e de serviço público, mediante a celebração de um contrato de concessão com o Governo ou contrato de subconcessão com a concessionária, a prestação dos serviços de gestão técnica dos sistemas elétricos das ilhas dos respetivos contratos, o transporte e a distribuição de energia elétrica nos referidos sistemas, incluindo a construção, ampliação e a exploração das respetivas infraestruturas, bem como os serviços de Aquisição de Energia Elétrica que corresponde à compra de energia elétrica, onde se inclui a aquisição de energia elétrica aos produtores vinculados, aos produtores não vinculados e em regime especial, para fornecimento aos seus clientes na sua área de concessão ou subconcessão, conforme o disposto nas secções III e IV desta parte do regulamento.

Artigo 13º

Produtores vinculados

1- O produtor vinculado é a entidade titular de uma licença vinculada de produção de energia elétrica, atribuída pelo serviço competente do Governo, na sequência de celebração de contrato de fornecimento de energia elétrica vinculado ao sistema elétrico público, aprovado pela ARME, comprometendo-se a abastecer o sistema elétrico público em exclusivo ou não.

2- A atividade de produção de energia elétrica é exercida nos termos e condições estabelecidos nos respetivos contratos e licenças, emitidos pelo Governo, considerando a legislação e a regulamentação aplicáveis.

Artigo 14º

Produtores não vinculados

1 - O produtor não vinculado é a entidade titular de uma licença não vinculada de produção de energia elétrica, atribuída pelo serviço competente do Governo, na sequência de contratos de fornecimento de energia elétrica não vinculado ao sistema elétrico público, aprovado pela ARME.

2 - Os produtores que utilizam como energia primária os recursos endógenos ou resíduos industriais, agrícolas ou urbanos e os cogeradores são também considerados produtores não vinculados.

3 - Os produtores independentes podem solicitar livre acesso as redes do sistema público nos termos dos artigos 46º e 50º do Decreto-lei n.º 14/2006, de 20 de fevereiro

Artigo 15º

Produtores em Regime Especial

1. Entidade habilitada para a produção de energia elétrica sujeita a regimes jurídicos especiais, podendo beneficiar de incentivos nos termos e pelo período estabelecido na lei, designadamente a produção de eletricidade a partir de cogeração e a partir de recursos endógenos, renováveis e não renováveis, a produção de eletricidade em unidades de pequena produção, a produção de eletricidade para autoconsumo ou outra produção sem injeção de potência na rede.

2. Os produtores em regime especial são abrangidos pela aplicação do presente regulamento, nos termos nele especificamente previstos.

Artigo 16º

Auto-Produtor

Pessoa coletiva pública ou privada, ou pessoa individual que produza energia elétrica maioritariamente e prioritariamente para uso próprio, devidamente licenciada para o efeito, através do regime específico de acesso e de remuneração relativos à energia remanescente entregue à rede de transporte ou distribuição nos termos do nº3 do artigo 25º, e do artigo 41º do Decreto-lei nº 14/2006 de 20 de Fevereiro, do Decreto-lei nº 1/2011 de 3 de janeiro e demais legislação aplicável.

Artigo 17º

Produtores verticalmente integrados

1 – Os produtores de energia elétrica verticalmente integrados são entidades a quem foi atribuída uma licença de produção emitida pelo serviço competente do Governo nos termos do artigo 39º do Decreto-lei nº 14/2006, de 20 de fevereiro e demais legislação aplicável.

2 - A atividade de produção de energia elétrica é exercida nos termos e condições estabelecidos nos respetivos contratos e licenças, emitidos pelo Governo, considerando a legislação e a regulamentação aplicáveis.

Artigo 18º

Distribuidor em Localidades Isoladas

1 - Entidade habilitada a exercer mediante licença emitida pelo governo, nos termos da legislação de base do setor elétrico, os serviços de distribuição e venda de energia elétrica quando em regime integrado numa área limitada e autónoma, em localidades geograficamente isoladas não abrangidas por uma área de concessão de distribuição.

2 - Os distribuidores em localidades isoladas são abrangidos pela aplicação do presente regulamento, nos termos nele especificamente previstos.

CAPÍTULO III

Concessionária/subconcessionária do transporte e distribuição

Artigo 19º

Concessão do transporte e distribuição de energia elétrica

A concessionária do transporte e distribuição é a entidade a quem cabe, em regime exclusivo e de serviço público, mediante a celebração de um contrato de concessão com o Governo, a gestão técnica dos sistemas elétricos das ilhas, o transporte e a distribuição de energia elétrica nos referidos sistemas, bem como os serviços de aquisição de energia elétrica para o fornecimento aos seus clientes na região do respetivo contrato.

Artigo 20º

Subconcessões do transporte e distribuição de energia elétrica

A subconcessionária do transporte e distribuição é a entidade a quem cabe, em regime exclusivo e de serviço público, mediante a celebração de um contrato de subconcessão com a concessionária, a gestão técnica dos sistemas elétricos, o transporte e a distribuição de energia elétrica nos referidos sistemas, bem como os serviços de aquisição de energia elétrica para o fornecimento aos seus clientes.

Artigo 21º

Relacionamento comercial entre a Concessionária e as Subconcessionárias do transporte e distribuição de energia elétrica

O relacionamento comercial entre a concessionária e as subconcessionárias do transporte e distribuição se efetua nos termos dos respetivos contratos de subconcessão e demais legislações conexas.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

CAPÍTULO IV

Serviços das Concessionárias /Subconcessionárias do transporte e distribuição

Artigo 22º

Serviços Concessionados ou subconcessionados

1 – A concessionária ou subconcessionária dos serviços de transporte e distribuição de energia elétrica, desenvolve na respetiva região os seguintes serviços públicos:

a) Aquisição e fornecimento/ venda de Energia Elétrica para os clientes do SEP;

b) Transporte e Distribuição de Energia Elétrica;

c) Gestão Técnica Global dos Sistemas;

2 - A separação dos serviços referidos no número anterior deve ser realizada em termos contabilísticos, nos termos do Regulamento Tarifário.

3 - O exercício dos serviços de transporte e distribuição de energia elétrica e da gestão técnica de cada sistema elétrico, deve obedecer à legislação aplicável e ao disposto no Manual de Procedimentos do Acesso e Operação dos Sistemas Elétricos Públicos previsto no Artigo 20º.

Artigo 23º

Aquisição e venda de Energia Elétrica

1- Os serviços de aquisição de energia elétrica correspondem à compra de energia elétrica, onde se inclui a aquisição de energia elétrica aos produtores em regime especial, aos produtores vinculados e aos produtores não vinculados, para fornecimento aos clientes da respetiva região da concessão.

2- Os serviços de venda de energia elétrica englobam ainda a estrutura comercial de venda de energia elétrica aos clientes da respetiva Região de subconcessão e pelos respetivos serviços de contratação, faturação e cobrança de energia elétrica.

3- Para efeito deste regulamento, a este agrupamento de serviços é designado de comercialização de energia elétrica, e a função de Comercializador de Serviço Público.

Artigo 24º

Transporte e distribuição de Energia Elétrica

1 – Os serviços de transporte e distribuição de energia elétrica corresponde ao planeamento, estabelecimento, operação, manutenção e coordenação da rede de transporte e distribuição por forma a veicular a energia elétrica dos pontos de receção até às instalações dos clientes.

2 – Os serviços de transporte e de distribuição de energia elétrica são exercidos em regime exclusivo, sem prejuízo do direito de acesso às respetivas redes por terceiros.

3 - No âmbito dos serviços de transporte e de distribuição de energia elétrica compete às concessionárias e ou subconcessionárias do transporte e distribuição de energia elétrica:

a) Receber energia elétrica dos centros electroprodutores ligados às redes de transporte e distribuição do SEP;

b) Transmitir a energia elétrica através da rede de transporte, assegurando as condições técnicas do seu funcionamento operacional;

c) Indicar às entidades ligadas às redes de transporte e distribuição ou que a elas se pretendem ligar, as características e parâmetros essenciais para o efeito;

d) Planear e promover o desenvolvimento das redes de transporte e distribuição por forma a veicular a energia elétrica dos pontos de receção até aos clientes em adequadas condições técnicas;

e) Proceder à manutenção das redes de transporte e distribuição e coordenar o funcionamento das respetivas instalações;

f) Assegurar o cumprimento dos padrões de qualidade de serviço que lhe sejam aplicáveis;

g) Garantir a existência de capacidade disponível por forma a permitir a realização do direito de acesso às redes nas condições previstas no RARI.

4 - Consideram-se incluídos nos serviços de transporte e de distribuição de energia elétrica os serviços associados ao uso das redes, nomeadamente a contratação, a leitura, a faturação e a cobrança, bem como as ligações às redes.

5 - Para efeito deste regulamento, a este agrupamento de serviços é designado de operação de redes, e a função de Operador de Rede.

Artigo 25º

Gestão Técnica dos Sistemas

1 – Os serviços de gestão técnica global de cada sistema devem assegurar, nomeadamente:

a) A coordenação sistémica das infraestruturas que constituem o SEP por forma a assegurar o seu funcionamento integrado e harmonizado e a segurança e a continuidade de abastecimento de energia elétrica;

b) A gestão dos serviços de sistema através da operacionalização de um mercado de serviços de sistema e a contratação de serviços de sistema mediante aprovação prévia da ARME;

c) A gestão do mecanismo de reserva de segurança do SEP, nos termos dispostos na legislação em vigor;

d) A gestão do mecanismo de comunicação de contratação bilateral;

e) As liquidações financeiras associadas às transações efetuadas no âmbito desta atividade, incluindo a liquidação dos desvios;

f) A receção da informação dos agentes de mercado que tenham constituído como contraentes em contratos bilaterais, relativamente aos factos suscetíveis de influenciar o regular funcionamento do mercado ou a formação dos preços.

2 - As atribuições referidas na alínea *a*) do número anterior incluem:

a) A verificação técnica da operação do sistema elétrico, tendo em conta os programas de produção e de consumo dos vários agentes de mercado;

b) A coordenação das indisponibilidades das redes e dos centros electroprodutores;

c) A gestão das interligações, nomeadamente a determinação da capacidade disponível para fins comerciais e resolução de congestionamentos, nos termos do disposto no RARI;

d) Disponibilização de previsões de consumo aos agentes de mercado.

3 - As atribuições referidas na alínea *b*) do nº 1 incluem:

a) A identificação das necessidades de serviços de sistema, nos termos previstos no Regulamento de Despacho;

b) A operacionalização de um mercado de serviços de sistema para a regulação secundária, reserva de regulação e resolução de restrições técnicas;

c) A gestão de contratos de fornecimento de serviços de sistema que tenham sido contratados bilateralmente com agentes de mercado, de acordo com regras objetivas, transparentes e não discriminatórias que promovam a eficiência económica;

4 - O exercício dos serviços de gestão técnica do sistema obedece ao disposto no presente regulamento, no Regulamento de Despacho e no Manual de Procedimentos da Gestão Global do Sistema.

5. Para efeito deste regulamento, a este agrupamento de serviços é designado de gestão técnica do sistema, e a função de Gestor Técnico do sistema.

Artigo 26º

Manual de Procedimentos do Acesso e Operação dos Sistemas Elétricos Públicos

1 - O Manual de Procedimentos do Acesso e Operação dos Sistemas Elétricos Públicos deve contemplar, entre outras, regras sobre as seguintes matérias:

a) Modalidades e procedimentos associados à celebração de contratos bilaterais físicos;

b) Metodologia de cálculo e valorização dos desvios nas transações efetuadas no âmbito de contratos bilaterais físicos;

c) Metodologia do ajustamento para perdas das transações efetuadas no âmbito de contratos bilaterais físicos;

d) Modalidades e procedimentos de cálculo do valor das garantias a prestar pelos agentes que atuam fora do sistema elétrico público;

e) Descrição dos procedimentos associados à recolha, registo e divulgação da informação;

f) Critérios de segurança da exploração;

g) Atuação em caso de alteração da frequência;

h) Planos de deslastre de cargas;

i) Planos de reposição do serviço;

j) Plano de indisponibilidades;

3661000 000000

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

k) Atuação perante a ocorrência de avarias, nomeadamente da rede de telecomunicações de segurança ou do sistema de telecomando das instalações;

l) Tipificação das situações excecionais e dos procedimentos a adotar;

m) Condições gerais dos contratos de garantia de abastecimento, bem como os critérios a observar na seleção das propostas para a celebração destes contratos.

2 - O Manual de Procedimentos do Acesso e Operação dos Sistemas Elétricos Públicos deve ainda incluir uma descrição do sistema de acerto de contas para a liquidação das transações entre o sistema elétrico público e o sistema elétrico não público.

3 - O Manual de Procedimentos do Acesso e Operação dos Sistemas Elétricos Públicos é aprovado pela ARME, na sequência de proposta a apresentar pelas entidades que prestam os serviços de Gestão Técnica, no prazo de noventa (90) dias após a data de entrada em vigor do presente regulamento.

4 - A ARME, por sua iniciativa, ou mediante proposta do Gestor Técnico de cada sistema pode proceder à alteração do respetivo Manual de Procedimentos do Acesso e Operação dos Sistemas Elétricos Públicos, ouvindo previamente as entidades a quem este Manual se aplica, nos prazos estabelecidos pela ARME.

5 - Cada Gestor Técnico deve disponibilizar a versão atualizada do Manual de Procedimentos do Acesso e Operação do Sistema Elétrico Público a qualquer entidade abrangida pela sua aplicação, designadamente na sua página na Internet ou na página da entidade a que faz parte.

PARTE II

Relacionamento Comercial

CAPÍTULO V

Ligação às Redes

Secção I

Disposições Gerais

Artigo 27º

Objeto

1- O presente Capítulo tem por objeto a condição comercial aplicável ao estabelecimento das ligações às redes do SEP de instalações produtoras ou consumidoras de energia elétrica, bem como ao estabelecimento de ligações entre as redes de diferentes operadores de redes.

2- São ainda objeto deste Capítulo as condições comerciais para o tratamento dos pedidos de aumentos de potência de instalações já ligadas às redes do SEP.

Artigo 28º

Condições técnicas e legais

1- As condições técnicas para as ligações às redes do SEP são as estabelecidas na legislação aplicável.

2- As instalações elétricas não podem ser ligadas às redes do SEP, sem a prévia emissão de licença ou autorização por parte das entidades competentes.

3- Os proprietários de instalações de consumo ou de produção ligadas às redes devem assegurar a compatibilidade das suas infraestruturas, designadamente ao nível dos sistemas de proteções e de telecomunicações, perante atualizações promovidas pelos operadores das redes.

Artigo 29º

Redes

Consideram-se redes dos sistemas elétricos públicos, para efeitos de estabelecimento de ligação, as redes já estabelecidas que integram estes sistemas à data da requisição da ligação.

Artigo 30º

Elementos de ligação

Para efeitos de aplicação do presente Capítulo, consideram-se elementos de ligação as infraestruturas físicas que permitem a ligação entre uma instalação elétrica, produtora ou consumidora, e as redes do SEP.

Artigo 31º

Tipo de encargos com a ligação à rede

A ligação à rede pode envolver, conforme o caso, os seguintes tipos de encargos:

a) Alterações na instalação produtora ou consumidora a ligar à rede;

b) Reforço das redes;

c) Construção dos elementos de ligação.

Secção II

Ligação de instalações de clientes e aumento de potência requisitada

Subsecção I

Disposições gerais

Artigo 32º

Obrigação de ligação e de aumento de potência requisitada

1 - Os operadores das redes, dentro das suas áreas de intervenção, são obrigados a proporcionar uma ligação às redes aos clientes que a requisitem, desde que verificadas as condições referidas no Artigo 28º.

2 - Nas ligações às redes de distribuição, sempre que o respetivo operador de rede recuse o estabelecimento de uma ligação às suas redes, com o fundamento da não verificação das condições referidas no Artigo 28º, deve justificar a sua decisão ao requisitante.

3 - Os pedidos de aumento de potência requisitada devem ser tratados tendo em consideração os princípios estabelecidos nos números anteriores.

4 - As ligações diretas à rede de transporte só são permitidas para potências contratadas superiores a 5 MVA ou outro que o operador de redes demonstrar ser a solução global mais vantajosa para o SEP.

5 - A obrigação de ligação inclui deveres de informação e aconselhamento por parte do respetivo operador de rede, designadamente sobre o nível de tensão a que deve ser efetuada a ligação, de modo a proporcionar as melhores condições técnicas e económicas, considerando, entre outros elementos, a potência requisitada e as características da rede e da instalação a ligar.

6 - O cumprimento do dever de informação inclui, designadamente, a elaboração e publicação de folhetos informativos sobre o processo de ligação às redes a disponibilizar aos interessados na requisição de uma ligação, contendo, entre outras, informações relativas a:

a) Elementos necessários para proporcionar a ligação;

b) Orçamento;

c) Construção dos elementos de ligação;

d) Encargos com a ligação.

7 - Os folhetos informativos previstos no número anterior devem ser remetidos à ARME.

Artigo 33º

Requisição de Ligação

1- A requisição de uma ligação à rede é efetuada através do preenchimento de um formulário disponibilizado pelo respetivo operador de rede.

2- Sem prejuízo do disposto no Artigo 58º, do formulário referido no número anterior, além da identificação do requisitante da ligação, devem constar, entre outros, os seguintes elementos:

a) A potência requisitada;

b) As características técnicas da instalação a ligar;

c) Outros elementos necessários à satisfação de condições solicitadas pelo requisitante, designadamente a potência de curto-circuito e a necessidade de alimentação alternativa.

3 - O formulário previsto nos números anteriores e a lista de informação referida no número 4 do Artigo 58º devem ser disponibilizados a todos os interessados, designadamente através da internet e enviados à ARME.

4 - No caso de edifícios ou conjuntos de edifícios funcionalmente interligados, incluindo os constituídos em regime de propriedade horizontal, ao conjunto das suas instalações de utilização corresponde uma única requisição de ligação à rede.

Artigo 34º

Potência requisitada

1- A potência requisitada é o valor da potência para a qual a ligação deve ser construída e a rede a montante deve ter capacidade de alimentar, nas condições estabelecidas na legislação e regulamentação vigentes.

2- Construída a ligação, a potência requisitada passa a ser considerada uma característica da instalação de utilização, condicionando a potência máxima a contratar para a instalação.

3- No caso de edifícios ou conjuntos de edifícios funcionalmente interligados, incluindo os constituídos em regime de propriedade horizontal, a potência requisitada será referida à ligação do edifício às redes, devendo ser atribuído um valor de potência requisitada a cada instalação de utilização.

4- O valor da potência requisitada de cada instalação de utilização, referido no número anterior, deve ser o valor da potência a considerar para efeito de determinação da repartição dos encargos de ligação e de reforço das redes.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 35º

Modificações na instalação a ligar à rede

1 - Para ligações em BT, se a potência requisitada for igual ou superior a 41,40 kVA, a respetiva operadora de rede pode exigir que o requisitante coloque à sua disposição um local apropriado ao estabelecimento e exploração de um posto de transformação, com as dimensões mínimas por ele indicadas para cada categoria de rede.

2 - Nas situações previstas no número anterior, aplica-se o disposto nos números 4 e 5 do Artigo 39º, considerando que as propostas nelas referidas devem ser apresentadas pela respetiva operadora das redes de transporte e distribuição.

Subsecção II

Elementos de ligação

Artigo 36º

Classificação dos elementos de ligação

Os elementos de ligação necessários à ligação de uma instalação à rede são classificados nos seguintes tipos:

a) Elementos de ligação para uso exclusivo;

b) Elementos de ligação para uso partilhado.

Artigo 37º

Elementos de ligação para uso exclusivo

1 - Consideram-se elementos de ligação para uso exclusivo de uma instalação a ligar à rede os elementos por onde esteja previsto transitar, exclusivamente, energia elétrica produzida ou consumida na instalação em causa.

2 - Para efeitos de identificação do elemento de ligação para uso exclusivo em BT e em MT, considera-se que este é limitado, na sua extensão, a um comprimento máximo, consoante o nível de tensão e o tipo de rede.

3 - Compete à ARME a aprovação da metodologia de determinação dos comprimentos máximos definidos no número anterior.

4 - Para efeitos do disposto no número anterior, as respetivas operadoras das redes devem apresentar à ARME proposta fundamentada no prazo de noventa (90) dias após a data de entrada em vigor do presente regulamento.

5 - A identificação do elemento de ligação para uso exclusivo nas ligações às redes em AT é apresentada pela operadora das redes à qual é requisitada a ligação.

Artigo 38º

Elementos de ligação para uso partilhado

1 - Consideram-se elementos de ligação para uso partilhado aqueles que permitem a ligação à rede de mais do que uma instalação.

2 - Integram-se no conceito estabelecido no número anterior os elementos de ligação necessários à inserção da instalação em redes cuja alimentação seja em anel.

3 - O operador das redes ao qual se requisita a ligação pode optar por sobre dimensionar o elemento de ligação para uso partilhado, de modo a que este elemento possa vir a ser utilizado para a ligação de outras instalações.

4 - A identificação do elemento de ligação para uso partilhado nas ligações às redes em AT é apresentada pela operadora das redes à qual é requisitada a ligação.

Subsecção III

Encargos

Artigo 39º

Encargos de ligação à rede

1 - A ligação à rede pode tornar necessário o pagamento de encargos relativos a:

a) Elementos de ligação para uso exclusivo, nos termos do Artigo 37º;

b) Elementos de ligação para uso partilhado, nos termos do Artigo 38º;

c) Reforço das redes, nos termos do Artigo 44º;

d) Encargos devidos a terceiros que não decorrem diretamente dos valores de potência requisitada nem da extensão dos elementos de ligação.

2 - Os encargos com a ligação à rede ou com o aumento de potência requisitada de instalações em AT são objeto de acordo entre o requisitante e o operador da rede ao qual é requisitada a ligação.

3 - Na falta do acordo previsto no número anterior, compete à ARME decidir, numa base equitativa, a repartição dos encargos, na sequência da apresentação de propostas pelas entidades envolvidas.

4 - Nas situações previstas no número 2 do Artigo 35º, o requisitante deve ser ressarcido pelo operador da rede, nos termos a aprovar pela ARME.

5 - Para efeitos do disposto no número anterior, os operadores de redes devem apresentar à ARME proposta fundamentada, no prazo de noventa (90) dias após a data de entrada em vigor do presente regulamento.

Artigo 40º

Definição do ponto de ligação à rede para determinação de encargos de ligação

1 - Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o ponto de ligação à rede é indicado pelo operador da rede correspondente.

2 - O ponto de ligação à rede das instalações de clientes em BT e MT, para efeitos de cálculo dos encargos com o estabelecimento da respetiva ligação, deve ser o ponto da rede, no nível de tensão expresso na requisição de ligação que, no momento da mesma, se encontra fisicamente mais próximo da referida instalação, independentemente de aí existirem as condições necessárias à satisfação das características de ligação constantes da requisição, designadamente em termos de potência requisitada.

Artigo 41º

Tipos de encargos com o aumento de potência requisitada

A satisfação do pedido de aumento de potência requisitada pode tornar necessário o pagamento de encargos relativos a:

a) Elementos de ligação para uso exclusivo, nos termos do Artigo 42º;

b) Elementos de ligação para uso partilhado, nos termos do Artigo 43º;

c) Reforço das redes, nos termos do Artigo 44º.

Artigo 42º

Encargos com os elementos de ligação para o uso exclusivo

Os encargos relativos aos elementos de ligação para uso exclusivo são suportados pelo requisitante, até ao limite dos encargos correspondentes ao comprimento máximo aprovado nos termos do Artigo 37º.

Artigo 43º

Encargos com os elementos de ligação de uso partilhado

1 - Os encargos relativos aos elementos de ligação para uso partilhado necessários para proporcionar a ligação à rede em BT e em MT são função da potência requisitada e da extensão dos elementos de ligação apurada nos termos do número 3, tendo em conta, entre outros, os seguintes aspetos:

a) Número de requisitantes;

b) Capacidade utilizada por cada requisitante;

c) Elementos caracterizadores da instalação indicados na requisição de ligação prevista no Artigo 33º;

d) Características das redes e tipo de construção envolvida.

2 - Compete à ARME estabelecer a metodologia de cálculo dos encargos prevista no número anterior, tendo como base proposta apresentada pelas operadoras de rede.

3 - Para efeitos do cálculo dos encargos com o elemento de ligação para uso partilhado, a extensão deste elemento, necessária para satisfazer a requisição da ligação, corresponde à extensão do traçado de construção a efetuar desde o ponto de ligação definido nos termos do Artigo 51º até ao ponto do elemento de ligação para uso exclusivo mais distante da instalação para a qual é requisitada a ligação à rede.

4 - Para efeitos do cálculo dos encargos com o elemento de ligação para uso partilhado, nos casos de ligação de instalações bialimentadas, para efeitos do disposto no número anterior, deve ser considerada a soma da extensão dos elementos de ligação para uso partilhado.

5 - Para efeitos do disposto no número 2, as respetivas operadoras das redes devem apresentar à ARME proposta fundamentada sobre a metodologia de cálculo dos encargos resultantes da construção de elementos de ligação para uso partilhado, no prazo de noventa (90) dias após a data de entrada em vigor do presente regulamento.

3661000 0000000

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 44º

Encargos relativos ao reforço das redes

1 - O operador da rede ao qual é solicitada a ligação ou um aumento de potência requisitada deve exigir a comparticipação nos custos com o reforço da rede, nos termos do disposto nos números seguintes.

2 - Para ligações em MT e em BT, a comparticipação nos custos de reforço da rede deve ser função da potência requisitada.

3 - Para as ligações às redes previstas nos termos do Artigo 51º, a potência requisitada a considerar para efeitos de cálculo da comparticipação nos custos de reforço da rede diz respeito à totalidade do empreendimento.

4 - No caso das ligações referidas no nº 2, os valores de comparticipação nos custos de reforço das redes devem ser calculados, nomeadamente com base em indicadores técnico-económicos existentes para as diferentes redes.

5 - Compete à ARME estabelecer as condições e os valores de comparticipação nos custos de reforço das redes para as ligações em MT e em BT.

6 - Para efeitos do disposto no número anterior, as respetivas operadoras das redes devem apresentar à ARME proposta fundamentada, no prazo de noventa (90) dias após a data de entrada em vigor do presente regulamento.

7 - Para ligações em AT, a comparticipação nos custos de reforço das redes será objeto de acordo entre o requisitante e o operador da rede à qual é requisitada a ligação.

8 - Na falta do acordo, previsto no número anterior, compete à ARME decidir, numa base equitativa, a repartição dos encargos, na sequência da apresentação de propostas pelas entidades envolvidas.

Artigo 45º

Orçamento

1 - O operador das redes, na sequência da requisição de ligação à rede ou de pedido de aumento de potência requisitada, deve apresentar ao requisitante um orçamento relativo aos encargos com a ligação ou com o pedido de aumento de potência requisitada.

2 – No caso de ligações à rede em BT que envolvam unicamente a construção de elementos de ligação para uso exclusivo, é facultado ao operador de redes o dever de apresentação de orçamento.

3 - O orçamento deve ser discriminado considerando, designadamente, as seguintes informações:

a) Identificação dos elementos de ligação necessários, mencionando as respetivas características técnicas e dimensionamento;

b) Identificação do ponto de ligação à rede, para efeitos do cálculo dos encargos com o estabelecimento dessa ligação;

c) Tipo, quantidade e custo dos principais materiais, equipamentos e mão-de-obra utilizados na construção do elemento de ligação para uso exclusivo, bem como o encargo total com este tipo de elemento de ligação;

d) Encargos relativos aos elementos de ligação para uso partilhado, explicitando os valores de potência requisitada e de extensão do elemento utilizados no cálculo dos encargos;

e) Encargos relativos ao reforço das redes.

4 - O orçamento deve ainda conter informação relativa a:

a) Trabalhos e serviços excluídos do orçamento;

b) Eventuais valores que decorram do ressarcimento previsto no número 4 do Artigo 39º;

c) Encargos devidos com o estabelecimento da ligação e que não decorrem diretamente dos valores de potência requisitada e da extensão dos elementos de ligação, designadamente encargos devidos a terceiros para a satisfação do pedido de ligação à rede;

d) Trabalhos e serviços necessários ao estabelecimento de uma ligação, suscetíveis de serem realizados pelo requisitante ou por terceiro por aquele indicado;

e) Condições de pagamento;

f) Prazo de execução da ligação e validade do orçamento.

5 - O orçamento deve ser apresentado ao requisitante, por escrito, nos prazos seguintes:

a) Para ligações em BT e MT, nos prazos de quinze (15) e trinta (30) dias úteis respetivamente ou, sempre que a natureza dos estudos a realizar não possibilite o seu cumprimento, em prazos previamente acordados com os requisitantes;

b) Para ligações em AT, em prazo acordado previamente com os requisitantes.

Artigo 46º

Estudos para a elaboração do orçamento

1 - O operador da rede ao qual é requisitada a ligação tem o direito de ser ressarcido pelo requisitante dos encargos que tenha suportado com a realização dos estudos necessários para a elaboração do orçamento para ligação à rede.

2 - Compete à ARME estabelecer as condições e os valores dos encargos suportados com a realização dos estudos necessários para a elaboração do orçamento.

3 - Para efeitos do disposto no número anterior, as respetivas operadoras de redes devem apresentar proposta fundamentada à ARME, no prazo de noventa (90) dias após a data de entrada em vigor do presente regulamento.

Artigo 47º

Pagamentos dos encargos de ligação

1 - As condições de pagamento dos encargos decorrentes do estabelecimento da ligação devem ser objeto de acordo entre as partes.

2 - Na falta do acordo, previsto no número anterior, as condições de pagamento dos encargos devem ser estabelecidas em observância dos seguintes princípios:

a) Para ligações à rede em BT, com prazos de execução iguais ou inferiores a vinte (20) dias úteis, o operador da rede pode exigir o pagamento dos encargos, como condição prévia à construção dos elementos de ligação;

b) Para ligações à rede em BT, com prazos de execução superiores a vinte (20) dias úteis, o pagamento dos encargos com a construção dos elementos de ligação deve ser faseado, havendo lugar a um pagamento inicial prévio à referida construção que não pode exceder 50% do valor global do orçamento;

c) Para as ligações à rede em MT e AT, o pagamento dos encargos com a construção dos elementos de ligação deve ser faseado, havendo lugar a um pagamento inicial prévio à referida construção que não pode exceder 50% do valor global do orçamento;

d) Nos casos previstos nas alíneas *b*) e *c*), o pagamento devido com a conclusão da construção da ligação não pode ser inferior a 10% do valor global do orçamento.

Subsecção

IV Construção e propriedade dos elementos de ligação

Artigo 48º

Construção dos elementos de ligação

1 - Os elementos de ligação podem ser construídos pelos operadores das redes e pelo requisitante da ligação, nos termos previstos nos números seguintes.

2 - O requisitante pode, na posse do orçamento referido no Artigo 45º, optar por promover a construção, pelos seus próprios meios, dos elementos de ligação para uso exclusivo.

3 - O requisitante pode, mediante acordo com o operador da rede ao qual solicitou a ligação, promover a construção de elementos de ligação para uso partilhado, tendo o direito de ser ressarcido dos valores que tenha suportado e que não lhe sejam atribuíveis, nos termos do referido acordo.

4 - Para efeitos do disposto nos números anteriores, o operador da rede ao qual é solicitada a ligação deve apresentar ao requisitante o estudo em que se baseou a proposta de orçamento para a construção dos elementos de ligação.

5 - A construção dos elementos de ligação previstos nos nºs 2 e 3 deve ser realizada de acordo com o estudo referido no número anterior, segundo as normas de construção aplicáveis e utilizando materiais aprovados pelo operador da rede ao qual é solicitada a ligação, nos termos previstos na legislação e regulamentação vigentes.

6 - Sem prejuízo da fiscalização pelas entidades administrativas competentes, o operador da rede ao qual é solicitada a ligação pode inspecionar tecnicamente a construção dos elementos de ligação promovida pelo requisitante e solicitar a realização dos ensaios que entenda necessários, de acordo com a legislação e regulamentação vigentes.

7 - O operador da rede ao qual é solicitada a ligação tem o direito de exigir ao requisitante de uma ligação à rede a prestação de uma garantia, válida pelo período de um ano, correspondente ao máximo de 10% do valor dos elementos de ligação construídos pelo requisitante, para suprir eventuais deficiências de construção.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 49º

Propriedade dos elementos de ligação

Depois de construídos, os elementos de ligação passam a fazer parte integrante das redes assim definidas nos termos do Artigo 29º, logo que forem considerados, pelo operador da rede ao qual é solicitada a ligação, em condições técnicas de exploração.

Subsecção V

Ligação de instalações com características especiais

Artigo 50º

Ligação de instalações provisórias e eventuais

1 - Às ligações de instalações provisórias e eventuais aplicam-se as disposições desta Secção, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 - As ligações de instalações provisórias devem ser estabelecidas, preferencialmente, de modo a que possam vir a constituir ligações definitivas.

3 - Os encargos que decorram exclusivamente das alterações necessárias à conversão de ligações de carácter provisório em definitivas são da responsabilidade dos requisitantes.

4 - A obrigação de ligação de instalações provisórias e eventuais é limitada à existência de capacidade de rede, não havendo lugar ao pagamento de encargos relativos ao reforço das redes.

5 - Nas ligações de instalações provisórias e instalações eventuais, em que findo o período de utilização se opte pela desmontagem dos elementos de ligação para uso exclusivo, estes ficam propriedade do requisitante, o qual deve suportar integralmente os encargos com a sua desmontagem, salvo acordo em contrário com o operador da rede à qual foi efetuada a ligação.

6 - O preço do serviço de ativação do fornecimento a instalações eventuais é publicado anualmente pela ARME, na sequência de proposta fundamentada dos operadores das redes de distribuição a apresentar à ARME até 15 de setembro de cada ano.

Artigo 51º

Ligação de núcleos habitacionais, urbanizações, loteamentos, parques industriais e comerciais

1 - Para as ligações às redes de núcleos habitacionais, urbanizações, loteamentos, parques industriais e comerciais aplicam-se, com as necessárias adaptações, as regras previstas para a ligação de instalações de clientes.

2 - Para efeitos de aplicação do disposto no Artigo 36º, os elementos necessários para proporcionar a ligação às redes respeitam ao conjunto do empreendimento habitacional, da urbanização, do loteamento, do parque industrial ou comercial e não às instalações individualmente consideradas.

3 - Salvo acordo em contrário sobre a repartição e faseamento dos pagamentos, ficam a cargo do requisitante as despesas resultantes do primeiro estabelecimento das obras de eletrificação, nelas se compreendendo o custo da rede de alta e média tensão, dos postos de transformação e das redes de BT incluindo a rede de iluminação pública associada, considerando, quando aplicável.

Artigo 52º

Iluminação pública

No SEP, o estabelecimento das redes de iluminação pública e os respetivos encargos são considerados no âmbito do contrato de concessão e subconcessão de transporte e distribuição de energia elétrica, sem prejuízo da legislação aplicável.

Secção III

Ligação à rede de instalações produtoras

Artigo 53º

Obrigação de ligação

1 - Os operadores da rede têm a obrigação de proporcionar a ligação de instalações produtoras licenciadas às suas redes.

2 - As ligações de novos centros electroprodutores processam-se de acordo com a capacidade de receção das redes elétricas, nos termos da legislação aplicável.

3 - O ponto e o nível de tensão de ligação à rede de instalações produtoras são indicados pela operadora das redes ao qual é solicitada a ligação, na observância das melhores condições técnicas e económicas para os respetivos sistemas elétricos.

Artigo 54º

Rede recetora

1 - As instalações produtoras com potência instalada superior a 5 MVA são ligadas à rede de transporte podendo, no entanto, essa ligação ser efetuada à rede de distribuição, na observância das melhores condições técnicas e económicas para os respetivos sistemas elétricos do SEP.

2 - As instalações produtoras com potência instalada igual ou superior a 1 MVA e igual ou inferior a 5 MVA são ligadas à rede de distribuição, podendo, no entanto, essa ligação ser efetuada à rede de transporte, desde que demonstre ser essa a solução mais vantajosa para o SEP.

3 - As instalações produtoras com potência instalada inferior a 1 MVA são ligadas às redes de distribuição, devendo as respetivas operadoras de redes de transporte e distribuição cooperar no sentido de ser obtida a solução mais vantajosa para as redes.

Artigo 55º

Requisição de ligação

1 - As ligações às redes de instalações de produção são requisitadas mediante comunicação escrita as operadoras de redes, conforme o caso, a qual deve conter a informação necessária à sua avaliação.

2 - Para efeitos do número anterior e sem prejuízo do disposto no Artigo 69º, os operadores de rede devem informar os interessados dos elementos a apresentar, necessários à avaliação do pedido de ligação às suas redes.

Artigo 56º

Construção, encargos e pagamento das ligações

1 - Salvo acordo entre as partes, são da responsabilidade dos produtores de energia elétrica os encargos com a ligação à rede recetora.

2 - As condições para a construção dos elementos de ligação às redes das instalações produtoras e para o eventual reforço das redes, bem como as condições de pagamento, são estabelecidas por acordo entre as partes.

3 - Na falta do acordo previsto no número anterior, compete à ARME decidir, numa base equitativa, a repartição dos encargos, na sequência da apresentação de propostas pelas entidades envolvidas.

Artigo 57º

Propriedade das ligações

Depois de construídas, as ligações às redes das instalações produtoras integram a propriedade da concessão.

Secção IV

Informação no âmbito das ligações às redes do SEP

Artigo 58º

Informação a prestar por clientes e produtores

1 - Sem prejuízo do disposto nos contratos de concessão, subconcessão ou licença, os requisitantes de novas ligações às redes ou de aumentos de potência requisitada devem disponibilizar, ao operador da rede à qual pretendem estabelecer a ligação, a informação técnica necessária à elaboração dos estudos para avaliar a possibilidade de facultar a ligação e dos planos de expansão das redes.

2 - No que respeita às ligações em MT e AT, a informação prevista no número anterior deve incluir as características técnicas específicas das instalações produtoras ou consumidoras, designadamente as relativas à ligação à rede e aos equipamentos elétricos, bem como à potência de emissão ou dos consumos.

3 - As características técnicas específicas das instalações a ligar às redes, previstas nos números anteriores, devem conter as informações necessárias para efeitos de exercício do acesso às redes pela instalação em causa.

4 - Para efeitos do disposto nos nºs 1 e 2, os operadores das redes devem propor, no prazo de noventa (90) dias após a data de entrada em vigor do presente regulamento, para aprovação pela ARME, uma lista com os elementos necessários a incluir na requisição de ligação, nomeadamente por nível de tensão ou por tipo de instalação.

5 - O operador da rede a que a instalação está ligada pode, sempre que o considere necessário, solicitar a atualização da informação prevista nos números anteriores.

6 - A informação prevista nos números anteriores, bem como a que integra a requisição de ligação à rede e a que consta do orçamento aceite pelo requisitante, são consideradas características da instalação em causa.

3661000 0000000

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 59º

Identificação da instalação ligada à rede

Constituem elementos de identificação da instalação ligada à rede:

a) O respetivo código de ponto de entrega, definido nos termos do Artigo 61º, o qual será atribuído pelo respetivo operador da rede, logo que estejam concluídos os trabalhos necessários para proporcionar a ligação da instalação à rede e os elementos de ligação integrados na exploração da rede;

b) A informação prestada nos termos do artigo anterior, bem como a que integra a requisição de ligação à rede e a que consta do orçamento aceite pelo requisitante.

Artigo 60º

Informação sobre as redes de distribuição e de transporte

Os operadores das redes devem enviar semestralmente à ARME, até ao final dos meses de janeiro e julho, para os diferentes níveis de tensão, as seguintes informações relativas ao semestre anterior:

a) O número de novas ligações efetuadas nas redes por si exploradas, desagregado por tipo de elemento de ligação;

b) O valor das comparticipações de clientes relativas a novas ligações às suas redes, com a desagregação que permita identificar o valor dos encargos com o reforço das redes e com cada tipo de elementos de ligação;

c) O número de pedidos de aumento de potência requisitada e respetivos encargos, com a desagregação que permita identificar o valor dos encargos com o reforço das redes e a intervenção em elementos de ligação.

Artigo 61º

Codificação dos pontos de entrega

1 - A cada instalação objeto de ligação à rede será atribuído um código do ponto de entrega.

2 - A um código do ponto de entrega pode corresponder mais do que um ponto de medição ou mais do que uma ligação física à rede.

3 - A atribuição do código do ponto de entrega é da responsabilidade dos operadores das redes.

4 - Compete à ARME aprovar a metodologia a observar na codificação dos pontos de entrega.

5 - Para efeitos do disposto no número anterior, os operadores das redes devem apresentar à ARME uma proposta conjunta, no prazo de noventa (90) dias após a data de entrada em vigor do presente regulamento.

Artigo 62º

Informação no âmbito de ligações às redes

1 - Os requisitantes de novas ligações às redes ou de aumentos de potência requisitada devem disponibilizar à respetiva subconcessionária do transporte e distribuição a informação técnica necessária à elaboração de estudos para avaliar a possibilidade de facultar a ligação e dos planos de expansão das redes.

2 - Para efeitos de aplicação do disposto número 4 do Artigo 58º, as propostas referidas devem ser apresentadas pela respetiva subconcessionária do transporte e distribuição.

SEÇÃO V

Interrupção do fornecimento e receção de energia elétrica

Artigo 63º

Motivos de interrupção

1 - O fornecimento de energia elétrica pode ser interrompido pelos operadores das redes pelas seguintes razões:

a) Casos fortuitos ou de força maior;

b) Razões de interesse público;

c) Razões de serviço;

d) Razões de segurança;

e) Facto imputável aos operadores de outras redes ou instalações;

f) Facto imputável ao cliente;

g) Acordo com o cliente;

h) Causas acidentais próprias do operador de rede.

2 - Os operadores das redes podem interromper a receção da energia elétrica produzida por produtores que causem perturbações que afetem a qualidade de serviço do SEP legalmente estabelecida quando, uma vez identificadas as causas perturbadoras, aqueles produtores, após aviso do operador, não corrijam as anomalias em prazo adequado, tendo em consideração os trabalhos a realizar.

Artigo 64º

Interrupções por casos fortuitos ou de força maior

Para efeitos do presente Capítulo, consideram-se interrupções por casos fortuitos ou de força maior as classificadas como tal nos termos previstos no RQS.

Artigo 65º

Interrupções por razões de interesse público

1 - Consideram-se interrupções por razões de interesse público, nomeadamente, as que decorram de execução de planos nacionais de emergência energética, declarada ao abrigo de legislação específica, designadamente do planeamento civil de emergência e das crises energéticas, bem como as determinadas por entidade administrativa competente, sendo que, neste último caso, o restabelecimento do fornecimento de energia elétrica fica sujeito a autorização prévia dessa entidade.

2 - Na ocorrência do disposto no número anterior, os operadores das redes devem avisar as entidades que possam vir a ser afetadas pela interrupção, por aviso individual, por intermédio de meios de comunicação social de grande audiência na região ou por outros meios ao seu alcance que proporcionem uma adequada divulgação, com a antecedência mínima de trinta e seis horas.

3 - A ocorrência das interrupções atrás referidas dá origem a indenização por parte do operador, caso este não tenha tomado as medidas adequadas para evitar tais situações, de acordo com a avaliação das entidades competentes.

Artigo 66º

Interrupções por razões de serviço

1 - Consideram-se interrupções por razões de serviço as que decorram da necessidade imperiosa de realizar manobras, trabalhos de ligação, reparação ou conservação da rede.

2 - As interrupções por razões de serviço só podem ter lugar quando esgotadas todas as possibilidades de alimentação alternativa a partir de instalações existentes.

3 - O número máximo de interrupções por razões de serviço é definido no RQS.

4 - Os operadores das redes têm o dever de minimizar o impacto das interrupções junto dos clientes, adotando, para o efeito, nomeadamente os seguintes procedimentos:

a) Pôr em prática procedimentos e métodos de trabalho que, sem pôr em risco a segurança de pessoas e bens, minimizem a duração da interrupção;

b) Acordar com os clientes a ocasião da interrupção, sempre que a razão desta e o número de clientes a afetar o possibilite;

c) Comunicar a interrupção às entidades que possam vir a ser afetadas, por aviso individual, ou por intermédio de meios de comunicação social de grande audiência na região ou ainda por outros meios ao seu alcance que proporcionem uma adequada divulgação, com a antecedência mínima de trinta e seis horas, devendo, ainda, o meio de comunicação ter em conta a natureza das instalações consumidoras.

5 - Caso não seja possível o acordo previsto na alínea b) do número anterior, as interrupções devem ter lugar, preferencialmente, ao Domingo, entre as cinco e as quinze horas.

6 - As situações de exceção, que não permitam o cumprimento do disposto nos números anteriores, devem ser comunicadas à ARME e, sempre que possível, antes da sua ocorrência.

7 - A ocorrência das interrupções atrás referidas dá origem a indenização por parte do operador, caso este não tenha tomado as medidas adequadas para evitar tais situações, de acordo com a avaliação das entidades competentes.

Artigo 67º

Interrupções por razões de segurança

1 - O fornecimento de energia elétrica pode ser interrompido quando a sua continuação possa pôr em causa a segurança de pessoas e bens, considerando-se, nomeadamente, os deslastres de cargas, automáticos ou manuais, efetuados para garantir a segurança ou estabilidade do sistema elétrico.

2 - Por solicitação das entidades afetadas, os operadores as redes devem apresentar justificação das medidas tomadas, incluindo, se aplicável, o plano de deslastre em vigor no momento da ocorrência.

3661000 0000000

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 68º

Interrupções por facto imputável aos operadores de outras redes

O operador das redes do SEP pode interromper a entrega de energia elétrica aos operadores de outras redes de distribuição ligados à rede do SEP que causem perturbações que afetem a qualidade de serviço do SEP legalmente estabelecida quando, uma vez identificadas as causas perturbadoras, aquelas entidades, após aviso do operador da rede do SEP, não corrijam as anomalias em prazo adequado, tendo em consideração os trabalhos a realizar.

Artigo 69º

Interrupções por facto imputável ao cliente

1 - O fornecimento de energia elétrica pode ser interrompido pelo operador de rede por facto imputável ao cliente nas seguintes situações:

a) Impossibilidade de acordar data para leitura extraordinária dos equipamentos de medição, nos termos referidos no Artigo 94º;

b) Impedimento de instalação de dispositivos de controlo da potência nas instalações de clientes em BTN, nos termos previstos no Artigo 92º;

c) Impedimento de acesso ao equipamento de medição;

d) A instalação seja causa de perturbações que afetem a qualidade técnica do fornecimento a outros utilizadores da rede, de acordo com o disposto no RQS;

e) Alteração da instalação de utilização não aprovada pela entidade administrativa competente;

f) Incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações elétricas, no que respeita à segurança de pessoas e bens;

g) Cedência de energia elétrica a terceiros, quando não autorizada nos termos do Artigo 114º do presente regulamento;

h) Verificação da existência de procedimento fraudulento ou na falta do pagamento devido, nos termos da legislação aplicável;

i) O cliente deixa de ser titular de um contrato de fornecimento ou, no caso de cliente que seja agente de mercado, de um contrato de uso das redes;

j) Quando solicitada pelos comercializadores de serviço público.

2 - A interrupção do fornecimento nas condições previstas no número anterior, só pode ter lugar após pré-aviso, por escrito, com uma antecedência mínima relativamente à data em que irá ocorrer, salvo nos casos previstos nas alíneas *f*) e *h*), caso em que deve ser imediata.

3 - Nos casos previstos nas alíneas *a*), *b*), *c*), *e*) e *g*) do nº 1, a antecedência mínima é fixada em vinte (20) dias.

4 - Nos casos previstos na alínea *d*) do nº 1, a antecedência mínima deve ter em conta as perturbações causadas e as ações necessárias para as eliminar.

5 - A data de interrupção de fornecimento pode apenas exceder a data de interrupção comunicada no pré-aviso respetivo remetido ao cliente por razões de agendamento entre o operador da rede de distribuição e o comercializador, não podendo esse diferimento de datas exceder os cinco (5) dias úteis.

6 - A interrupção do fornecimento nas situações previstas na alínea *i*) do nº 1 não pode ocorrer antes de decorridos os prazos aplicáveis ao processo de mudança.

7 - No caso dos clientes em BT, a interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente não pode ter lugar no último dia útil da semana ou na véspera de um feriado, salvo nos casos previstos nas alíneas *f*) e *h*).

Artigo 70º

Preços dos serviços de interrupção e de restabelecimento

1 - Os comercializadores de serviço público ou clientes que sejam agentes de mercado são responsáveis pelo pagamento dos serviços de interrupção e de restabelecimento ao operador de rede, sem prejuízo do direito de regresso dos comercializadores sobre os seus clientes.

2 - Os clientes em BT podem solicitar o restabelecimento urgente do fornecimento de energia elétrica nos prazos máximos estabelecidos no RQS, mediante o pagamento de uma quantia a fixar pela ARME.

3 - Os preços dos serviços de interrupção e restabelecimento são publicados anualmente pela ARME.

4 - Para efeitos do disposto nos nºs 2 e 3, os operadores das redes devem apresentar proposta fundamentada à ARME, até 15 de setembro de cada ano.

CAPÍTULO VI

Medição, leitura e disponibilização de dados

Secção I

Disposições Gerais

Artigo 71º

Medição

1 - As variáveis relevantes para a faturação são objeto de medição ou determinadas a partir de valores medidos.

2 - A determinação da potência em horas de ponta deve ser efetuada de acordo com o disposto no Artigo 81º.

3 - Excetuam-se do disposto no número 1 as instalações em BT com um regime de funcionamento em que o consumo possa ser determinado unicamente por estimativa, nos termos do número 8 do Artigo 93º.

4 - A medição de energia elétrica deve ser feita à tensão de fornecimento, exceto em casos devidamente justificados.

Artigo 72º

Fornecimento e instalação de equipamento de medição

1 - Os equipamentos de medição, designadamente os contadores, os indicadores de potência e os respetivos equipamento de limitação de potência, bem como os respetivos acessórios, devem ser fornecidos e instalados:

a) Pelo operador de rede, nos pontos de ligação das suas subestações às redes de distribuição;

b) Pelo operador de rede, nos pontos de ligação dos clientes fisicamente ligados à rede de transporte;

c) Pelo operador de rede, nos pontos de ligação aos clientes que estejam fisicamente ligados às redes de distribuição;

d) Pelo operador de rede, nos pontos de ligação de circuitos de iluminação pública;

e) Pelos produtores no respetivo ponto de ligação à rede.

2 - Os equipamentos de medição podem incluir transformadores de medida, contadores de energia elétrica ativa e reativa e os equipamentos necessários à telecontagem.

3 - O fornecimento e a instalação dos equipamentos de medição constituem encargo das entidades previstas no nº 1, enquanto proprietárias dos mesmos, as quais não podem cobrar qualquer quantia a título de aluguer ou indenização pelo uso dos referidos aparelhos.

4 - Os clientes ficam fiéis depositários dos equipamentos de medição, nomeadamente para efeitos da sua guarda e restituição findo o contrato, desde que terceiros não tenham acesso livre ao equipamento.

5 - O disposto no número 1 não prejudica que o cliente, por acordo com o operador da rede, possa instalar e proceder à manutenção do respetivo equipamento de medição, desde que sejam cumpridas as especificações técnicas estabelecidas no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, previsto no Artigo 61º, bem como a legislação em vigor sobre controlo metrológico.

6 - O disposto no número 1 não impede a instalação, por conta do interessado, de um segundo equipamento de características idênticas ou superiores às do equipamento fornecido nos termos previstos no mesmo número 1, para efeitos de dupla medição.

7 - Os equipamentos de medição e os circuitos que os alimentam devem ser selados.

8 - A localização dos equipamentos de medição deve obedecer ao disposto na legislação e regulamentação aplicáveis.

9 - Os operadores das redes podem levantar o equipamento de medição e controlo de potência após a cessação do contrato de fornecimento ou, no caso de clientes que sejam agentes de mercado, do contrato de uso das redes.

Artigo 73º

Características dos equipamentos de medição

1 - Sem prejuízo do disposto no número seguinte, as características dos equipamentos de medição, nomeadamente a sua classe de precisão, são estabelecidas no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, bem como na demais legislação e regulamentação aplicáveis.

2 - Os equipamentos de medição instalados nos pontos de medição das instalações de clientes devem permitir o acesso à informação dos registos das variáveis relevantes para a faturação.

3661000 000000

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 74º

Pontos de medição de energia elétrica

No âmbito do presente Capítulo e para efeitos de medição, leitura e disponibilização de dados, são considerados pontos de medição de energia elétrica:

a) As ligações das instalações de produtores à rede de transporte;

b) As ligações das instalações de produtores à rede de distribuição em BT, MT e AT.;

c) As ligações entre as Redes públicas em MT e AT e as redes fora do sistema público;

d) As ligações das subestações da rede de transporte às redes de distribuição em MT e AT;

e) As ligações das instalações de clientes em AT, MT e BT, incluindo as de iluminação pública.

Artigo 75º

Verificação obrigatória dos equipamentos de medição

1 - A verificação dos equipamentos de medição é obrigatória nos termos e com a periodicidade estabelecida na legislação em vigor relativamente ao controlo metrológico e no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

2 - Os encargos com a verificação ou ajuste do equipamento de medição são da responsabilidade do proprietário do equipamento.

Artigo 76º

Verificação extraordinária dos equipamentos de medição

1 - Os equipamentos de medição podem ser sujeitos a uma verificação extraordinária, sempre que qualquer das partes suspeite ou detete defeito no seu funcionamento.

2 - A verificação extraordinária deve realizar-se em laboratório acreditado, nos termos da legislação em vigor sobre controlo metrológico e do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

3 - Os encargos com a verificação extraordinária dos equipamentos de medição são da responsabilidade das seguintes entidades:

a) Da entidade que solicitou a verificação extraordinária, nos casos em que a verificação efetuada ao equipamento vier a comprovar que o mesmo funciona dentro dos limites de tolerância definidos;

b) Do proprietário do equipamento, nas restantes situações.

Artigo 77º

Adaptação de equipamentos de medição

1 - Os equipamentos de medição devem ter as características necessárias para permitir a aplicação das opções tarifárias e dos ciclos horários estabelecidos no Regulamento Tarifário.

2 - Sempre que sejam aprovadas alterações às opções tarifárias ou aos períodos horários de opções tarifárias já existentes que determinem a adaptação ou substituição de equipamentos de medição, os operadores de redes de distribuição devem submeter à aprovação da ARME, no prazo máximo de trinta (30) dias, um programa das intervenções a realizar para dar cumprimento ao disposto no número anterior, acompanhado de uma estimativa dos custos necessários à sua concretização.

3 - Até à conclusão da aplicação do programa referido no número anterior são aplicadas as regras de faturação transitórias aprovadas pela ARME, destinadas a salvaguardar os interesses económicos dos clientes, enquanto se verificar a inadequação dos equipamentos de medição.

Secção II

Grandezas a considerar para efeitos de faturação

Subsecção I

Grandezas a medir ou determinar para faturação

Artigo 78º

Grandezas a medir ou a determinar

As grandezas a medir ou a determinar para efeitos de aplicação de tarifas são as seguintes:

a) Potência tomada;

b) Potência contratada;

c) Potência em horas de ponta;

d) Energia ativa;

e) Energia reativa.

Artigo 79º

Potência tomada

A potência tomada é o maior valor da potência ativa média, registado em qualquer período ininterrupto de 15 minutos, durante o intervalo de tempo a que a fatura respeita.

Artigo 80º

Potência contratada

1 - A potência contratada é a potência que os operadores das redes colocam à disposição no ponto de entrega.

2 - A potência contratada não pode ser superior à potência requisitada.

3 - Salvo acordo escrito celebrado pelas partes, a potência contratada por ponto de entrega em MT ou AT não pode ter um valor, em kW, inferior a 50% da potência instalada, em kVA, medida pela soma das potências nominais dos transformadores relativos ao ponto de entrega.

4 - Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o valor da potência contratada nos pontos de entrega em AT, MT e BTE, referido no nº 1 é atualizado para a máxima potência tomada, registada nos doze (12) meses anteriores, incluindo o mês a que a fatura respeita.

5 - A potência contratada nos pontos de entrega em BTN é a potência aparente colocada à disposição do cliente nos termos do Artigo 92º.

6 - Nos fornecimentos de energia elétrica destinados a iluminação pública, a potência contratada é calculada nos termos estabelecidos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

Artigo 81º

Potência em horas de ponta

A potência em horas de ponta (Pp) é a potência ativa média calculada de acordo com a fórmula seguinte:

Pp = Ep / Hp em que:

Ep - energia ativa no ponto de medição em horas de ponta, durante o intervalo de tempo a que a fatura respeita.

Hp - número de horas de ponta, durante o intervalo de tempo a que a fatura respeita.

Artigo 82º

Energia ativa

A energia ativa é objeto de medição nos pontos de medição nos termos do presente Capítulo.

Artigo 83º

Energia reativa

A energia reativa é objeto de medição apenas nos pontos de medição em AT, MT e BTE, nos termos do presente Capítulo.

Subsecção II

Grandezas a medir ou determinar para faturação da entrada no SEP da produção em regime ordinário e da produção em regime especial

Artigo 84º

Grandezas a medir ou a determinar para faturação

Para efeitos da aplicação da tarifa de Uso das Redes à produção em regime ordinário e à produção em regime especial deve ser medida ou determinada a energia ativa entrada no SEP.

Artigo 85º

Energia ativa

Para efeitos do disposto no artigo anterior, a energia ativa é objeto de medição nos respetivos pontos de ligação dos produtores ao SEP.

Secção III

Instalações de produção

Artigo 86º

Medição, leitura e disponibilização de dados

As regras aplicáveis à medição, leitura e disponibilização de dados são estabelecidas por acordo entre o operador da rede e o produtor.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Secção IV

Clientes

Subsecção I

Medição

Artigo 87º

Fornecimento e instalação de equipamento de medição

1 - O fornecimento e a instalação de equipamentos de medição devem cumprir o disposto no Artigo 73º.

2 - Salvo acordo em contrário, os custos com a instalação, a operação e a manutenção de infraestruturas de telecomunicações necessárias à leitura remota do equipamento de medição das instalações dos clientes constituem encargo dos operadores das redes, nos pontos de medição dos clientes que se encontrem fisicamente ligados às suas redes.

3 - Sempre que o operador da rede instale um sistema de leitura remota e passe a efetuar a recolha de modo remoto, o cliente que pretenda manter a dupla medição deve também preparar o seu equipamento para que possa ser integrado no sistema de leitura remota.

Artigo 88º

Sistemas de telecontagem

1 - Nos pontos de medição de clientes em MT e AT, os equipamentos de medição devem dispor de características técnicas que permitam a sua integração em sistemas centralizados de telecontagem.

2 - Os operadores das redes de distribuição podem instalar equipamentos de medição com características técnicas que permitam a sua integração em sistemas centralizados de telecontagem nos pontos de medição de clientes em BTE e BTN.

3 - Para efeitos do número anterior, compete à ARME aprovar os programas de substituição dos equipamentos de medição, na sequência de propostas a apresentar pelos respetivos operadores de redes.

4 - Os custos associados à execução dos programas de substituição dos equipamentos de medição referidos nos números anteriores são aprovados pela ARME.

Artigo 89º

Medição à tensão diferente de fornecimento

1 - Sempre que a medição da potência e das energias ativa e reativa não for feita à tensão de fornecimento, as quantidades medidas devem ser referidas à tensão de fornecimento, tendo em conta as perdas nos transformadores.

2 - A forma de referir as potências e as energias à tensão de fornecimento deve ser acordada entre o operador da rede e o cliente ou o seu comercializador.

3 - Na ausência do acordo referido no número anterior, deve ser observado o disposto no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

Artigo 90º

Medição com duplo equipamento

Quando existir duplo equipamento de medição, conforme previsto no nº 6 do Artigo 72º, para efeitos de faturação deve ser considerada a média das indicações fornecidas pelos dois equipamentos.

Artigo 91º

Correção de erros de medição

1 - Os erros de medição da energia e da potência, resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição ou erro de ligação da mesmo, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa das grandezas durante o período em que a anomalia se verificou, nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

2 - Para efeitos da estimativa prevista no número anterior, são consideradas relevantes as características da instalação, o seu regime de funcionamento, os valores das grandezas anteriores à data de verificação da anomalia e, se necessário, os valores medidos nos primeiros três (3) meses após a sua correção.

3 - Caso exista dupla medição, nos termos do número 6 do Artigo 72º, e apenas um equipamento apresente defeito de funcionamento comprovado, serão consideradas as indicações dadas pelo equipamento que não apresente defeito de funcionamento.

4 - Os erros de medição da energia e da potência resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição, com origem em procedimento fraudulento, ficam sujeitos ao disposto no Artigo 138º.

5 - Nas situações previstas no número anterior, cabe ao operador das redes que serve o ponto de entrega assegurar a recuperação integral para o SEP dos consumos de energia elétrica não faturada, neles incluindo o valor da energia, que foi considerada em perdas, e a componente dos acessos, valorizada por aplicação da tarifa transitória correspondente, ou na sua ausência, da tarifa de acesso acrescida da tarifa de energia.

6 - Os montantes recuperados pelo operador da rede de distribuição devem ser repercutidos nas tarifas nos termos do Regulamento Tarifário, devendo a componente de energia ser descontada à valorização da energia de perdas.

7 - Nas situações previstas no nº 4, sempre que a anomalia se repita no período de um ano, a reposição do fornecimento, se este tiver sido interrompido, e a colocação em serviço do equipamento de medição só deverá acontecer após a verificação externa do cumprimento de todas as normas metrológicas aplicáveis aos equipamentos de medição.

Artigo 92º

Controle da potência em clientes BTN

1 - Os operadores das redes de distribuição devem colocar, sem qualquer encargo para o cliente, na entrada das instalações de utilização, dispositivos, designadamente disjuntores, destinados a impedir que seja tomada uma potência superior aos limites estabelecidos no contrato.

2 - Se o cliente impedir, sem fundamento, a instalação dos dispositivos referidos no número anterior, os operadores das redes podem interromper o fornecimento de energia elétrica, nos termos do Artigo 69º.

3 - Quando, por razões técnicas, o operador da rede entender ser a alimentação trifásica a forma mais adequada de efetuar um fornecimento, e desde que o cliente não se oponha a esse tipo de alimentação, será concedida uma margem de potência, utilizando-se um disjuntor de calibre superior em 3x5A ao correspondente à potência contratada.

4 - Para efeitos do disposto no número anterior, os valores da potência contratada não podem ser inferiores a 3,45 kVA ou superiores a 20,7 kVA, respetivamente.

5 - A margem de potência, referida no nº 3, não será concedida se a alimentação trifásica for efetuada a pedido do cliente.

6 - O operador da rede só pode eliminar a margem concedida ao abrigo do disposto no nº 3 se obtiver do cliente o seu consentimento e, sendo necessário, proceder a modificações da instalação elétrica do cliente, suportando os respetivos encargos.

Subsecção II

Leitura dos equipamentos de medição

Artigo 93º

Leitura dos equipamentos de medição

1 - As indicações recolhidas por leitura direta dos equipamentos de medição prevalecem sobre quaisquer outras.

2 - Os operadores das redes são as entidades responsáveis pela leitura dos equipamentos de medição das instalações dos clientes ligadas às suas redes.

3 - Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, têm a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação, bem como de verificar os respetivos selos, as seguintes entidades:

a) O cliente;

b) O operador da rede a que a instalação do cliente está ligada;

c) O comercializador com contrato de fornecimento com o cliente.

4 - A comunicação das leituras recolhidas pelo cliente pode ser efetuada através dos meios que o operador da rede disponibilize para o efeito, nomeadamente mediante comunicação telefónica e eletrónica.

5 - A leitura dos equipamentos de medição da responsabilidade dos operadores das redes deve respeitar as seguintes regras:

a) Periodicidade mensal nos clientes em BTE, MT e AT;

b) Nos clientes em BTN deve ser assegurado que o intervalo entre duas leituras não seja superior a três (3) meses;

c) Na ausência de telecontagem, nas instalações de iluminação pública deve ser assegurado que o intervalo entre duas leituras não seja superior a três (3) meses.

6 - No caso dos clientes em BTN, os operadores das redes de distribuição devem diligenciar no sentido de os clientes serem avisados da data em que irão proceder a uma leitura direta do equipamento de medição, ou de que foi tentada, sem êxito, essa leitura, utilizando os meios que considerem adequados para o efeito.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

7 - O aviso previsto no número anterior deve conter informação, designadamente sobre os meios disponíveis para o cliente transmitir ao operador da rede de distribuição os seus dados de consumo, fixando um prazo para o efeito.

8 - Nos casos em que não existam leituras dos equipamentos de medição de clientes, podem ser utilizados métodos para estimar o consumo, nos termos e condições definidos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

Artigo 94º

Leitura extraordinária dos equipamentos de medição

1 - No caso dos clientes em BTN, se, por facto imputável ao cliente, após uma tentativa de leitura, observando o disposto nos números 6 e 7 do Artigo 93º, não for possível o acesso ao equipamento de medição, para efeitos de leitura, durante um período que não deve ultrapassar os seis (6) meses consecutivos, e não existindo qualquer comunicação por parte do cliente sobre os dados de consumo durante o mesmo período, o operador da rede pode promover a realização de uma leitura extraordinária.

2 - Para os restantes clientes, se, por facto imputável ao cliente, após duas tentativas de leitura, não for possível o acesso ao equipamento de medição para efeitos de leitura, durante um período que não deve ultrapassar os seis (6) meses consecutivos, o operador da rede pode promover a realização de uma leitura extraordinária.

3 - Nas situações previstas nos números anteriores, o pagamento dos encargos com a leitura extraordinária é da responsabilidade do cliente.

4 - A data de realização da leitura extraordinária deve ser acordada entre as partes.

5 - Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária dos equipamentos de medição, num prazo máximo de vinte (20) dias após notificação, os operadores das redes podem interromper o fornecimento, nos termos do Artigo 69º.

6 - Acordada a data para a realização da leitura extraordinária, se não for possível o acesso ao equipamento de medição para o efeito, por facto imputável ao cliente, os operadores das redes podem interromper o fornecimento, nos termos do Artigo 69º.

Artigo 95º

Preços de leitura extraordinária

1 - Os preços de leitura extraordinária são publicados anualmente pela ARME.

2 - Para efeitos do número anterior, os respetivos operadores de redes devem apresentar proposta fundamentada à ARME, até 15 de setembro de cada ano.

Artigo 96º

Correção de erros de leitura do equipamento de medição

Aos erros de leitura do equipamento de medição é aplicável, com as necessárias adaptações, o estabelecido no Artigo 91º relativo a erros de medição.

Subsecção

III Perfis de consumo

Artigo 97º

Perfis de consumo

1 - Às entregas a clientes que não disponham de equipamentos de medição com registo horário, aplicam-se perfis de consumo.

2 - Os perfis de consumo referidos no número anterior são aprovados pela ARME.

3 - Para efeitos do número anterior, os operadores das redes devem enviar à ARME proposta conjunta até 30 de novembro de cada ano.

Subsecção IV

Disponibilização de dados de consumo

Artigo 98º

Disponibilização de dados de consumo de clientes

1 - A metodologia a adotar na disponibilização de dados de consumo de clientes para a ARME deve constar do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

2 - A metodologia prevista no número anterior deve garantir que a disponibilização de informação seja efetuada de modo transparente e não discriminatório.

Secção V

Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados

Artigo 99º

Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados

1 - Sem prejuízo do disposto no presente Capítulo, as regras e os procedimentos a observar na medição, leitura e disponibilização de dados devem integrar o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

2 - O guia referido no número anterior é aprovado pela ARME.

3 - O Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados pode ser alterado mediante proposta do operador das redes, bem como na sequência de solicitação da ARME a essas entidades.

4 - O Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, depois de aprovado pela ARME, deve ser objeto de divulgação pelos operadores de redes, designadamente por publicitação e disponibilização nas suas páginas na internet.

5 - A verificação do cumprimento do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados fica sujeita à realização de auditorias nos termos previstos no Artigo 9º.

Artigo 100º

Conteúdo do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados

O Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados referido no Artigo 99º deve contemplar, entre outras, regras sobre as seguintes matérias:

a) Fornecimento e instalação de equipamentos de medição, de acordo com os princípios gerais definidos a este respeito para cada ponto de medição no presente regulamento;

b) Características dos equipamentos de medição, designadamente a classe de precisão mínima;

c) Verificação obrigatória dos equipamentos de medição e regras a adotar na verificação no caso de existência de duplo equipamento de medição;

d) Verificação extraordinária dos equipamentos de medição;

e) Situações e condições em que é possível a existência de duplo equipamento de medição e regras relativas ao ajuste dos equipamentos e prevalência dos dados recolhidos;

f) Medição a tensão diferente da tensão de fornecimento;

g) Recolha de indicações dos equipamentos de medição, designadamente o número de leituras a efetuar nos equipamentos de medição instalados nos pontos de medição dos clientes em BTN e BTE, nos restantes pontos de medição a clientes que não disponham de equipamento que permita a telecontagem, bem como as regras relativas à leitura extraordinária de equipamentos de medição;

h) Correção de erros de medição e de leitura;

i) Realização de leituras extraordinárias;

j) Estimação dos consumos das instalações de clientes;

k) Aplicação de estimativas de consumo sempre que não ocorra a leitura dos equipamentos de medição, devendo observar os princípios da existência de mais do que um método de cálculo das estimativas e da possibilidade de escolha pelo cliente;

l) Aplicação de perfis de consumo a instalações que não disponham de equipamentos de medição com registo horário;

m) Aplicação de perfis de produção a instalações que não disponham de equipamentos de medição com registo horário;

n) Faturação, nos termos previstos no presente regulamento, quando os equipamentos de medição ou de controlo da potência contratada se revelem inadequados à opção tarifária dos clientes;

o) Implementação e operação dos sistemas de telecontagem, nos termos do Artigo 101º;

p) Metodologia de adequação entre a energia entrada na rede e os consumos atribuídos aos comercializadores;

q) Disponibilização de informação aos comercializadores das quantidades de energia elétrica fornecidas aos seus clientes em cada período de acerto de contas;

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

r) Fluxos de informação entre operadores de redes sobre medidas de energia elétrica;

s) Disponibilização pelas entidades que operam as redes dos dados de produção recolhidos nos pontos de medição dos produtores;

t) Disponibilização pelas entidades que operam as redes dos dados de consumo recolhidos nos pontos de medição dos clientes;

u) Medição, leitura e disponibilização de dados de instalações de produção de energia elétrica;

v) Matérias relacionadas com a mobilidade elétrica;

w) Matérias relacionadas com a produção de eletricidade para autoconsumo e com a pequena produção, incluindo os fluxos de troca de informação entre as entidades abrangidas, bem como a informação para faturação;

x) Informação a ser enviada à ARME sobre procedimentos fraudulentos verificados, nomeadamente referente à quantidade, local de ocorrência, nível de tensão de fornecimento, valores questionados e número de interrupções.

Artigo 101º

Regras relativas à telecontagem

1 - As regras a observar na implementação e operação dos sistemas de telecontagem constantes do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, incluirão, entre outras, as seguintes matérias:

a) Especificação técnica dos equipamentos de medição e telecontagem;

b) Procedimentos de verificação e aferição do sistema de medição;

c) Procedimentos de verificação e manutenção do sistema de comunicações e telecontagem;

d) Procedimentos a observar na parametrização e partilha dos dados de medição;

e) Situações em que é possível efetuar a parametrização remota dos equipamentos de medição e respetivos procedimentos a adotar;

f) Regras de acesso remoto aos equipamentos de medição;

g) Procedimentos relativos à correção de erros de medição, leitura e de comunicação de dados à distância.

2 - As disposições relativas à leitura dos equipamentos de medição integrados nos sistemas de telecontagem e previstas no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados devem prever as regras e procedimentos a seguir sempre que não seja possível a recolha remota de dados.

CAPÍTULO VII

Comercialização de energia elétrica

Secção I

Disposições gerais

Artigo 102º

Objeto

O presente Capítulo tem por objeto as regras aplicáveis ao relacionamento comercial entre os clientes e a respetiva concessionária, subconcessionária ou licenciada com a qual tenham celebrado contrato de fornecimento de energia elétrica de serviço público.

Artigo 103º

Proteção dos consumidores

1 - No exercício das suas atividades, os comercializadores de serviços públicos devem assegurar a proteção dos consumidores, designadamente quanto à prestação do serviço, ao direito de informação, à qualidade do serviço prestado, às tarifas e preços, à repressão de cláusulas abusivas e à resolução de conflitos, em particular aos consumidores abrangidos pela prestação de serviços públicos considerados essenciais, nos termos da legislação aplicável.

2 - Ao abrigo do direito de informação estabelecido no número anterior, cabe aos respetivos comercializadores e, sempre que se justifique, aos operadores das redes de distribuição, informar os consumidores de forma completa, clara e adequada sobre as condições em que o serviço é prestado, nos termos e relativamente às matérias previstos no presente regulamento e no RQS.

Artigo 104º

Relacionamento comercial com os clientes

1 - As regras aplicáveis ao relacionamento comercial entre os comercializadores de serviço público e os respetivos clientes são as previstas nos artigos seguintes, sem prejuízo de outra legislação aplicável, designadamente em matéria de proteção dos consumidores.

2- O relacionamento comercial com os clientes é assegurado pelo comercializador de serviço público, com quem celebrou um contrato de fornecimento de energia elétrica, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

3 - As matérias relativas a ligações às redes, avarias e leitura dos equipamentos de medição podem ser tratadas diretamente com o operador da rede a cujas redes a instalação do cliente se encontra ligada, respeitadas as disposições deste RCC, do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados e a isonomia no tratamento a todos os clientes.

4 - Considerando o disposto no número anterior, os respetivos comercializadores devem informar os seus clientes das matérias a tratar diretamente pelo operador da rede da área geográfica onde se localizam as respetivas instalações, indicando os meios de contacto adequados para o efeito.

5 - As regras de relacionamento, para a separação contabilística, entre os serviços dos comercializadores e do operador das redes necessárias para operacionalizar o relacionamento comercial com os clientes devem constar do contrato ou acordo de uso das redes celebrado entre comercializador e o operador das redes.

6 - Para efeitos de relacionamento comercial com os clientes, e sem prejuízo das exigências legais aplicáveis, devem ser utilizados os meios de comunicação disponíveis, em especial os indicados pelos clientes como contacto preferencial, de modo a garantir a comunicação efetiva com os clientes visados.

Secção II

Obrigações de serviço público e de serviço universal

Artigo 105º

Obrigações de serviço publico

1 - Os comercializadores de serviço público devem observar no exercício das suas atividades o disposto neste regulamento e nas demais legislações aplicáveis em matéria de obrigações de serviço público.

2 - São obrigações de serviço público, nomeadamente:

a) A segurança, a regularidade e a qualidade do abastecimento;

b) A garantia da universalidade de prestação do serviço;

c) A proteção dos consumidores, designadamente quanto a tarifas e preços;

d) A promoção da eficiência energética, a proteção do ambiente e a racionalidade de utilização dos recursos renováveis e endógenos.

Artigo 106º

Serviço universal

Cumulativamente às obrigações de serviço público referidas no artigo anterior, os comercializadores de serviço público ficam sujeitos a obrigações de serviço universal, devendo assegurar o fornecimento de energia elétrica a todos os consumidores alimentados em BT, que o solicitem, em observância da legislação aplicável, nomeadamente a relativa à proteção do consumidor, aplicando as tarifas e preços regulados e publicados pela ARME.

Artigo 107º

Obrigações de fornecimento

1 - Os comercializadores de serviço público são obrigados, dentro das suas áreas geográficas de atuação, a fornecer energia elétrica aos clientes em BTN que a requisitem, nos termos estabelecidos no presente regulamento e com observância das demais exigências legais e regulamentares.

2 - A obrigação de fornecimento prevista no número anterior só existe quando as instalações elétricas estiverem devidamente licenciadas e mantidas em bom estado de conservação e funcionamento, nos termos das disposições legais aplicáveis, e efetuada a respetiva ligação à rede.

3 - Para além do disposto no número anterior, não existe obrigação de fornecimento quando não se encontre regularizado o pagamento de dívidas vencidas provenientes de contratos de fornecimento celebrados entre o mesmo comercializador de serviço público e o mesmo cliente, independentemente da instalação em causa, desde que essas dívidas não tenham sido contestadas junto dos tribunais ou de entidades com competência para a resolução extrajudicial de conflitos.

4 - No caso de fornecimentos a instalações provisórias e eventuais, a obrigação de fornecimento prevista no nº 1 fica limitada à existência e à capacidade disponível de rede.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 108º

Contrato de fornecimento de energia elétrica

1 - Os contratos de fornecimento de energia elétrica, compõem-se de condições gerais, previamente formuladas pelo comercializador de serviço público e de condições particulares, expressamente acordadas entre as partes, individualizando cada contrato em concreto.

2 - Os contratos de fornecimento de energia elétrica entre os comercializadores de serviço público e os seus clientes devem especificar, nomeadamente os seguintes aspetos:

a) A identidade e o endereço do comercializador de serviço público, bem como o código da instalação de consumo;

b) Os serviços fornecidos e os níveis de qualidade desses serviços, suas características e a data de início do fornecimento, bem como as condições normais de acesso e utilização dos serviços do comercializador;

c) Outro tipo de serviços que sejam contemplados no contrato, designadamente serviços de manutenção;

d) A possibilidade de registo como cliente com necessidades especiais, nos termos previstos no RQS;

e) As informações sobre os direitos dos consumidores, incluindo sobre o tratamento de reclamações e os meios de resolução de litígios disponíveis;

f) As informações sobre as tarifas e preços e outros encargos eventualmente aplicáveis, as quais devem ser comunicadas de forma clara, nomeadamente através das páginas na Internet dos comercializadores;

g) A duração do contrato, as condições de renovação e termo do contrato e dos serviços que lhe estejam associados, bem como as condições de rescisão, devendo ser especificado se a rescisão importa ou não o pagamento de encargos;

h) Os meios de pagamento ao dispor dos clientes;

i) As compensações e as disposições de reembolso aplicáveis quando os padrões de qualidade de serviço estabelecidos ou contratados não forem observados;

j) Os prazos máximos de resposta a pedidos de informação e reclamações que lhes sejam dirigidos.

3 - As condições contratuais devem ser equitativas e previamente conhecidas do consumidor antes da celebração ou confirmação do contrato de fornecimento.

4 - As condições contratuais devem ser redigidas em linguagem clara e compreensível, sem carácter enganador ou abusivo, em conformidade com o regime jurídico vigente em matéria de cláusulas contratuais gerais.

5 - Os comercializadores devem enviar à ARME, para aprovação, as condições gerais, previstas no nº 1, que integram os contratos de fornecimento celebrados com os respetivos clientes.

6 - Os comercializadores devem informar diretamente, de forma antecipada e fundamentada, os seus clientes de qualquer intenção de alterar as condições contratuais vigentes, incluindo as alterações que consistam no aumento de preços livremente acordados entre as partes, caso em que devem ser informados em momento anterior ao período normal de faturação que incluiria esse aumento.

7 - Os clientes são livres de rescindir os contratos celebrados com os comercializadores sempre que não aceitem as novas condições contratuais que lhes forem comunicadas, nos termos do número anterior, devendo ser informados do direito à rescisão do contrato nas referidas circunstâncias.

Artigo 109º

Contrato de fornecimento a celebrar com os comercializadores de serviços públicos

1 - Além do disposto no Artigo 108º deste regulamento, os contratos de fornecimento de energia elétrica a celebrar entre os comercializadores de serviço público e os seus clientes em BTN devem integrar como condições contratuais gerais um conjunto mínimo de informações aprovado pela ARME, na sequência de propostas apresentadas pelos comercializadores de serviço público, no prazo de noventa (90) dias após a data de entrada em vigor do presente regulamento.

2 - A aprovação do conjunto mínimo de informações referido no número anterior deve ser antecedida de consulta às associações de consumidores de âmbito nacional e de interesse genérico e às de interesse específico para o sector elétrico, as quais se devem pronunciar no prazo máximo de vinte (20) dias úteis após o envio do pedido de consulta.

3 - Salvo acordo entre as partes, o contrato de fornecimento de energia elétrica tem por objeto uma instalação de utilização.

4 - Para cada instalação, será definida a tensão de fornecimento, a potência contratada e a opção tarifária a considerar para efeitos de faturação.

5 - A cessação do contrato de fornecimento de energia elétrica pode verificar-se:

a) Por acordo entre as partes;

b) Por denúncia por parte do cliente, nos termos previstos no contrato, podendo ser efetuada a todo o tempo pelos clientes em BTN;

c) Pela entrada em vigor do contrato de uso das redes, no caso dos clientes qualificados que sejam agentes de mercado;

d) Pela interrupção do fornecimento de energia elétrica, por facto imputável ao cliente, que se prolongue por um período superior a sessenta (60) dias;

e) Por morte do titular do contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum;

f) Por extinção da entidade titular do contrato.

Artigo 110º

Contrato de fornecimento de instalações eventuais e provisórias

1 - No caso de instalações eventuais, a duração do contrato de fornecimento de energia elétrica é condicionada à duração do evento que a origina.

2 - No caso de instalações provisórias, a renovação do contrato de fornecimento de energia elétrica fica condicionada aos termos e prazos constantes da respetiva licença.

Artigo 111º

Alteração da potência contratada

1 - Os clientes em BTN podem, a todo o tempo, solicitar a alteração da potência contratada, até ao limite da potência requisitada.

2 - Sem prejuízo do disposto no Artigo 80º, para fornecimentos em AT, MT e BTE, nos casos em que nas instalações do cliente se tenha procedido a investimentos com vista à utilização mais racional da energia elétrica, da qual tenha resultado uma redução da potência contratada com carácter permanente, o pedido de redução de potência contratada deve ser satisfeito no mês seguinte.

3 - O aumento de potência contratada, por um cliente abrangido pelo número anterior, antes de decorrido o prazo de doze (12) meses, concede aos comercializadores de serviço público o direito de atualizar a potência contratada para o valor anterior à redução, bem como o de cobrar, desde a data de redução, a diferença entre o encargo de potência que teria sido faturado se não houvesse redução da potência contratada e o efetivamente cobrado.

Artigo 112º

Características da energia elétrica fornecida

1 - Em cada ponto de entrega, a energia elétrica será fornecida à tensão definida contratualmente, com as tolerâncias estabelecidas no RQS aplicável.

2 - Em BT considera-se, para efeitos contratuais, que o fornecimento se efetua à tensão de 400 V entre fases, a que corresponde 230 V entre fase e neutro.

Artigo 113º

Transmissão das instalações de utilização

1 - No caso de transmissão, a qualquer título, das instalações de utilização, a responsabilidade contratual do cliente manter-se-á até à celebração de novo contrato de fornecimento de eletricidade ou até à comunicação da referida transmissão, por escrito, ao respetivo comercializador.

2 - Comunicada a transmissão da instalação de utilização, se o novo utilizador não proceder à celebração de contrato de fornecimento, no prazo de quinze (15) dias, o fornecimento de eletricidade pode ser interrompido nos termos do Artigo 69º.

Artigo 114º

Cedência de energia elétrica a terceiros

1 - O cliente não pode ceder a terceiros, a título gratuito ou oneroso, a energia elétrica que adquire, salvo quando for autorizado pelas autoridades administrativas competentes.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

2 - Para efeitos de aplicação do presente artigo, considera-se cedência de energia elétrica a terceiros a veiculação de energia elétrica entre instalações de utilização distintas, ainda que tituladas pelo mesmo cliente.

3 - A cedência de energia elétrica a terceiros, prevista no presente artigo, pode constituir fundamento para a interrupção do fornecimento de energia elétrica, nos termos do Artigo 69º.

Secção III

Prestação de caução

Artigo 115º

Prestação de caução

1 - Salvo no caso dos clientes com instalações eventuais e dos clientes com instalações provisórias, os comercializadores de serviço público só têm o direito de exigir a prestação de caução aos clientes em BTN nas situações de restabelecimento do fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente.

2 - Os clientes em BTN podem obstar à prestação de caução exigida nos termos do número anterior se, regularizada a dívida objeto do incumprimento, optarem pela transferência bancária como forma de pagamento das suas obrigações para com os comercializadores de serviço público.

3 - Quando prestada a caução ao abrigo do disposto no nº 1, se o cliente em BTN vier posteriormente a optar pela transferência bancária como forma de pagamento ou permanecer em situação de cumprimento contratual, continuadamente durante o período de dois (2) anos, a caução será objeto de devolução, findo este prazo.

Artigo 116º

Meios e formas de prestação da caução

Salvo acordo entre as partes, a caução é prestada em numerário, cheque ou transferência eletrónica ou através de garantia bancária ou seguro-caução.

Artigo 117º

Cálculo do valor da caução

1 - O valor da caução deve corresponder aos valores médios de faturação, por cliente, opção tarifária e potência contratada, num período de consumo igual ao período de faturação acrescido do prazo de pagamento da fatura.

2 - Compete à ARME estabelecer a metodologia de cálculo do valor da caução.

3 - Para efeitos do disposto no número anterior, os respetivos comercializadores de serviço público elétrica devem apresentar proposta fundamentada à ARME no prazo de sessenta (60) dias após a data de entrada em vigor do presente regulamento.

Artigo 118º

Alteração do valor da caução

Prestada a caução, os comercializadores de serviço público de energia podem exigir a alteração do seu valor quando se verifique um aumento da potência contratada ou a alteração da opção tarifária, nos termos do disposto no artigo anterior.

Artigo 119º

Utilização da caução

1 – Ao comercializadores devem utilizar o valor da caução para a satisfação do seu crédito, quando o cliente interpelado para o pagamento da sua dívida, se mantiver em situação de incumprimento.

2 - Acionada a caução, os comercializadores podem exigir a sua reconstituição ou o seu reforço em prazo não inferior a dez (10) dias úteis, por escrito, nos termos do disposto no Artigo 117º.

Artigo 120º

Restituição da caução

1 - A caução deve ser restituída ao cliente, sem necessidade de ser solicitada por este, aquando do termo ou da resolução do contrato de fornecimento.

2 - A caução prestada nos termos do presente regulamento considera-se válida até ao termo ou resolução do contrato de fornecimento, qualquer que seja a entidade que nessa data assegure o serviço de fornecimento de energia elétrica, ainda que não se trate daquela com quem o cliente contratou inicialmente o serviço, podendo o cliente exigir desse comercializador a restituição da caução.

3 - Cessado o contrato de fornecimento de energia elétrica por qualquer das formas legal ou contratualmente estabelecidas, a quantia a restituir relativa à caução, prestada através de numerário, ou outro meio de pagamento à vista, resultará da atualização do valor da caução, com base no Índice de Preços no Consumidor, depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida.

4 - Para efeitos do disposto no número anterior e no número 3 do Artigo 112º, a atualização do valor da caução a restituir é referida à data da prestação ou da última alteração do valor da caução, não podendo ser anterior a 1 de janeiro de 2006.

5 - Para efeitos do disposto no nº 3, a referida atualização terá por base o último índice mensal de preços no consumidor, publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, exceto habitação.

Secção IV

Faturação e pagamento

Artigo 121º

Faturação

1 - A faturação apresentada pelos comercializadores aos seus clientes tem por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelos operadores das redes, nos termos do Capítulo VI deste regulamento.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, os dados de consumo disponibilizados pelos operadores das redes que sejam obtidos por utilização de estimativas de consumo devem ter em conta o direito do cliente à escolha da metodologia a aplicar, de entre as opções existentes.

3 - A faturação dos preços das tarifas com valor fixo mensal deve considerar o número de dias a que diz respeito a fatura, ou seja, ao produto do número de dias que diz respeito a fatura pelo valor diário, este apurado através do produto do encargo mensal por um fator igual ao quociente entre o número de meses do ano e o número de dias do respetivo ano.

Artigo 122º

Periodicidade da faturação

1 - Salvo acordo em contrário entre as partes, a periodicidade da faturação de energia elétrica é mensal.

2 - As partes podem, nos termos do número anterior, acordar num prazo de periodicidade diferente do previsto, desde que o cliente considere que o prazo lhe é mais favorável.

3 - Sempre que a periodicidade acordada nos termos dos números anteriores não for observada, o pagamento do valor exigido pode ser fracionado em prestações mensais a pedido do cliente, considerando o período de faturação apresentado a pagamento, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade.

4 - Se o incumprimento da periodicidade da faturação resultar de facto não imputável ao cliente, às prestações mensais previstas no número anterior não devem acrescer quaisquer juros legais ou convencionados.

Artigo 123º

Informação sobre tarifas e preços

1 - Os comercializadores de serviço público devem informar, anualmente, cada um dos seus clientes sobre a composição das tarifas e preços aplicáveis, incluindo os custos de interesse económico geral e a quantificação do seu impacto nas tarifas de Venda a Clientes Finais.

2 - Os comercializadores de serviço publico devem informar, anualmente, os seus clientes sobre as informações relevantes para que estes possam optar pelas condições que considerem mais vantajosas no âmbito das tarifas e preços aplicáveis, designadamente sobre opções tarifárias, períodos tarifários, ciclos horários e outras informações que se revelem úteis à utilização eficiente da energia elétrica.

3 - Os comercializadores devem informar, anualmente, os seus clientes sobre o consumo de energia reativa na sua instalação, de acordo com as regras aprovadas pela ARME na sequência de proposta conjunta dos operadores de redes.

4 - A informação referida nos números anteriores deve ser remetida a cada um dos clientes até 31 de março de cada ano e atender às especificidades de cada tipo de fornecimento.

5 - Sem prejuízo do disposto no número anterior e nos números 3 e 8 do Artigo 133º, as informações previstas nos números anteriores devem ser prestadas através dos meios considerados mais adequados a um acesso efetivo pelos clientes às referidas informações, designadamente através das páginas na Internet da concessionária, subconcessionárias ou licenciadas.

Artigo 124º

Tarifas a aplicar pelos respetivos comercializadores de serviço público de energia elétrica

1 - Aos fornecimentos aos clientes cativos ao SEP são aplicadas as tarifas de Venda a Clientes Finais, estabelecidas nos termos do Regulamento Tarifário.

2 - As tarifas aplicáveis aos clientes em BTN são compostas pelos preços relativos a:

a) Potência contratada;

b) Energia ativa.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

3 - Os preços das tarifas de Venda a Clientes Finais resultam da soma dos preços das tarifas aplicadas a seguir indicadas:

a) Tarifa de Energia;

b) Tarifa de Uso do Sistema;

c) Tarifa de Uso das Redes;

d) Tarifa de Comercialização.

Artigo 125º

Opções tarifárias

1 - Em cada nível de tensão são colocadas à disposição dos clientes as opções tarifárias estabelecidas no Regulamento Tarifário.

2 - Para efeitos do disposto no número anterior, as comercializadoras de serviços públicos devem informar e aconselhar o cliente sobre a opção tarifária que se apresenta mais favorável para o seu caso específico.

3 - A opção tarifária é da escolha do cliente, não podendo ser alterada durante um período mínimo de um ano, salvo acordo em contrário entre as partes.

4 - Nas situações em que a seleção de uma nova opção tarifária ou ciclo horário determine a adaptação ou substituição do equipamento de medição, a operadora da rede correspondente deve proceder às alterações necessárias no prazo máximo de trinta (30) dias a contar da data de solicitação do cliente.

5 - O disposto no número anterior não se aplica às situações previstas no Artigo 69º.

Artigo 126º

Tarifa social

1 - Aos clientes economicamente vulneráveis, definidos como tal pela legislação correspondente, aplica-se a tarifa social, calculada pela ARME nos termos estabelecidos naqueles diplomas e de acordo com as regras constantes do Regulamento Tarifário.

2 - Cabe aos comercializadores de serviços públicos divulgar junto dos seus clientes a informação disponível sobre a existência e as condições de acesso à tarifa social.

3 - Os comercializadores de serviços públicos devem manter registos auditáveis sobre a aplicação da tarifa social, com informação sobre cada cliente e respetivo período de aplicação.

Artigo 127º

Faturação dos encargos de potência contratada em BTN pelos comercializadores de serviços públicos

1 - Para fornecimentos de energia elétrica em BTN pelos comercializadores de serviços públicos, os encargos de potência contratada são faturados de acordo com os preços fixados para cada escalão de potência contratada, em ECV por mês.

2 - Para efeitos de faturação de um cliente com várias instalações consumidoras, os encargos de potência contratada correspondem à soma dos encargos das potências contratadas de cada uma das instalações, ainda que o conjunto das instalações seja abrangido por um único contrato.

Artigo 128º

Faturação de energia ativa

A energia ativa fornecida pelas comercializadores é faturada por aplicação dos preços definidos para cada período tarifário, por opção tarifária e por nível de tensão, em ECV por kWh.

Artigo 129º

Faturação de energia reativa

1 - Apenas há lugar a faturação de energia reativa nos fornecimentos em AT, MT e BTE.

2 - A energia reativa consumida designa-se de indutiva e a fornecida à rede designa-se de capacitiva.

3 - O preço da energia reativa indutiva e capacitiva é definido no Regulamento Tarifário.

Artigo 130º

Faturação em períodos que abranjam mudança de tarifário

1 - A faturação em períodos que abranjam mudança de tarifário deve obedecer às regras constantes dos números seguintes.

2 - Para efeitos de aplicação dos respetivos preços, os dados de consumo obtidos a partir de leitura ou de estimativa devem ser distribuídos pelos períodos anterior e posterior à data de entrada em vigor do novo tarifário, de forma diária e uniforme.

3 - A faturação da potência contratada deve ser efetuada por aplicação dos preços vigentes em cada período às quantidades correspondentes, considerando uma distribuição diária e uniforme das quantidades apuradas no período a que a fatura respeita.

Artigo 131º

Faturação durante a interrupção do fornecimento

A interrupção do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao cliente não suspende a faturação da potência contratada.

Artigo 132º

Acertos de faturação

1 - Os acertos de faturação podem ser motivados, designadamente pelas seguintes situações:

a) Anomalia de funcionamento do equipamento de medição;

b) Procedimento fraudulento;

c) Faturação baseada em estimativa de consumo;

d) Correção de erros de medição, leitura e faturação.

2 - Quando o valor apurado com o acerto de faturação for a favor do cliente o seu pagamento deve ser efetuado por compensação de crédito na própria fatura que tem por objeto o acerto, salvo declaração expressa em sentido diverso por parte do cliente.

3 - Quando o valor apurado no âmbito do acerto de faturação for a favor dos comercializadores de serviços públicos, aplica-se o disposto nos números 3 e 4 do Artigo 122º, considerando para o efeito o número de meses objeto do acerto de faturação.

4 - Os acertos de faturação a efetuar pelos comercializadores de serviços públicos subsequentes à faturação que tenha tido por base a estimativa dos consumos devem utilizar os dados disponibilizados pelo operador da rede de distribuição, ou comunicados pelo cliente, recolhidos a partir de leitura direta do equipamento de medição, sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade.

5 – Os comercializadores de serviços públicos não serão responsáveis pela inobservância do disposto no número anterior se, cumprido o disposto nos números 6 e 7 do Artigo 93º e no número 1 do Artigo 6º do presente regulamento, por facto imputável ao cliente, não foi possível obter os dados de consumo recolhidos a partir da leitura direta do equipamento de medição.

6 - Para efeitos de acertos de faturação, no início e no fim dos contratos celebrados com os comercializadores de serviços públicos, aplica-se o disposto no número 3 do Artigo 121º.

Artigo 133º

Fatura de energia elétrica

1 - As faturas a apresentar pelos comercializadores de serviços público aos seus clientes devem conter os elementos necessários a uma completa, clara e adequada compreensão dos valores faturados.

2 – Os comercializadores de serviço público devem informar os seus clientes da desagregação dos valores faturados, evidenciando, entre outros, os valores relativos às tarifas de acesso às redes.

3 - Para efeitos do disposto no número anterior, a fatura deve discriminar o valor referente à utilização das redes e o valor correspondente aos custos de interesse económico geral.

4 - Quando aplicável, as faturas devem identificar, de forma clara e visível, o valor do desconto correspondente à tarifa social.

5 - Através da fatura, inserindo-as no seu conteúdo ou acompanhando o seu envio aos clientes, os comercializadores de serviço público podem disponibilizar informações consideradas essenciais ao fornecimento de energia elétrica, designadamente sobre preços, modalidades de faturação e pagamento, serviços opcionais nos termos do Artigo 8º, padrões de qualidade de serviço e procedimentos sobre resolução de conflitos, devendo ser evitada a utilização da fatura para fins promocionais de outros produtos ou serviços que não os relacionados com o fornecimento ou a utilização da energia.

6 - Os comercializadores de serviços públicos devem submeter a apreciação prévia da ARME o formato e o conteúdo das faturas a apresentar aos respetivos clientes.

Artigo 134º

Pagamento

1 – Os respetivos comercializadores de serviço público devem disponibilizar aos seus clientes diversos meios de pagamento, devendo o pagamento ser efetuado nas modalidades acordadas entre as partes.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

2 - Em caso de mora do cliente, os respetivos Comercializadores de serviços públicos devem manter a possibilidade de escolha entre dois ou mais meios de pagamento que, no caso concreto, não se revelem manifestamente onerosos para o cliente.

3 - Os respetivos Comercializadores de serviços públicos são responsáveis pelo cumprimento das obrigações decorrentes do uso das redes pelos seus clientes, designadamente pelo pagamento das tarifas reguladas aplicadas pelos operadores das redes a que as instalações dos clientes se encontrem ligadas.

4 - Os respetivos Comercializadores de serviços públicos são responsáveis pelo pagamento de eventuais compensações definidas nos termos do RQS perante os seus clientes, uma vez recebidos os valores dos operadores das redes.

Artigo 135º

Prazos de pagamento

O prazo limite de pagamento mencionado na correspondente fatura é de:

a) Trinta (30) dias, a contar da data de apresentação da fatura, para os clientes em BTN;

b) Trinta (30) dias, a contar da data de apresentação da fatura, para os clientes em AT, MT e BTE;

c) Trinta (30) dias, a contar da data de apresentação da fatura, para os clientes com tarifa social.

Artigo 136º

Mora

1 - O não pagamento das faturas dos Comercializadores de serviço público dentro do prazo estipulado para o efeito constitui o cliente em mora e pode fundamentar a interrupção do fornecimento de energia elétrica, nos termos do Artigo 137º.

2 - Os atrasos de pagamento ficam sujeitos a cobrança de juros de mora à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura.

3 - Tratando-se de clientes em BTN dos Comercializadores de serviço público, se o valor resultante do cálculo dos juros previsto no número anterior não atingir uma quantia mínima a publicar anualmente pela ARME, os atrasos de pagamento podem ficar sujeitos ao pagamento dessa quantia, de modo a cobrir exclusivamente os custos de processamento administrativo originados pelo atraso.

4 - Para efeitos do número anterior, os respetivos Comercializadores de serviços públicos devem apresentar proposta fundamentada à ARME, até 15 de setembro de cada ano.

Secção V

Interrupção do fornecimento

Artigo 137º

Interrupção do fornecimento

1 - Além do disposto no Artigo 69º deste regulamento, os Comercializadores de serviço público podem solicitar ao operador da rede a interrupção do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao cliente nas situações de falta de pagamento no prazo estipulado dos montantes devidos, nos termos do Artigo 132º, Artigo 136º e do Artigo 138º.

2 – Os Comercializadores de serviço público podem ainda solicitar ao operador da rede a interrupção do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao cliente nas situações de falta de prestação ou de atualização da caução, quando exigível nos termos do Artigo 115º e do Artigo 117º.

3 - A interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente só pode ter lugar após pré-aviso, por escrito, a efetuar pelos respetivos comercializadores, com uma antecedência mínima de dez (10) dias relativamente à data em que irá ocorrer.

4 - Do pré-aviso referido no presente artigo devem constar o motivo da interrupção do fornecimento, os meios ao dispor do cliente para evitar a interrupção, as condições de restabelecimento, bem como os preços dos serviços de interrupção e restabelecimento devidos por facto imputável ao cliente.

5 - No caso dos clientes em BT, a interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente não pode ter lugar no último dia útil da semana ou na véspera de um feriado.

6 - A falta de pagamento dos montantes apurados em resultado de acerto de faturação, previsto no número 4 do Artigo 130º, não deve permitir a interrupção do fornecimento de energia elétrica quando seja invocada a prescrição ou caducidade, nos termos e pelos meios previstos na lei.

Secção VI

Procedimentos fraudulentos

Artigo 138º

Procedimentos fraudulentos

1 - Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos equipamentos de medição de energia elétrica ou controlo de potência constitui violação do contrato de fornecimento de energia elétrica.

2 - A verificação do procedimento fraudulento e o apuramento da responsabilidade civil e criminal que lhe possam estar associadas obedecem às regras constantes da legislação específica aplicável.

3 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades lesadas com o procedimento fraudulento têm o direito de serem ressarcidas das quantias que venham a ser devidas em razão das correções efetuadas.

4 - A determinação dos montantes previstos no número anterior deve considerar o regime de tarifas e preços aplicável ao período durante o qual perdurou o procedimento fraudulento, bem como todos os factos relevantes para a estimativa dos fornecimentos realmente efetuados, designadamente as características da instalação de utilização, o regime de funcionamento e os fornecimentos antecedentes, se os houver.

5 - No âmbito do contrato de uso das redes, celebrado ao abrigo do RARI, pode ser acordado entre as partes que os encargos devidos em resultado do procedimento fraudulento sejam faturados pelo comercializador aos seus clientes.

6 - O disposto no número anterior não isenta o cliente da responsabilidade pelo pagamento dos encargos resultantes de procedimento fraudulento, a qual não se transfere para o comercializador.

Secção VII

Contratos de garantia de abastecimento

Artigo 139º

Contrato de garantia de abastecimento

1 - O contrato de garantia de abastecimento é celebrado entre a concessionária e ou subconcessionária do transporte e distribuição na função de comercializador do serviço público e um fornecedor de energia elétrica através de contratos bilaterais físicos, mediante o qual a concessionária se compromete a garantir um determinado abastecimento de energia elétrica, sob determinadas condições.

2 - Quando se considere existirem condições para tal, nos termos do artigo seguinte, os comercializadores de serviços públicos podem celebrar contratos de garantia de abastecimento com as seguintes entidades:

a) Produtores não vinculados;

b) Cogeradores que pretendam exercer o direito de fornecer energia elétrica por acesso às redes ao abrigo de legislação específica.

3 – Os comercializadores de serviços públicos, identificam, até 15 de setembro de cada ano, as disponibilidades dos sistemas elétricos públicos para celebrar contratos de garantia de abastecimento.

4 - A informação referida no número anterior deve ser disponibilizada a todos os interessados.

Artigo 140º

Condições para a celebração de contratos de garantia de abastecimento

1 - As condições de ativação da garantia de abastecimento bem como a contrapartida a pagar são estabelecidas no contrato a celebrar nos termos previstos na presente secção.

2 - As condições gerais dos contratos de garantia de abastecimento, bem como os critérios a observar na seleção das propostas para a celebração dos contratos de garantia de abastecimento são objeto dos Manuais de Procedimentos do Acesso e Operação dos sistemas elétricos públicos.

3 - Os interessados na celebração de contratos de garantia de abastecimento devem apresentar aos comercializadores de serviço público proposta para a celebração dos referidos contratos, observando os procedimentos estabelecidos nos Manuais de Procedimentos do Acesso e Operação dos sistemas elétricos públicos.

Artigo 141º

Informação

Os comercializadores de serviço público devem enviar à ARME, anualmente, a lista de contratos de garantia de abastecimento celebrados, com informação sobre a duração de cada contrato, bem como a potência garantida e a contrapartida acordada pela garantia de abastecimento.

3661000 0000000

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Secção VIII

Produtores de energia elétrica

Artigo 142º

Obrigação de fornecimento dos produtores vinculados

Os produtores vinculados comprometem-se a abastecer em exclusivo os sistemas elétricos públicos, nos termos dos contratos de vinculação celebrados respetivamente com a concessionária/subconcessionárias do transporte e distribuição.

Artigo 143º

Relacionamento comercial com os produtores

1 - O relacionamento comercial entre os produtores vinculados e as concessionárias/subconcessionárias do transporte e distribuição é estabelecido através da celebração de um contrato de fornecimento de energia elétrica vinculado.

2 - O relacionamento comercial entre os produtores não vinculados e as concessionárias/subconcessionárias do transporte e distribuição é estabelecido através da celebração de um contrato de fornecimento de energia elétrica não vinculado.

CAPÍTULO VIII

Convergência tarifária

Artigo 144º

Âmbito de aplicação

1 - O presente Capítulo estabelece a forma como se processam as relações comerciais no âmbito da convergência tarifária entre os sistemas elétricos de Cabo Verde.

2 - As entidades abrangidas pelo presente Capítulo são as seguintes:

a) As concessionárias;

b) A subconcessionárias; e

c) outras entidades prestadoras de serviços públicos.

Artigo 145º

Princípios gerais

1 - O relacionamento comercial no âmbito da convergência tarifária atende ao disposto na legislação aplicável.

2 - Os custos com a convergência tarifária dos sistemas elétricos públicos em Cabo Verde são partilhados pelos clientes do SEP.

Artigo 146º

Custos com a convergência tarifária

1 - Os custos anuais com a convergência tarifária nos sistemas elétricos públicos são publicados pela ARME e determinados nos termos do RT.

2 - Os custos com a convergência tarifária são transferidos mensalmente, salvo se as entidades envolvidas acordarem outra periodicidade.

3 - Os valores mensais a transferir entre as concessionárias e subconcessionárias do transporte e distribuição são determinados nos termos do RT.

Artigo 147º

Pagamento dos custos com a convergência tarifária

1 - As formas e os meios de pagamento dos custos com a convergência tarifária devem ser objeto de acordo entre as entidades envolvidas.

2 - O prazo de pagamento dos valores mensais relativos aos custos com a convergência tarifária é de vinte e cinco (25) dias a contar do último dia do mês a que dizem respeito.

3 - O não pagamento dentro do prazo estipulado para o efeito constitui a entidade em falta em mora.

4 - Os atrasos de pagamento ficam sujeitos a cobrança de juros de mora à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do primeiro dia seguinte ao do vencimento do pagamento de cada valor mensal.

PARTE III

Garantias administrativas e resolução de conflitos

CAPÍTULO IX

Garantias administrativas

Artigo 148º

Admissibilidade de petições, queixas e denúncias

Sem prejuízo do recurso aos tribunais, as entidades interessadas podem apresentar junto da ARME quaisquer petições, queixas ou denúncias contra ações ou omissões das entidades que intervêm no SEP, que possam constituir inobservância das regras previstas no presente regulamento e não revistam natureza contratual.

Artigo 149º

Forma e formalidades

As petições, queixas ou denúncias, previstas no artigo anterior, são dirigidas por escrito à ARME, devendo das mesmas constar obrigatoriamente os fundamentos de facto que as justificam, bem como, sempre que possível, os meios de prova necessários à sua instrução.

Artigo 150º

Instrução

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

CAPÍTULO X

Resolução de Conflitos

Artigo 151º

Disposições gerais

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

2 - Os comercializadores de serviços públicos são obrigados a manter um registo atualizado dos seus clientes e das reclamações por eles apresentadas.

3 - As regras relativas à forma e meios de apresentação de reclamações previstas no número anterior, bem como sobre o seu tratamento, são as definidas nos termos do RQS aplicável.

4 - Sem prejuízo do recurso aos tribunais, judiciais e arbitrais, nos termos da lei, se não for obtida junto da entidade do SEP com quem se relacionam uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem solicitar a sua apreciação pela ARME, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses.

5 - A intervenção da ARME deve ser solicitada por escrito, invocando os factos que motivaram a reclamação e apresentando todos os elementos de prova de que se disponha.

6 - A ARME promove a resolução de conflitos através da mediação, conciliação e arbitragem voluntária ou necessária, nos termos da legislação aplicável.

Artigo 152º

Arbitragem voluntária

1 - Sem prejuízo do disposto no Artigo 153º, os conflitos emergentes do relacionamento comercial e contratual previsto no presente regulamento podem ser resolvidos através do recurso a sistemas de arbitragem voluntária.

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

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

4 - Enquanto tais centros de arbitragem não forem criados, a promoção do recurso ao processo de arbitragem voluntária deve considerar o previsto na legislação aplicável.

3661000 000000

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 153º

Arbitragem necessária

Os conflitos de consumo ficam sujeitos à arbitragem necessária quando, por opção expressa dos clientes domésticos de energia elétrica, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral de um centro de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizado, nos termos do disposto na lei dos serviços públicos essenciais.

Artigo 154º

Mediação e conciliação de conflitos

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

2 - A intervenção da ARME através dos procedimentos descritos no número anterior, relativamente aos conflitos de consumo, suspende os prazos de recurso às instâncias judiciais, nos termos da lei.

PARTE IV

Disposições finais e transitórias

CAPÍTULO XI

Disposições Finais e Transitórias

Artigo 155º

Sanções administrativas

Sem prejuízo da responsabilidade civil, criminal e contratual a que houver lugar, a infração ao disposto no presente regulamento é cominada nos termos do regime sancionatório estabelecido em legislação específica.

Artigo 156º

Pareceres interpretativos da ARME

1 - As entidades que integram o SEP podem solicitar à ARME pareceres interpretativos sobre a aplicação do presente regulamento.

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

3 - As entidades que solicitarem os pareceres não estão obrigadas a seguir as orientações contidas nos mesmos, mas tal circunstância será levada em consideração no julgamento das petições, queixas ou denúncias, quando estejam em causa matérias abrangidas pelos pareceres.

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

Artigo 157º

Recomendações da ARME

1 - Sempre que o entenda necessário, a ARME pode formular recomendações aos operadores das redes de transporte e de distribuição e aos comercializadores de serviços públicos, no sentido de serem adotadas ações consideradas adequadas ao cumprimento dos princípios e regras consagrados nos regulamentos cuja aprovação e verificação integram as competências da ARME, nomeadamente as relativas à proteção dos direitos dos consumidores.

2 - As recomendações previstas no número anterior não são vinculativas para os operadores e comercializadores visados, mas o não acolhimento das mesmas implica para as empresas o dever de enviar à ARME as informações e os elementos que em seu entender justificam a inobservância das recomendações emitidas ou a demonstração das diligências realizadas com vista à atuação recomendada ou ainda, sendo esse o caso, de outras ações que considerem mais adequadas à prossecução do objetivo da recomendação formulada.

3 - As empresas, destinatárias das recomendações da ARME, devem divulgar publicamente, nomeadamente através das suas páginas na Internet, as ações adotadas para a implementação das medidas recomendadas ou as razões que no seu entender fundamentam a inobservância das recomendações emitidas.

Artigo 158º

Normas transitórias

1 - As condições gerais e específicas, previstas no presente regulamento, aplicam-se aos contratos existentes à data da sua entrada em vigor, salvaguardando-se os efeitos já produzidos.

2 - Para efeitos de aprovação, os documentos ou propostas previstas no presente regulamento devem ser enviados à ARME no prazo nele estabelecido.

3 - Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, a ARME notifica por escrito as entidades obrigadas pelo seu envio, comunicando-lhes quais os documentos que considera necessário apresentar.

4 - A notificação da ARME deve processar-se no prazo de dez (10) dias a contar da data da publicação do presente regulamento.

Artigo 159º

Norma remissiva

Aos procedimentos administrativos previstos no presente regulamento, não especificamente nele regulados, aplicam-se as disposições do Código do Procedimento Administrativo.

Artigo 160º

Fiscalização e aplicação do regulamento

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

2 - No âmbito da fiscalização deste Regulamento, a ARME goza das prerrogativas que lhe são conferidas pelo Decreto-lei nº 50/2018, de 20 de setembro, e estatutos anexos a este diploma, bem como pelo Decreto-lei nº 54/99, de 30 de agosto, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto-lei nº 14/2006, de 20 de fevereiro, e pelo Decreto-lei nº 04/2013, de 29 de janeiro.

Artigo 161º

Disposições Finais e Transitórias

1- As condições gerais e específicas, previstas no presente regulamento, aplicam-se aos contratos existentes à data da sua entrada em vigor, salvaguardando-se os efeitos já produzidos.

2- Enquanto não forem aprovados pela ARME os documentos ou os demais atos previstos no presente regulamento, continuam a aplicar-se às situações nele regulamentadas as condições constantes dos documentos e dos atos aprovados pela ARME ao abrigo da legislação anterior e das melhores práticas comerciais.

3- Para a implementação dos procedimentos dispostos neste Regulamento, o operador de rede dispõe dos prazos máximos, a contar da data de publicação deste Regulamento, conforme regulamentação ARME específica referente a cada número de exigência deste regulamento.

4- O incumprimento das disposições tratadas neste Regulamento enseja a aplicação das penalidades previstas em regulamentação específica da ARME.

5- As omissões, dúvidas e casos não previstos neste Regulamento serão resolvidos e decididos pela ARME.

Artigo 162º

Entrada em vigor

1 - O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação, sem prejuízo do disposto no nº 2.

2 - As disposições que carecem de ser regulamentadas nos termos previstos no presente regulamento entram em vigor com a publicação da respetiva regulamentação.

3 - A regulamentação que integra os documentos previstos no presente regulamento, já aprovados pela ARME, mantém-se em vigor até à aprovação de novos documentos que os venham substituir, devendo-se, na sua aplicação, ter em conta as disposições do presente regulamento.

ANEXO II

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO SETOR ELÉTRICO

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

SECÇÃO I

Objeto, campo de aplicação e definições

Artigo 1º

Objeto

1. O presente regulamento tem por objeto estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial aplicáveis ao Sistema Elétricos Público.

2. O presente regulamento é aprovado nos termos do nº 1 do Artigo 5º e do capítulo XIX do Decreto-lei nº 54/99, de 30 de agosto, e da alínea *b*) do Artigo 14º dos Estatutos da Agência Reguladora Multissectorial da Economia (ARME), aprovados pelo Decreto-lei nº 50/2018, de 20 de setembro.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 2º

Âmbito de aplicação

1. As disposições do presente regulamento têm o seguinte âmbito de aplicação:

a) A Produção de energia elétrica por entidades com instalações fisicamente ligadas às redes do Sistema Elétrico Público;

b) Serviços públicos de Transporte de energia elétrica;

c) Serviços públicos de Distribuição de energia elétrica;

d) Serviços públicos de Comercialização de energia elétrica;

e) Utilização de energia elétrica;

2. Estão abrangidas pelas disposições deste regulamento as seguintes entidades:

a) Operadores das redes, nos termos deste regulamento;

b) Comercializadores de Serviços Públicos, nos termos deste regulamento;

c) Requisitantes de ligações às redes;

d) Clientes;

e) Reclamantes;

f) Entidades que apresentem pedidos de informação;

g) Produtores com instalações ligadas às redes do Sistema Elétrico Público.

3. Sem prejuízo do disposto no Artigo 3º, considera-se que os conceitos de cliente e de consumidor são utilizados como tendo o mesmo significado

Artigo 3º

Siglas e definições

1. No presente regulamento são utilizadas as seguintes siglas e acrónimos:

a) ARME – Agência Reguladora Multissectorial da Economia;

b) AT – Alta tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 35 kV e igual ou inferior a 110 kV);

c) BT – Baixa tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é igual ou inferior a 1 kV);

d) BTE – Baixa tensão especial ((baixa tensão com potência contratada superior a 20,7 kVA);

e) BTN – Baixa tensão normal (baixa tensão com potência contratada inferior ou igual a 20,7 kVA);

f) CRECV – Código de Rede Elétrica de Cabo Verde;

g) DNICE – Direção Nacional de Indústria Comercio e Energia;

h) END – Energia não distribuída;

i) ENF – Energia não fornecida;

j) INE – Instituto Nacional de Estatística;

k) MAIFI – Frequência média de interrupções breves do sistema (sigla adotada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador Momentary Average Interruption Frequency Index);

l) MPQS – Manual de procedimentos da qualidade de serviço;

m) MT – Média tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 1 kV e igual ou inferior a 35 kV);

n) OR- Operador de Redes;

o) RQS – Regulamento da Qualidade de Serviço;

p) RRC – Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico;

q) SAIDI – Duração média das interrupções longas do sistema (sigla adotada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador System Average Interruption Duration Index);

r) SAIFI – Frequência média de interrupções longas do sistema (sigla adotada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador System Average Interruption Frequency Index);

s) SARI – Tempo médio de reposição de serviço do sistema (sigla adotada internacionalmente a partir da designação em língua inglesa do indicador System Average Restoration Index);

t) SEP – Sistema Elétrico Público ou de Serviço Público;

u) TIE – Tempo de interrupção equivalente;

v) TIEPI – Tempo de interrupção equivalente da potência instalada;

w) Tdcl – Taxa de disponibilidade média dos circuitos de linha;

x) Tdtp – Taxa de disponibilidade média dos transformadores de potência.

2. Para efeitos do presente regulamento são utilizadas as seguintes definições:

a) "Ações simples" – Ações de baixo nível de complexidade técnica e de recursos, designadamente a religação de órgãos de corte, ao nível da portinhola ou caixa de coluna, no setor elétrico;

b) "Atendimento comercial" – atendimento presencial, escrito ou telefónico não dedicado exclusivamente à receção de comunicações de avarias, de emergências e/ou de leituras de equipamentos de medição;

c) "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 (ou formulário online que permita à entidade atendida guardar um registo da comunicação realizada) ou de um endereço postal;

d) "Atendimento presencial" – atendimento que é realizado com a presença da entidade que presta o atendimento e de quem solicita o atendimento;

e) "Atendimento telefónico" – atendimento que consiste quer na receção quer no envio de comunicações de voz através de telefone ou de meio que proporcione a receção e o envio de comunicações de voz com imediatez semelhante à do telefone;

f) "Cava da tensão de alimentação" – diminuição brusca da tensão de alimentação para um valor situado entre 90% (noventa porcento) e 5% (cinco porcento) da tensão declarada (ou da tensão de referência deslizante), seguida do restabelecimento da tensão num intervalo de tempo entre 10 ms e 1 minuto, de acordo com o CRCV;

g) "Chamada" – solicitação de comunicação através do atendimento telefónico, independentemente da concretização do atendimento;

h) "Cliente" – pessoa singular ou coletiva que compra eletricidade para consumo próprio;

i) "Cliente doméstico" – O cliente é considerado doméstico caso a eletricidade se destine ao consumo privado no agregado familiar, considerando o disposto na Legislação relevante, relativamente ao conceito de consumidor;

j) "Comercializador" – entidade cuja atividade consiste na compra a grosso e na venda a grosso ou a retalho de energia elétrica, incluindo comercializadores de serviços públicos;

k) "Comercializador de serviços públicos" – Entidade titular de concessão, subconcessão ou de licença, ao abrigo da qual é autorizada a exercer os serviços de aquisição e de venda de energia elétrica sujeita a obrigações de serviço público nos termos da lei;

l) "Desequilíbrio no sistema trifásico de tensões" – estado no qual os valores eficazes das tensões das fases ou das desfasagens entre tensões de fases consecutivas, num sistema trifásico, não são iguais;

m) "Distorção harmónica" – deformação da onda sinusoidal de tensão (ou de corrente);

n) "Duração média das interrupções longas do sistema" – quociente da soma das durações das interrupções longas nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega, nesse mesmo período;

o) "Emissão (eletromagnética)" – processo pelo qual uma fonte fornece energia eletromagnética ao exterior;

p) "Energia não distribuída" – valor estimado da energia não distribuída nos pontos de entrega dos operadores de redes de distribuição, devido a interrupções longas de fornecimento, durante um determinado intervalo de tempo;

q) "Energia não fornecida" – valor estimado da energia não fornecida nos pontos de entrega do operador da rede de transporte, devido a interrupções longas de fornecimento, durante um determinado intervalo de tempo;

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

r) "Frequência da tensão de alimentação" – taxa de repetição da onda fundamental da tensão de alimentação, medida durante um dado intervalo de tempo;

s) "Frequência média de interrupções breves do sistema" – quociente do número total de interrupções breves nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega, nesse mesmo período;

t) "Frequência média de interrupções longas do sistema" – quociente do número total de interrupções longas nos pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total dos pontos de entrega, nesse mesmo período;

u) "Incidente" – qualquer acontecimento ou fenómeno de carácter imprevisto que provoque a desconexão, momentânea ou prolongada, de um ou mais elementos da rede;

v) "Instalação de consumo" – instalação de utilização de energia elétrica em que o fluxo da energia elétrica ocorre predominantemente da rede de transporte ou distribuição para a instalação, incluindo as instalações de utilização que tenham unidades de produção para autoconsumo;

w) "Instalação de produção" – instalação destinada à produção de energia elétrica em que o fluxo da energia ocorre predominantemente da instalação para a rede de transporte ou distribuição, designadamente as instalações de produção em regime ordinário ou em regime especial, excluindo-se as instalações de utilização que tenham unidades de produção para autoconsumo;

x) "Interrupção" – evento ou situação na qual há ausência de fornecimento de energia elétrica em condições adequadas, mesmo se houver conexão elétrica entre o ponto de conexão e a rede elétrica;

y) "Interrupção breve" – interrupção com uma duração igual ou superior a 1 (um) segundo e igual ou inferior a 5 (cinco) minutos;

z) "Interrupção longa" – interrupção com uma duração superior a 5 (cinco) minutos;

aa) "Leitura" – valor, ou conjunto de valores simultâneos no caso de contadores multitarifa, referente ao consumo de eletricidade de um cliente, obtido por leitura direta do operador da rede ou comunicado pelo cliente ou pelo seu comercializador, que permita a faturação completa;

bb) "Ocorrência" – acontecimento que afete as condições normais de funcionamento de uma rede;

cc) "Operador de rede" – entidade titular de concessão, subconcessão ou de licença, ao abrigo da qual é autorizada a exercer os serviços de transporte e ou distribuição de energia elétrica, sujeita a obrigações de serviço público nos termos da lei;

dd) "Perturbação (eletromagnética)" – fenómeno eletromagnético suscetível de degradar o funcionamento dum dispositivo, dum aparelho ou dum sistema;

ee) "Ponto de entrega" – ponto da rede onde se faz a entrega ou a receção de energia elétrica à instalação do cliente, produtor ou outra rede;

ff) "Produtor de energia elétrica" – pessoa singular ou coletiva que produz energia elétrica;

gg) "Reclamante" – entidade singular ou coletiva que apresente uma reclamação junto de uma entidade do SEP;

hh) "Sobretensão (swell)" – aumento temporário da tensão eficaz num ponto do sistema de alimentação de energia acima de um limiar de início especificado com duração típica entre 10 (dez) ms e 1 (um) minuto, de acordo com a norma o especificado no MPQS;

ii) "Subestação" – posto elétrico destinado a um ou mais dos seguintes fins: transformação da corrente elétrica por um ou mais transformadores estáticos, cujo secundário é de alta ou média tensão; compensação do fator de potência por compensadores síncronos ou condensadores, em alta ou média tensão;

jj) "Tempo de interrupção equivalente" – quociente entre a energia não fornecida num dado período e a potência média do diagrama de cargas nesse período, calculada a partir da energia total fornecida e não fornecida no mesmo período;

kk) "Tempo de interrupção equivalente da potência instalada" – quociente entre o somatório do produto da potência instalada nos postos de transformação pelo tempo de interrupção de fornecimento daqueles postos e o somatório das potências instaladas em todos os postos de transformação da rede de distribuição;

ll) "Tempo médio de reposição de serviço do sistema" – quociente da soma dos tempos de interrupções longas em todos os pontos de entrega, durante determinado período, pelo número total de interrupções de alimentação nos pontos de entrega nesse mesmo período;

mm) "Tensão de alimentação" – valor eficaz da tensão entre fases presente num dado momento no ponto de entrega;

nn) "Tensão declarada" – tensão nominal entre fases da rede, salvo se, por acordo entre o comercializador ou comercializador de último recurso e o cliente, a tensão de alimentação aplicada no ponto de entrega diferir da tensão nominal, caso em que essa tensão é a tensão declarada;

oo) "Tensão de referência deslizante (aplicável nas cavas de tensão)" – valor eficaz da tensão entre fases num determinado ponto da rede elétrica calculado de forma contínua num determinado intervalo de tempo, que representa o valor da tensão antes do início de uma cava, e é usado como tensão de referência para a determinação da amplitude ou profundidade da cava;

pp) "Tensão nominal de uma rede" – tensão entre fases que caracteriza uma rede e em relação à qual são referidas certas características de funcionamento;

qq) "Tremulação (flicker)" – impressão de instabilidade da sensação visual provocada por um estímulo luminoso, cuja luminância ou repartição espectral flutua no tempo;

rr) "Utilizador da rede" – Cliente que pretenda ser agente de mercado, comercializador, comercializador de serviços públicos, produtor independente em regime ordinário ou em regime especial, nos termos previstos na legislação, e que está sujeito à obrigação de celebrar um contrato de uso das redes.

Secção II

Princípios Gerais

Artigo 4º

Nível de qualidade de serviço

1. Os utilizadores das redes, os requisitantes de ligações às redes, os reclamantes e as entidades que apresentem pedidos de informação têm direito à qualidade de serviço nos termos da lei e segundo os níveis estabelecidos no presente regulamento.

2. Os clientes, adicionalmente aos direitos referidos no número anterior, têm direito aos níveis de qualidade de serviço estabelecidos contratualmente com o seu comercializador.

3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o utilizador das redes deve tomar as medidas adequadas para minimizar as consequências nas suas instalações das falhas de qualidade de serviço.

4. O requisitante de ligação à rede pode optar por uma ligação com níveis de qualidade superiores aos estabelecidos no presente regulamento, mediante o pagamento dos respetivos encargos, nos termos estabelecidos no RRC.

5. A pedido do requisitante de ligação à rede, o operador de rede deve informar e aconselhar sobre o local e o tipo de alimentação adequados para a obtenção do nível de qualidade de serviço pretendido.

6. No caso de haver conflito entre os níveis de qualidade de serviço estabelecidos em contrato e os níveis especificados em lei, devem valer os valores mais favoráveis ao cliente.

Artigo 5º

Fornecimento em regime contínuo

1. Os operadores de redes do setor elétrico devem proceder, sempre que possível, de forma a manter o fornecimento contínuo de energia elétrica.

2. O fornecimento pode ser interrompido pelas razões previstas no RRC.

Artigo 6º

Verificação da qualidade

Os operadores das redes e os comercializadores devem instalar e manter operacionais e auditáveis os sistemas de registo necessários à verificação do cumprimento do presente regulamento, nas matérias que lhes são aplicáveis.

Artigo 7º

Dever de colaboração

Os operadores de redes e os comercializadores devem colaborar e trocar entre si toda a informação necessária ao cumprimento das disposições deste regulamento e à caracterização da qualidade de serviço, nomeadamente para o cálculo dos indicadores gerais e individuais de qualidade de serviço.

3661000 000000

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 8º

Casos fortuitos ou de força maior

1. Para efeitos do presente regulamento, consideram-se casos fortuitos ou de força maior aqueles que reúnam simultaneamente as condições de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade face às boas práticas ou às regras técnicas aplicáveis e obrigatórias.

2. Consideram-se casos fortuitos as ocorrências que, não tendo acontecido por circunstâncias naturais, não poderiam ser previstas.

3. Consideram-se casos de força maior as circunstâncias de um evento natural ou de ação humana que, embora se pudesse prever, não poderia ser evitado, nem em si, nem nas consequências danosas que provoca.

4. Na apreciação de cada uma das situações referidas nos números anteriores deve ponderar-se a aplicação dos procedimentos previstos na lei, nomeadamente em matéria de declaração de estado de sítio, emergência e proteção civil.

5. As normas complementares à aplicação do presente regime são estabelecidas no MPQS.

Artigo 9º

Eventos excecionais no setor elétrico

1. Consideram-se eventos excecionais os eventos que reúnam cumulativamente as seguintes características:

a) Baixa probabilidade de ocorrência do evento ou das suas consequências;

b) Provoquem uma significativa diminuição da qualidade de serviço prestada;

c) Não seja razoável, em termos económicos, que os operadores de redes, comercializadores ou os produtores de energia elétrica, evitem a totalidade das suas consequências;

d) O evento e as suas consequências não sejam imputáveis aos operadores de redes, comercializadores ou aos produtores de energia elétrica.

2. Um evento só é considerado evento excecional após aprovação pela ARME, na sequência de pedido fundamentado por parte de operadores de redes ou de comercializadores, de acordo com os procedimentos estabelecidos no MPQS.

3. Os pedidos de classificação como eventos excecionais no setor elétrico não são passíveis de deferimento tácito pela ARME.

4. A classificação como evento excecional no setor elétrico permite:

a) A identificação do contributo específico do evento nos indicadores de qualidade de serviço;

b) Que o contributo do evento para os indicadores de qualidade de serviço não seja tido em consideração para efeitos de comparação com os respetivos padrões;

c) Que não sejam pagas compensações por incumprimento de padrões ou obrigações individuais de qualidade de serviço.

5. A avaliação feita pela ARME deve ter em consideração:

a) A justificação apresentada, incluindo os elementos de entidades cujas competências sejam relevantes para a decisão e que contribuam para comprovar os factos;

b) A diligência adotada pelo requerente tendo em vista minimizar o impacto junto dos clientes e restantes utilizadores de redes;

c) Parecer fundamentado, quando aplicável, sobre as suas áreas de competência, da DNICE e dos serviços territorialmente competentes em matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica.

6. Da decisão da ARME, quanto à classificação como evento excecional no setor elétrico, cabe recurso judicial nos termos definidos pela lei.

Artigo 10º

Partilha de responsabilidades e direito de regresso

1. Os comercializadores respondem pelos diversos aspetos da qualidade de serviço junto dos clientes com quem celebrem um contrato de fornecimento, sem prejuízo da responsabilidade dos operadores de redes com quem estabeleceram contratos de uso das redes e do direito de regresso sobre estes.

2. Os comercializadores devem informar os seus clientes dos direitos e das obrigações que lhes são conferidos pelo presente regulamento, bem como dos níveis de qualidade de serviço contratados, nos termos previstos no RRC.

Artigo 11º

Relação com regime legal de responsabilidade civil

O disposto neste regulamento e o pagamento das compensações nele previstas não prejudica o regime da responsabilidade civil legalmente aplicável.

CAPÍTULO II

Continuidade de serviço

Secção I

Disposições gerais

Artigo 12º

Definição de interrupção

1. Define-se interrupção como a ausência de fornecimento de energia elétrica a uma infraestrutura de rede, a uma instalação de produção ou a uma instalação de consumo.

2. Para a determinação da duração de uma interrupção num ponto de entrega considera-se que:

a) O início da interrupção num ponto de entrega é o instante em que a tensão de alimentação nesse ponto de entrega é inferior a 5% do valor da tensão declarada em todas as fases;

b) O fim da interrupção num ponto de entrega é o instante em que a tensão de alimentação é igual ou superior, numa das fases desse ponto de entrega, a 5% da tensão declarada ou o instante em que o fornecimento é reposto a partir de outro ponto de entrega, mesmo que por uma tensão nominal diferente.

3. A reposição do fornecimento, na sequência de uma interrupção num ponto de entrega do operador de rede de transporte que afete várias instalações de consumo ligadas diretamente ou através da rede de distribuição, pode ser feita escalonadamente no tempo.

4. Nas situações referidas no número anterior, a duração equivalente de interrupção é a média aritmética ponderada dos tempos parciais de reposição, em que o fator de ponderação é a potência reposta em cada um dos escalões referidos.

5. Nas situações em que se verifique uma sucessão de interrupções correlacionadas elétrica e temporalmente, afetando um ou mais pontos de entrega:

a) Considera-se uma só interrupção, desde que o período de continuidade de serviço de todos os pontos afetados não tenha duração superior a 10 (dez) minutos;

b) Para efeitos de contabilização da duração da interrupção referida na alínea anterior, considera-se a soma dos diferentes tempos parciais de interrupção efetiva até ao início do período de continuidade de serviço com duração superior a 10 (dez) minutos.

Artigo 13º

Classificação de interrupções

1. As interrupções são classificadas de acordo com a sua origem, tipo e causa, conforme o quadro infra:

Origem	Tipo	Causa
Produção, transporte ou distribuição	Previstas	Razões de interesse público Razões de serviço Facto imputável ao cliente Acordo com o cliente Outras redes ou instalações
	Acidentais	Razões de segurança Casos fortuitos Casos de força maior
		Próprias Outras redes ou instalações

2. No que respeita ao tipo, consideram-se:

a) Interrupções previstas – aquelas em que os clientes são informados com a antecedência mínima fixada no RRC;

b) Interrupções acidentais – as restantes interrupções.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

3. No que respeita à causa, consideram-se:

a) Interrupções por razões de interesse público – aquelas que decorram da execução de planos nacionais de emergência energética, declarada ao abrigo de legislação específica, designadamente do planeamento civil de emergência e das crises energéticas, bem como as determinadas por entidade administrativa competente, e cuja possibilidade de ocorrência tenha tido a adequada divulgação por parte dos operadores de redes com a antecedência mínima de 36 (trinta e seis horas), cumprindo o estabelecido no RRC;

b) Interrupções por razões de serviço – aquelas que decorram da necessidade imperiosa de realizar manobras, trabalhos de ligação, reparação ou conservação da rede e cuja possibilidade de ocorrência tenha tido a adequada divulgação por parte dos operadores de redes com a antecedência mínima de trinta e seis horas, cumprindo o estabelecido no RRC;

c) Interrupções por acordo com o cliente ou por facto imputável ao cliente – as que decorram por acordo com o cliente ou nas situações de facto imputável ao cliente referidas no RRC;

d) Interrupções por razões de segurança – as que decorram devido a situações para as quais a continuidade de fornecimento ponha em causa a segurança de pessoas e bens, nos termos do RRC;

e) Interrupções por casos fortuitos – as que decorram devido a situações que reúnam as condições estabelecidas no Artigo 8º, referentes a casos fortuitos;

f) Interrupções por casos de força maior – as que decorram devido a situações que reúnam as condições estabelecidas no Artigo 8º, referentes a casos de força maior;

g) Interrupções devidas a outras redes ou instalações – as que tenham origem nas redes ou instalações de outros operadores, produtores de energia elétrica ou clientes;

h) Interrupções por causas próprias – as ocorridas em situações que não sendo passíveis de serem classificadas em nenhuma das categorias anteriores podem ser classificadas como:

I. Fenómenos atmosféricos – descargas atmosféricas, chuva, inundação, neve, gelo, granizo, nevoeiro, vento ou poluição;

II. Ações naturais – animais, arvoredo, movimento de terras ou interferência de objetos estranhos às redes ou instalações de produção;

III. Origem interna – erros de projeto ou de montagem, falhas ou uso inadequado de equipamentos ou de materiais, atividades de manutenção, trabalhos inadiáveis, obras próprias ou erro humano;

IV. Outras causas – todas as que não estão incluídas nos pontos anteriores ou que são desconhecidas.

4. Os procedimentos a observar no registo e classificação das interrupções constam do MPQS.

Artigo 14º

Classificação de zonas de qualidade de serviço

Os padrões de qualidade de serviço a observar pelos operadores de redes podem variar de acordo com as zonas de qualidade de serviço que são estabelecidas no MPQS.

Artigo 15º

Ilha de qualidade de serviço

1. Um consumidor ou um conjunto de consumidores eletricamente contíguos, como um parque industrial ou empresarial, alimentado em AT ou MT, cujas características permitam que este seja identificado como sendo de uma zona de qualidade de serviço superior à da envolvente geográfica onde o parque se insere pode ser qualificado como ilha de qualidade de serviço.

2. O promotor da ilha de qualidade referida no número anterior pode optar, suportando os respetivos custos, por uma tipologia de ligação à rede e eventual reforço de rede que garanta as caraterísticas da zona de qualidade de serviço superior.

3. O operador de rede deve aconselhar o promotor na especificação das condições técnicas de ligação e reforço de rede que garantam o nível de qualidade pretendido.

4. Com a validação do operador de rede envolvido, o promotor pode solicitar à ARME a classificação das instalações como ilha de qualidade de serviço com as características de uma determinada zona de qualidade de serviço.

5. O operador de rede que alimenta direta ou indiretamente as instalações tem a obrigação de manter ao longo do tempo as características da zona de qualidade de serviço, no que se refere à continuidade de serviço, que foram atribuídas a essas instalações com a classificação de ilha de qualidade de serviço.

Artigo 16º

Incidente de grande impacto

1. Por incidente de grande impacto designa-se todo o incidente que, independentemente da sua causa, origine uma ou mais interrupções de que resulte um valor de energia não fornecida ou de energia não distribuída superior ao limiar estabelecido no anexo a este regulamento.

2. Todos os incidentes de grande impacto devem ser objeto de um relatório a enviar à ARME, de acordo com o estabelecido no MPQS.

Artigo 17º

Indicadores e padrões de continuidade de serviço

1. No âmbito da continuidade de serviço, consideram-se indicadores gerais aqueles que se referem à rede explorada pelo operador de rede ou que se referem a um conjunto de clientes.

2. No âmbito da continuidade de serviço, consideram-se indicadores individuais aqueles que se referem a cada uma das instalações de consumo e de produção.

Secção II

Continuidade de serviço nas redes de transporte

Artigo 18º

Indicadores gerais para a rede de transporte

1. O operador de rede de transporte procede, em cada ano civil, à caracterização da continuidade de serviço da rede que opera, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais relativos aos pontos de entrega a instalações de consumo:

a) ENF, em MWh;

b) TIE, em minutos;

c) SAIFI RT;

d) SAIDI RT, em minutos;

e) SARI RT, em minutos;

f) MAIFI RT.

2. O operador de rede de transporte procede, em cada ano civil, à caracterização da continuidade de serviço da rede que opera, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais relativos aos pontos de entrega a instalações de produção:

a) SAIFI RT;

b) SAIDI RT, em minutos;

c) SARI RT, em minutos;

d) MAIFI RT.

3. O cálculo dos indicadores referidos nos números anteriores deve considerar todas as interrupções que afetem os pontos de entrega do respetivo operador de rede, independentemente da origem, sendo excluídas aquelas que, com origem em instalação de consumo ou de produção, não interrompam outras instalações de consumo ou de produção.

4. O cálculo dos indicadores referidos nos números 1 e 2 supra deve ser feito com a seguinte discriminação:

a) Globalidade da rede;

b) Interrupções previstas;

c) Interrupções acidentais.

5. Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais referidos nos números anteriores deste artigo, designadamente no que se refere à classificação e registo dos diferentes tipos de interrupções de fornecimento de energia elétrica, constam do MPQS.

Artigo 19º

Taxas de disponibilidade dos elementos da rede de transporte

1. O operador de rede de transporte procede, em cada ano civil, à caracterização da disponibilidade dos elementos da rede que opera, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores:

a) Td_{cl}, em %;

b) Td_{tp}, em %.

2. Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores da disponibilidade dos elementos da Rede de Transporte de sistema público, designadamente no que se refere ao tipo de indisponibilidades e identificação dos elementos da Rede de Transporte de sistema público, constam do MPQS.

3661000 000000

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Secção III

Continuidade de serviço nas redes de distribuição

Artigo 20º

Indicadores gerais para a rede de distribuição

1. Os operadores de redes de distribuição procedem, em cada ano civil, à caracterização da continuidade de serviço das respetivas redes de distribuição, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais relativos aos pontos de entrega a instalações de consumo:

a) Para redes de alta tensão:

i. SAIFI AT;

ii. SAIDI AT, em minutos;

iii. MAIFI AT.

b) Para redes de média tensão:

i. TIEPI MT, em minutos;

ii. SAIFI MT;

iii. SAIDI MT, em minutos;

iv. END, em MWh;

v. MAIFI MT.

c) Para redes de baixa tensão:

i. SAIFI BT;

ii. SAIDI BT, em minutos.

2. Os operadores de redes de distribuição procedem, em cada ano civil, à caracterização da continuidade de serviço das respetivas redes de distribuição, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais relativos aos pontos de entrega a instalações de produção:

a) Para redes de alta tensão:

i. SAIFI AT;

ii. SAIDI AT, em minutos;

iii. MAIFI AT.

b) Para redes de média tensão:

i. SAIFI MT;

ii. SAIDI MT, em minutos;

3. O cálculo dos indicadores referidos nos números anteriores deste artigo deve considerar todas as interrupções que afetem os pontos de entrega do respetivo operador de rede, independentemente da origem, sendo excluídas aquelas que, com origem em instalação de consumo ou de produção, não interrompam outras instalações de consumo ou de produção.

4. O cálculo dos indicadores referidos no nº 1 deste artigo deve ser feito com a seguinte discriminação:

a) Globalidade da rede;

b) Zona de qualidade de serviço;

c) Concelho;

d) Interrupções previstas;

e) Interrupções acidentais;

f) Devem ser discriminadas as interrupções com origem nas redes de transporte e de distribuição e aquelas com origem exclusivamente no sistema electroprodutor;

g) Deve ser feita uma discriminação por ilha.

5. O cálculo dos indicadores referidos no nº 2 do presente artigo deve ser feito com a seguinte discriminação:

a) Globalidade da rede;

b) Interrupções previstas;

c) Interrupções acidentais;

d) Deve ser feita uma discriminação por ilha.

6. Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores gerais referidos nos números anteriores, designadamente no que se refere à classificação e registo dos diferentes tipos de interrupções de fornecimento de energia elétrica, constam do MPQS.

Artigo 21º

Padrões para os indicadores gerais para a rede de distribuição

1. A ARME estabelece padrões anuais para os seguintes indicadores relativos a instalações de consumo:

a) SAIDI;

b) SAIFI.

2. Os padrões referidos no número anterior encontram-se estabelecidos no anexo a este regulamento.

3. O cálculo dos indicadores para comparação com os padrões tem em consideração as interrupções longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excecionais.

4. Os padrões referidos no nº 1 do presente artigo aplicam-se aos indicadores para as redes de média tensão, baixa tensão e com desagregação por zona de qualidade de serviço.

5. São definidos padrões por ilha e por cada região de subconcessão.

6. Os operadores de rede devem garantir que o valor dos indicadores gerais não excede, em cada ano civil, o valor do respetivo padrão.

Artigo 22º

Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço

1. O mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço aplica-se ao operador de rede de distribuição e é constituído por duas componentes:

a) Componente 1 – aquela que tem como objetivo promover a continuidade global de fornecimento de energia elétrica;

b) Componente 2 – aquela que tem como objetivo incentivar a melhoria do nível de continuidade de serviço dos clientes pior servidos.

2. A forma de cálculo do mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço é estabelecida no MPQS.

3. Os valores dos parâmetros para o cálculo do mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço são publicados pela ARME no início de cada período regulatório.

4. O cálculo anual do valor do incentivo referido neste artigo está sujeito à verificação obrigatória por parte das auditorias estabelecidas no Artigo 110º.

Secção IV

Continuidade de serviço nos pontos de entrega

Artigo 23º

Indicadores individuais

1. Os operadores de redes devem determinar, em cada ano civil e para todos os pontos de entrega das redes respetivas, os seguintes indicadores individuais de continuidade de serviço:

a) Número de interrupções;

b) Duração total das interrupções, em minutos.

2. O cálculo dos indicadores individuais referidos no número anterior deve ser feito separadamente para as instalações de consumo e de produção.

3. Os operadores de redes não são obrigados a determinar os indicadores individuais para as instalações de produção em baixa tensão.

4. Os procedimentos a observar no cálculo dos indicadores individuais constam do MPQS.

Artigo 24º

Padrões para os indicadores individuais

1. Para as redes de AT, MT e BT, a ARME define padrões anuais para os indicadores individuais previstos no número 1 do artigo relativo às instalações de consumo.

2. Os padrões mencionados no número anterior são agrupados por zona de qualidade de serviço e referem-se a interrupções longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excecionais.

3. Os padrões referidos no nº 1 deste artigo encontram-se estabelecidos no anexo a este regulamento.

4. Os operadores de redes devem garantir o cumprimento dos padrões para os indicadores individuais.

5. O incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade relativos à continuidade de serviço estabelecidos nos números anteriores confere aos clientes, independentemente de solicitação por parte destes, o direito de compensação.

6. O valor da compensação referida no número anterior é calculado de acordo com o estabelecido no Artigo 76º e o seu pagamento aos clientes deverá decorrer de acordo com o disposto no Artigo 80º.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

CAPÍTULO III

Qualidade da energia elétrica

Artigo 25º

Características da tensão

1. Os operadores de redes devem proceder à caracterização da tensão nas redes que exploram, devendo efetuar medições das seguintes características da tensão:

a) Frequência;

b) Valor eficaz da tensão;

c) Cavas de tensão;

d) Sobretensões ("swells");

e) Tremulação ("flicker");

f) Desequilíbrio do sistema trifásico de tensões;

g) Distorção harmónica.

2. As medições a efetuar pelos operadores de redes são realizadas num conjunto de pontos selecionados das respetivas redes, de acordo com a metodologia prevista no Artigo 27º.

3. Em condições normais de exploração, as características da onda de tensão de alimentação nos pontos de entrega a instalações de consumo devem respeitar:

a) Em AT, MT e BT, o disposto na CRCV ou na falta o disposto no MPQS.

4. Para efeitos do número anterior, não se consideram condições normais de exploração os períodos de tempo de exploração perturbada, identificados em eventos excecionais, previstos no Artigo 9º, os períodos de tempo indispensáveis para o operador das redes de transporte e de distribuição regularem o valor da tensão no ponto de ligação da instalação de produção, quando recetora, após saída do paralelo, bem como o previsto na norma CRCV para este efeito.

5. O não cumprimento sistemático e continuado do estabelecido no nº 3 deste artigo, em zonas específicas das redes, obriga os operadores de redes responsáveis pelas zonas afetadas à identificação da situação e à apresentação de relatórios circunstanciados à ARME bem como, dependendo da localização da rede em questão, à DNICE e aos serviços territorialmente competentes em matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica.

6. Na sequência de decisão que resulte da análise efetuada pelas entidades referidas no número anterior, os operadores de redes em questão deverão preparar um plano de melhoria da qualidade de serviço específico para a resolução da situação identificada, com uma análise benefício-custo fundamentada e, de acordo com o estabelecido no Artigo 30º, a ser inserido na proposta de Plano de Desenvolvimento e Investimento das respetivas redes.

Artigo 26º

Responsabilidade de entidades com instalações elétricas ligadas às redes

As entidades com instalações elétricas ligadas às redes são responsáveis pelas perturbações por si causadas no funcionamento das redes ou nos equipamentos de outras instalações elétricas.

Artigo 27º

Metodologia de verificação da qualidade da energia elétrica

1. A verificação da qualidade da energia elétrica tem por objetivo permitir a caracterização nacional da qualidade de serviço técnica prestada e a identificação de eventuais áreas de melhoria, e é realizada através de ações de monitorização permanente e de campanhas periódicas, de acordo com os planos de monitorização da qualidade da energia elétrica previstos no MPQS.

2. A verificação da qualidade da energia elétrica nas redes de transporte e nas de distribuição deve ser efetuada observando os métodos de medição e os métodos de cálculo dos indicadores de qualidade de energia previstos no MPQS e no CRCV.

3. Na sequência da apresentação de reclamações sobre a qualidade da energia elétrica, os operadores das respetivas redes efetuam medições complementares quando se verifiquem as condições estabelecidas no Artigo 53º.

Artigo 28º

Limite máximo das perturbações emitidas para a rede

O limite máximo das perturbações emitidas para a rede pelas instalações de consumo ou de produção ligadas às redes é definido no MPQS.

Artigo 29º

Atuação perante instalações de consumo ou de produção que perturbam a rede

1. Quando as instalações de produção ou as de consumo causem perturbações na rede a que estão ligadas, o respetivo operador de rede deve acordar com o responsável pela perturbação um prazo para a correção da anomalia.

2. Na falta do acordo previsto no número anterior, o operador de rede deve submeter a situação à ARME que determina um prazo para a correção da anomalia.

3. Quando a gravidade da situação o justifique, o operador de rede pode desligar de imediato as instalações que provocam a anomalia, dando conhecimento fundamentado do facto às seguintes entidades:

a) Produtor, no caso de instalações produtoras;

b) Comercializador de serviço público recurso, no caso de o produtor ser em regime especial com remuneração garantida;

c) Cliente e respetivo comercializador, no caso de instalações de consumo;

d) ARME;

e) DNICE;

Artigo 30º

Planos de melhoria da qualidade de serviço

1. Os operadores de redes devem incluir um plano de melhoria da qualidade de serviço no âmbito da preparação dos Planos de Desenvolvimento e Investimento das respetivas redes, quando identifiquem a existência de dificuldades pontuais para o cumprimento dos limiares de qualidade da energia elétrica ou dos padrões gerais ou individuais de qualidade de serviço estabelecidos neste regulamento.

2. Os planos de melhoria da qualidade de serviço devem apresentar a análise benefício-custo que os fundamentam, devendo ser devidamente calendarizados e orçamentados.

CAPÍTULO IV

Comunicação com os clientes e com outros utilizadores das redes

Secção I

Informação ao cliente e a outros utilizadores das redes

Artigo 31º

Dever de informação dos operadores de redes de distribuição

1. Os operadores de redes de distribuição têm a obrigação de prestar informação atualizada sobre as seguintes matérias:

a) Segurança na utilização de energia elétrica;

b) Atuação em casos de emergência, avaria ou interrupção do fornecimento;

c) Ligações às redes;

d) Indicadores e obrigações individuais de qualidade de serviço, padrões e compensações por incumprimentos, aplicáveis aos operadores de redes de distribuição e aos clientes;

e) Leitura de equipamentos de medição;

f) Apresentação de reclamações;

g) Procedimentos associados à resolução de conflitos;

h) Entidades competentes relativamente à segurança das instalações, reparações e inspeções obrigatórias, bem como o regime de preços máximos decorrentes da lei.

2. A informação prevista no número anterior deve estar disponível nas páginas de internet dos operadores de redes de distribuição devendo, quando solicitada, ser disponibilizada gratuitamente por escrito.

3. Sempre que se verifiquem interrupções de fornecimento em resultado de avarias nas redes, os operadores de redes de distribuição, quando para tal solicitados, devem assegurar informação aos clientes, diretamente ou através dos comercializadores, sobre as causas da interrupção, bem como a hora prevista para o restabelecimento do fornecimento.

4. Nas ações ou campanhas de intervenção massificadas e localizadas, referentes a interrupções de fornecimento, que possam ser suscetíveis de fazer perigar a segurança de pessoas e bens, mesmo que tais campanhas tenham origem em decisões dos comercializadores, os operadores de redes de distribuição devem assegurar informação relevante e atempada às entidades administrativas a quem compete a proteção de pessoas e bens.

3661000 0000000

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 32º

Dever de informação dos comercializadores de serviços públicos

1. Os comercializadores de serviços públicos têm a obrigação de prestar informação atualizada, designadamente nas suas páginas na internet, sobre as seguintes matérias:

a) Contratos de fornecimento de energia elétrica;

b) Serviços disponíveis;

c) Opções, tarifas e preços;

d) Periodicidade de faturação;

e) Meios de pagamento disponíveis e procedimentos em caso de mora;

f) Indicadores e obrigações individuais de qualidade de serviço, padrões e compensações por incumprimento, aplicáveis aos comercializadores e aos operadores de redes de distribuição;

g) Métodos de estimativa de consumo utilizados para faturação;

h) Compensação do fator de potência;

i) Apresentação de reclamações;

j) Procedimentos associados à resolução de conflitos;

k) Factos imputáveis aos clientes que podem justificar a interrupção do fornecimento ou a cessação do contrato de fornecimento e encargos associados à reposição do fornecimento;

l) Eventuais custos associados à denúncia antecipada do contrato de fornecimento pelos clientes;

m) Utilização eficiente da energia elétrica;

n) Códigos de conduta;

o) Entidades competentes relativamente à segurança das instalações, reparações e inspeções obrigatórias, bem como o regime de preços máximos decorrentes da lei;

p) Categorias e procedimentos de registo de clientes prioritários;

q) Categorias, procedimentos de registo e medidas adotadas para garantir aos clientes com necessidades especiais informação e níveis de qualidade de serviço iguais aos prestados aos restantes clientes.

2. Os comercializadores devem prestar aconselhamento sobre as opções comerciais mais convenientes a quem o solicite.

Secção II

Meios de atendimento

Artigo 33º

Meios de atendimento obrigatórios

1. Os meios de atendimento obrigatórios são os seguintes:

a) Atendimento presencial, para os operadores de redes de distribuição, os comercializadores de serviços públicos;

b) Atendimento telefónico, para os operadores de redes de distribuição e os comercializadores de serviços públicos;

c) Atendimento escrito, para os operadores de redes e os comercializadores de serviços públicos;

2. Os meios de atendimento disponibilizados por cada operador de rede ou comercializador devem permitir, no seu conjunto, um atendimento completo e eficaz.

Subsecção II

Atendimento presencial

Artigo 34º

Estrutura de Atendimento Presencial

1- O operador de rede e comercializador de serviço público deve dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os clientes da sua área de concessão ou subconcessão e que possibilite a apresentação das solicitações e reclamações, assim como o pagamento da fatura de energia elétrica, sem ter o cliente que se deslocar de ilha e, a critério da ARME, de seu concelho.

2- O operador de rede deve disponibilizar atendimento presencial em cada ilha de sua área de concessão ou subconcessão em que preste o serviço público de distribuição de energia elétrica.

3- Todo concelho deve dispor de, pelo menos, 1 (um) centro de atendimento presencial, podendo ser dispensada essa exigência pela ARME a pedido do operador de rede e comercializador de serviço público, desde que o concelho tenha menos do que 1.000 (mil) unidades consumidoras.

4- A estrutura de atendimento presencial deve disponibilizar ao consumidor o acesso a todas as informações, serviços e outras disposições relacionadas ao atendimento.

5- Os postos de atendimento presencial podem ser itinerantes, observada a disponibilidade horária definida, assim como a regularidade e praxe de sua localização.

6- A estrutura de pessoal destinada ao atendimento presencial deve observar condições de generalidade, eficiência e cortesia, assim como ser dimensionada levando-se em consideração um tempo máximo de espera de 20 (vinte) minutos, ressalvada a ocorrência de casos fortuitos ou de força maior.

7- O horário de atendimento disponibilizado ao público nos postos de atendimento presencial definidos, excetuando-se os sábados, domingos e feriados, devem ser estabelecidos observando no mínimo:

a) 8 (oito) horas semanais em concelhos com até 1.000 (mil) consumidores;

b) 4 (quatro) horas diárias em concelho com mais de 1.000 (mil) e até 5.000 (cinco mil) consumidores; e

c) 8 (oito) horas diárias em concelhos com mais de 5.000 (cinco mil) consumidores.

8- Os postos de atendimento presencial devem dispor, para consulta do público em geral, em local de fácil visualização e acesso:

a) exemplar deste Regulamento;

b) normas e padrões do operador de rede;

c) tabela com a relação e os valores dos serviços cobráveis, informando número e data do dispositivo legal da ARME que os houver homologado;

d) tabela com as tarifas em vigor, informando número e data do dispositivo legal da ARME que as houver homologado;

e) formulário padrão ou terminal eletrônico para que o interessado manifeste e protocole por escrito suas sugestões, solicitações ou reclamações;

f) os números telefónicos para contacto por meio do teleatendimento do operador de rede e da ARME.

Artigo 35º

Seleção dos centros de atendimento presencial para avaliação de desempenho

1. Em cada ano (A), considera-se, na seleção dos centros de atendimento presencial para avaliação de desempenho no atendimento presencial no ano (A + 1), o período compreendido entre o início do quarto trimestre do ano (A - 1) e o fim do terceiro trimestre do ano (A).

2. Em cada ano (A), as entidades que têm obrigatoriedade de dispor de atendimento presencial, bem como as entidades que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem enviar à ARME, até 15 (quinze) de novembro do ano (A), uma lista de todos os seus centros de atendimento presencial, ordenados por ordem decrescente do número de atendimentos que ocorreram no período referido no número anterior.

3. Cada uma das entidades referidas no número anterior que esteja isenta da separação de atividades, pode optar por contabilizar conjuntamente, para cada centro de atendimento presencial, os atendimentos de cada uma das atividades devendo, nesse caso, indicar a proporção de atendimentos que corresponde a cada atividade.

4. Para cada entidade referida no nº 2 deste artigo, os centros selecionados para avaliação de desempenho no atendimento presencial no ano (A + 1) são os primeiros centros da lista que perfaçam, no seu conjunto, pelo menos 40% (quarenta porcento) do número total de atendimentos presenciais registados no período referido no nº 1 do presente artigo.

5. Cada uma das entidades referidas no nº 2 deste artigo pode propor à ARME, a qualquer momento, alterações ao seu conjunto de centros selecionados, devendo apresentar a seguinte informação:

a) Lista dos seus centros de atendimento presencial, por ordem decrescente do número de atendimentos ocorridos nos quatro trimestres anteriores à proposta de alteração;

b) Conjunto de centros que propõe passarem a ser os centros selecionados;

c) Data em que propõe que as alterações tenham efeito;

d) Razões que justificam a proposta de alteração do conjunto de centros selecionados.

6. Na ausência de pronúncia da ARME no prazo de 20 (vinte) dias úteis após a apresentação da proposta, a alteração considera-se aceite.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 36º

Obrigações de registo no atendimento presencial

1. As entidades obrigadas a dispor de atendimento presencial, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem registar:

a) Nos centros de atendimento presencial selecionados para avaliação, nos termos do Artigo 35º:

i. O número de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 (vinte) minutos;

ii. O número de atendimentos presenciais com tempo de espera superior a 20 (vinte) minutos;

iii. Os tempos de espera dos atendimentos presenciais realizados;

iv. O número de atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço com tempo de espera inferior ou igual a 20 (vinte) minutos;

v. O número de atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço com tempo de espera superior a 20 (vinte) minutos;

vi. Os tempos de espera dos atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço.

b) Nos centros de atendimento não selecionados para avaliação, nos termos do Artigo 35º:

i. O número de atendimentos presenciais realizados;

ii. O número de atendimentos não realizados por desistência do utilizador do serviço.

2. Em cada ano (A), as entidades que tenham registado menos de cinco mil atendimentos presenciais no período referido no número 1 do Artigo 35º estão dispensadas, no ano (A + 1), de realizar os registos referidos na alínea a) do número anterior e da avaliação prevista no Artigo 37º.

3. O número de atendimentos presenciais realizados em cada centro deve conter a seguinte desagregação:

a) Número de atendimentos relacionados apenas com o setor elétrico;

b) Número de outros atendimentos não enquadráveis nas categorias anteriores.

Artigo 37º

Avaliação do desempenho no atendimento presencial

1. As entidades obrigadas a dispor de atendimento presencial, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem avaliar o desempenho dos seus centros de atendimento presencial através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

2. O indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de atendimentos presenciais realizados, cujo tempo de espera foi inferior ou igual a 20 (vinte) minutos, e o número total de atendimentos presenciais.

3. O número total de atendimentos presenciais incluí:

a) Os atendimentos presenciais realizados;

b) Os atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço, após um tempo de espera superior a 20 (vinte) minutos.

4. O tempo de espera corresponde ao intervalo entre a chegada ao local de atendimento e o início do atendimento, devendo considerar-se também todos os momentos em que o utilizador do serviço esteve a aguardar pelo atendimento.

5. O indicador referido no número 2 deste artigo aplica-se, para cada entidade referida no número 1 também deste artigo, a cada um dos centros de atendimento selecionados para avaliação do desempenho no atendimento presencial, nos termos do Artigo 35º.

6. As entidades que partilhem um centro de atendimento presencial selecionado podem optar por calcular um valor conjunto do indicador para esse centro, devendo, nesse caso, indicar a proporção de atendimentos que corresponde a cada entidade.

7. As entidades que estejam isentas da separação de atividades podem optar por calcular, para cada centro selecionado, um valor do indicador que inclua todas as atividades devendo, nesse caso, indicar a proporção de atendimentos que corresponde a cada atividade.

Subsecção III

Atendimento telefónico

Artigo 38º

Atendimento Telefónico

1- O operador de rede e comercializador de serviço público devem disponibilizar atendimento telefónico com as seguintes características:

a) gratuidade para o solicitante, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefónico fixo ou móvel;

b) acesso em toda área de concessão ou subconcessão; e

c) estar disponível todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

2- O atendimento será classificado e registado conforme o disposto neste regulamento.

3- A implantação da Central de Teleatendimento – CTA é obrigatória, podendo ser única por concessionária ou subconcessionária, desde que haja a separação dos registos de chamadas por subconcessionária e por funções/atividades.

4- Faculta-se à operador de rede manter o atendimento de assuntos e serviços comerciais apenas no horário de 8 (oito)horas às 18 (dezoito) horas dos dias úteis, mantendo o atendimento para questões de emergências ininterrupto.

5- Os operadores de rede e comercializadores devem disponibilizar ao solicitante a possibilidade de acesso diferenciado entre atendimento comercial / leituras e comunicação de urgências, incluindo uma das seguintes opções:

a) números telefônicos diferenciados para atendimento de comunicação de urgências e os demais atendimentos; ou

b) número telefônico unificado com atendimento prioritário para comunicação de urgências.

6- Em caso de direcionamento de chamadas com uso de menu de opções, a opção para comunicação de avarias deve ser a primeira opção, com o tempo máximo para notificação ao solicitante de 10 (dez) segundos após a receção da chamada.

7- O atendimento para comunicação de urgências deve ser priorizado pelo operador de rede, garantida a posição privilegiada em filas de espera para atendimento à frente aos demais tipos de contatos.

8- O operador de rede deve gravar todas as chamadas atendidas na CTA para fins de fiscalização e monitoramento da qualidade do atendimento telefónico ou fornecimento ao consumidor, mediante solicitação.

9- As gravações devem ser efeituadas com o prévio conhecimento dos respetivos interlocutores e armazenadas por um período mínimo de 90 (noventa) dias.

10- A qualidade do atendimento telefónico ao cliente solicitante é mensurada por indicadores, calculados de acordo com este RQS somados a outras regulamentações específicas emitidas pela ARME.

Artigo 39º

Obrigações de registo no atendimento telefónico

1. As entidades obrigadas a dispor de atendimento telefónico, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem registar:

a) O número de chamadas recebidas;

b) Os tempos de espera das chamadas recebidas.

2. Em cada ano (A), as entidades que tenham registado menos de cinco mil chamadas no período compreendido entre o início do quarto trimestre do ano (A - 1) e o fim do terceiro trimestre do ano (A) estão dispensadas, no ano (A + 1), do registo dos tempos de espera das chamadas recebidas e da avaliação prevista no Artigo 43º deste regulamento.

3. O número de chamadas recebidas deve conter a seguinte desagregação:

a) Número de atendimentos relacionados apenas com o setor elétrico;

b) Número de outros atendimentos não enquadráveis nas categorias anteriores;

c) Número de chamadas não atendidas.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 40º

Obrigações de disponibilização do atendimento telefónico

1. Os sistemas de atendimento telefónico devem ser dimensionados pelas entidades, ao longo do tempo, de modo a assegurar e manter um atendimento eficaz, devendo, para isso, ser tido em consideração o volume de chamadas recebidas.

2. O atendimento telefónico deve permitir:

a) A comunicação de leituras dos equipamentos de medição;

b) A comunicação de avarias;

c) O atendimento comercial.

3. As obrigações previstas nas alíneas *a*) e *b*) do número anterior não se aplicam aos comercializadores quando as matérias a que estas alíneas se referem puderem ser tratadas diretamente com o operador de rede a cujas redes as instalações dos clientes estejam ligadas.

Artigo 41º

Obrigações de registo na comunicação de leituras

1. As entidades obrigadas a dispor de atendimento telefónico para comunicação de leituras dos equipamentos de medição, bem como aquelas que optem por disponibilizar este serviço, devem registar:

a) O número de chamadas recebidas para comunicação de leituras;

b) O número total de leituras comunicadas;

c) O número de leituras comunicadas automaticamente.

2. As entidades que disponibilizem a comunicação de leituras através dos restantes meios de atendimento devem registar o número de leituras comunicadas, discriminando os meios de atendimento utilizados para tal.

Artigo 42º

Avaliação do desempenho no atendimento telefónico para comunicação de avarias

1. As entidades, obrigadas a dispor de atendimento telefónico para comunicação de avarias, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem avaliar os seus desempenhos nesta matéria através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

2. O indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 (sessenta) segundos e o número total de chamadas.

3. As chamadas a considerar para o indicador referido no número anterior são apenas as chamadas para comunicação de avarias.

4. O tempo de espera a considerar para o indicador referido no nº 2 deste artigo corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o cliente não está a ser atendido pessoalmente ou por um menu eletrónico.

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

6. As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera inferior ou igual a 60 (sessenta) segundos, não são consideradas no número total de chamadas referido no nº 2 do presente artigo.

7. 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 (sessenta) segundos.

8. As entidades que disponibilizem o atendimento telefónico para comunicação de avarias devem garantir que o valor anual do indicador referido no nº 2 do presente artigo é igual ou superior ao valor do padrão estabelecido no anexo a este regulamento.

Artigo 43º

Avaliação do desempenho no atendimento telefónico comercial

1. As entidades obrigadas a dispor de atendimento telefónico comercial, bem como aquelas que optem por disponibilizar esta modalidade de atendimento, devem avaliar os seus desempenhos nesta matéria através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

2. O indicador geral referido no número anterior é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 (sessenta) segundos e o número total de chamadas.

3. Excluem-se do cálculo do indicador referido no número anterior:

a) As chamadas para comunicação de leituras de equipamentos de medição;

b) As chamadas para comunicação de avarias;

4. O tempo de espera a considerar para o indicador referido no nº 2 deste artigo corresponde à soma dos vários períodos durante a chamada em que o cliente não está a ser atendido pessoalmente ou por um menu eletrónico.

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

6. As chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço, com tempo de espera inferior ou igual a 60 (sessenta) segundos, não são consideradas no número total de chamadas referido no nº 2 do presente artigo.

7. 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 (sessenta) segundos.

8. As entidades que disponibilizem o atendimento telefónico comercial devem garantir que o valor anual do indicador referido no nº 2 do presente artigo é igual ou superior ao valor do padrão estabelecido no anexo a este regulamento.

Secção III

Pedidos de informação e reclamações

Artigo 44º

Disposições gerais

1. Os operadores de redes e os comercializadores devem responder a todas as reclamações e pedidos de informação que lhes sejam dirigidos, independentemente da forma de apresentação.

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

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

4. As entidades que pretendam apresentar reclamações ou pedidos de informação devem preferencialmente fazê-lo junto do respetivo comercializador.

5. O pedido de informação ou a reclamação deve conter a identificação da entidade que o apresenta, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados, bem como elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.

6. A receção de pedidos de informação e de reclamações deve ser assegurada em todas as modalidades de atendimento previstas no presente regulamento.

7. Caso a reclamação não tenha sido integralmente decidida a favor das pretensões do reclamante, a entidade que recebeu a reclamação deve informar o reclamante relativamente ao seu direito de reclamação junto da ARME e da possibilidade de recurso.

Artigo 45º

Avaliação do desempenho na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito

1. Os operadores de redes e os comercializadores devem avaliar os seus desempenhos na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito através de indicadores gerais relativos ao tempo de resposta.

2. Para os operadores de redes de transporte, o indicador geral corresponde ao tempo médio de resposta aos pedidos de informação apresentados por escrito, calculado pelo quociente entre a soma dos tempos de resposta aos pedidos de informação apresentados num determinado período e o número total de pedidos de informação apresentados no mesmo período que tenham tido resposta.

3. Para os operadores de redes de distribuição e para os comercializadores, o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito num determinado período cuja resposta não excedeu 15 (quinze) dias úteis e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito no mesmo período.

4. Os operadores de redes de distribuição e os comercializadores devem garantir que o valor anual do indicador referido no número anterior é igual ou superior ao valor do padrão estabelecido no anexo a este regulamento.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

5. 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 apresentou o pedido, deve considerar-se como respondido na data em que se identifique esta situação.

Artigo 46º

Obrigações de registo no âmbito da resposta a pedidos de informação apresentados por escrito

1. No que respeita à resposta a pedidos de informação apresentados por escrito, os operadores de redes de transporte devem registar:

a) O número de pedidos de informação apresentados por escrito recebidos;

b) O número de pedidos de informação apresentados por escrito respondidos;

c) Para cada pedido de informação apresentado por escrito:

i. O tempo, em dias úteis, entre a receção do mesmo e o envio da respetiva resposta;

ii. O tema do pedido de informação apresentado por escrito.

2. No que respeita à resposta a pedidos de informação apresentados por escrito, os operadores de redes de distribuição e os comercializadores devem registar:

a) O número de pedidos de informação apresentados por escrito recebidos;

b) O número de pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo superior a 15 (quinze) dias úteis;

c) O número de pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo inferior ou igual a 15 (quinze) dias úteis;

d) Para cada pedido de informação apresentado por escrito:

i. O tempo, em dias úteis, entre a receção do mesmo e o envio da respetiva resposta;

ii. O tema do pedido de informação apresentado por escrito.

Artigo 47º

Obrigações no âmbito da resposta a reclamações

1. Sem prejuízo do disposto no Artigo 51º, no Artigo 52º e no Artigo 53º, os operadores de redes de distribuição e os comercializadores devem dar resposta às reclamações nos seguintes prazos máximos:

a) Para os operadores de redes de distribuição, 15 (quinze) dias úteis;

b) Para os comercializadores, prazo definido contratualmente com o cliente, nunca superior a 15 (quinze) dias úteis.

2. Na impossibilidade do cumprimento dos prazos referidos no número anterior por factos não imputáveis à entidade reclamada, esta deve informar naqueles prazos o reclamante, através de comunicação escrita, das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitam a resposta no prazo definido, indicando o prazo expectável da resposta final e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.

3. As respostas a reclamações que impliquem a intervenção conjunta ou a necessidade de coordenação entre os comercializadores e os operadores de redes, devem respeitar os meios de comunicação e procedimentos estabelecidos nos contratos de uso das redes de forma a assegurar o cumprimento dos prazos referidos no nº 1 deste artigo, do prazo expectável de resposta referido no nº 2 deste artigo ou do conteúdo mínimo da comunicação escrita referida também no mesmo número.

Artigo 48º

Incumprimentos no âmbito da resposta a reclamações

1. O reclamante tem direito de compensação quando ocorra qualquer dos seguintes incumprimentos, por facto não imputável ao reclamante:

a) Incumprimento dos prazos referidos no Artigo 47º;

b) Inexistência de resposta à reclamação quando ultrapassado o prazo indicado como expectável nas situações referidas no número 2 do Artigo 47º, sem que a entidade reclamada tenha apresentado nova justificação;

c) Incumprimento do conteúdo mínimo da comunicação escrita referida no número 2 do Artigo 47º;

d) Incumprimento das obrigações referidas no Artigo 51º, no Artigo 52º e no Artigo 53º.

2. A apresentação sucessiva de reclamações sobre o mesmo facto só pode ter efeitos cumulativos, para efeitos de pagamento de compensações, desde que tenham sido ultrapassados os prazos para a realização das ações de resposta às reclamações anteriormente apresentadas.

Artigo 49º

Avaliação de desempenho na resposta a reclamações

1. Os operadores de redes de transporte devem avaliar os seus desempenhos na resposta às reclamações apresentadas por escrito através de um indicador geral relativo ao tempo de resposta.

2. Para os operadores de redes de transporte, o indicador geral referido no número anterior corresponde ao tempo médio de resposta a reclamações, calculado pelo quociente entre a soma dos tempos de resposta às reclamações apresentadas num determinado período e o número total de reclamações apresentadas no mesmo período que tenham tido resposta.

Artigo 50º

Obrigações de registo no âmbito da resposta a reclamações

1. Os operadores de redes e os comercializadores devem manter um registo auditável do conteúdo das reclamações apresentadas e das respetivas respostas, independentemente do meio pelo qual foram apresentadas e respondidas.

2. No que respeita à resposta a reclamações, os operadores de redes de transporte devem registar:

a) O número de reclamações recebidas;

b) O número de reclamações respondidas;

c) Para cada reclamação:

i. O tempo, em dias úteis, entre a receção da mesma e o envio da respetiva resposta;

ii. O tema da reclamação.

3. Os operadores de redes devem registar a informação prevista no número anterior discriminando entre a atividade de transporte e a atividade de gestão técnica global do sistema.

4. No que respeita à resposta a reclamações, os operadores de redes de distribuição e os comercializadores devem registar:

a) O número de reclamações recebidas;

b) O número de reclamações respondidas fora dos prazos referidos no Artigo 47º;

c) O número de reclamações respondidas dentro dos prazos referidos no Artigo 47º;

d) Para cada reclamação:

I. O tempo, em dias úteis, entre a receção da mesma e o envio da respetiva resposta;

II. O tema da reclamação.

e) O número de comunicações escritas referidas no número 2 do Artigo 47º;

f) O número de compensações pagas;

g) O montante pago em compensações.

5. Os comercializadores devem registar a informação prevista no número anterior utilizando a seguinte desagregação:

a) Informação exclusivamente no âmbito do setor elétrico;

b) Restante informação.

Artigo 51º

Reclamações relativas a faturação

1. No caso de reclamações relativas a faturação, os operadores de redes de distribuição ou os comercializadores devem, nos prazos que lhes sejam aplicáveis nos termos do 47º adotar um dos seguintes procedimentos:

a) Dar conhecimento ao reclamante da informação necessária para o esclarecimento da situação reclamada, designadamente os elementos necessários à compreensão dos valores faturados, elementos associados à leitura do contador, bem como o resultado da apreciação da reclamação;

b) Propor ao reclamante a realização de uma reunião ou de um contacto telefónico direto para promover o completo esclarecimento do assunto.

2. A apresentação de reclamações sobre faturação determina a suspensão de eventuais ordens de interrupção do fornecimento por falta de pagamento da fatura reclamada, até à apreciação da reclamação, desde que acompanhada de informações concretas e objetivas que coloquem em evidência a possibilidade de ter ocorrido um erro de faturação.

3661000 000000

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

3. Nas situações previstas no número anterior, o reclamante deve ser informado, preferencialmente pelo seu comercializador, de que eventuais ordens de interrupção se suspendem até à apreciação da reclamação, relativamente à fatura reclamada, sem prejuízo do pagamento parcial atempado de valores subsequentes não reclamados.

4. Os comercializadores devem referir nos contratos com os clientes as eventuais indemnizações e as disposições sobre reembolsos aplicáveis em caso de faturação fora da periodicidade prevista contratualmente.

Artigo 52º

Reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição

1. A apresentação de reclamações relativas ao funcionamento de equipamento de medição deve ser acompanhada da descrição de factos que evidenciem a possibilidade de o equipamento de medição poder estar a funcionar fora das margens de erro estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis.

2. Na sequência de uma reclamação relativa ao funcionamento de equipamento de medição, o operador de rede deve realizar uma visita combinada para verificar o funcionamento do equipamento de medição.

3. Caso a reclamação seja apresentada pelo reclamante ao respetivo comercializador, este deve solicitar, até 3 (três) dias úteis após a receção da reclamação, ao operador de rede cuja rede está ligada à instalação referida na reclamação, a realização da visita combinada prevista no número anterior.

4. O operador de rede deve realizar a visita combinada prevista no n.º 2 deste artigo nos seguintes prazos:

a) Até 15 (quinze) dias úteis após a apresentação da reclamação, caso esta seja apresentada pelo reclamante ao operador de rede;

b) Até 15 (quinze) dias úteis após a solicitação do comercializador, caso a reclamação seja apresentada pelo reclamante ao respetivo comercializador.

5. Na sequência da visita combinada referida no nº 2 do presente artigo deve ser comunicada ao reclamante a seguinte informação, fundamentada e de forma clara:

a) A data de intervenção;

b) A descrição da anomalia verificada, se for confirmada a sua existência;

c) As diligências técnicas efetuadas para a verificação da anomalia, com dados quantificados sempre que aplicável;

d) A possibilidade de requerer, nos termos do RRC, uma verificação extraordinária do equipamento de medição caso persistam dúvidas sobre a possibilidade de o equipamento de medição poder estar a funcionar fora das margens de erro estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis;

e) Os encargos em que incorre no caso de requerer uma verificação extraordinária e esta confirmar que o equipamento de medição se encontra a funcionar dentro das margens de erro estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis.

6. A comunicação da informação referida no número anterior deve ser realizada de uma das seguintes formas:

a) Ser entregue pelo operador de rede diretamente ao reclamante no momento da visita combinada referida no nº 2 deste artigo;

b) Ser enviada posteriormente ao reclamante, preferencialmente pelo comercializador, num prazo não superior a 5 (cinco) dias úteis.

7. Na situação prevista na alínea *b*) do nº 6 deste artigo, o operador de rede e o comercializador devem comunicar de forma a assegurar o cumprimento do prazo previsto.

8. Se, após a intervenção do operador de rede, persistirem dúvidas sobre a possibilidade no equipamento de medição poder estar a funcionar fora das margens de erro estabelecidas na legislação e regulamentação aplicáveis, o reclamante pode exigir a realização de uma verificação extraordinária, nos termos previstos no RRC.

Artigo 53º

Reclamações relativas à qualidade da energia elétrica

1. A apresentação de reclamações relativas à qualidade da energia elétrica deve ser acompanhada da descrição de factos indiciadores de que os parâmetros de qualidade da energia elétrica se encontram fora dos limites regulamentares.

2. Na sequência de uma reclamação relativa à qualidade da energia elétrica, o operador de rede deve adotar um dos seguintes procedimentos:

a) Dar conhecimento por escrito ao reclamante, preferencialmente através do respetivo comercializador, das razões justificativas da falta de qualidade da energia elétrica, caso sejam conhecidas, das ações corretivas a adotar e do respetivo prazo de implementação;

b) Realizar uma visita combinada para verificar, no local, as características da energia elétrica e analisar as causas da eventual falta de qualidade da energia elétrica.

3. Caso a reclamação seja apresentada pelo reclamante ao respetivo comercializador, este deve solicitar, até 3 (três) dias úteis após a receção da reclamação, ao operador de rede cuja rede está ligada a instalação referida na reclamação, a adoção de um dos procedimentos referidos no número anterior.

4. O operador de rede deve adotar um dos procedimentos referidos no nº 2 deste artigo nos seguintes prazos:

a) Até 15 dias úteis após a apresentação da reclamação, caso esta seja apresentada pelo reclamante ao operador de rede;

b) Até 15 dias úteis após a solicitação do comercializador, caso a reclamação seja apresentada pelo reclamante ao respetivo comercializador.

5. Caso a visita combinada referida na alínea b) do nº 2 deste artigo não permita a identificação das causas da falta de qualidade da energia elétrica, o operador de rede deve promover a realização de medições complementares, durante o tempo necessário, para recolher informação que lhe permita uma avaliação completa e objetiva da situação.

6. Previamente à realização das medições complementares, o operador de rede deve informar o reclamante, preferencialmente através do respetivo comercializador, dos custos que o reclamante poderá ter de suportar.

7. Após a finalização das medições complementares consideradas necessárias, o operador de rede deve comunicar ao reclamante, preferencialmente através do respetivo comercializador, os resultados obtidos e, em caso de comprovação do incumprimento dos limites regulamentares, quais as ações corretivas a adotar e respetivo prazo de implementação.

8. Os procedimentos a observar na realização das medições complementares da qualidade da energia elétrica na sequência de reclamações são publicados pela ARME no MPQS.

9. Os operadores de redes devem suportar todos os custos de investigação decorrentes de reclamações relativas à qualidade da energia elétrica.

10. Quando se verifique que os requisitos mínimos de qualidade são observados, ou não o são por razões imputáveis ao reclamante ou ao cliente da instalação referida na reclamação, o operador de rede deve ser reembolsado pelo reclamante ou pelo cliente da instalação referida na reclamação, através do comercializador, dos custos referidos no número anterior, até ao valor limite publicado pela ARME.

Artigo 54º

Registos do cliente

As informações recolhidas por sistemas de registo e medida da qualidade de serviço instalados pelos clientes podem constituir meio de prova nas reclamações, desde que os equipamentos estejam devidamente selados pelo operador de rede, e sujeitos a procedimento de verificação periódica de conformidade dos equipamentos de qualidade de onda de tensão, Classe A, por entidade competente, nos termos da legislação aplicável.

CAPÍTULO V

Serviços prestados nas instalações dos clientes

Artigo 55º

Ativação de fornecimento

Para efeitos de aplicação deste regulamento, considera-se ativação de fornecimento a realização pelo operador de rede de distribuição das operações necessárias para o início do fornecimento a uma instalação de utilização que não esteja a ser abastecida, na sequência da celebração de um contrato de fornecimento com um comercializador.

3661000 000000

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 56º

Obrigações e incumprimentos relativos à ativação de fornecimento

1. Os operadores de redes de distribuição devem garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação da visita combinada para ativação de fornecimento num dos 3 (três) dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador.

2. A obrigação referida no número anterior aplica-se somente a ativações de fornecimento em baixa tensão.

3. A obrigação referida no nº 1 deste artigo aplica-se somente a ativações de fornecimento que envolvam ações simples e que necessitem da presença do cliente.

4. A obrigação referida no nº 1 deste artigo aplica-se somente a ativações de fornecimento para as quais o cliente não indicou uma data específica da sua preferência.

5. O incumprimento da disponibilidade de agenda referida no nº 1 deste artigo confere ao cliente o direito de compensação.

Artigo 57º

Obrigações de registo relativas às ativações de fornecimento

1. No que respeita às ativações de fornecimento, os operadores de redes de distribuição devem registar:

a) No âmbito das ativações de fornecimento abrangidas pela obrigação referida no número 1 do Artigo 56º:

I. O número de agendamentos de visitas combinadas para ativações de fornecimento;

II. O número de visitas combinadas para ativações de fornecimento agendadas para um dos 3 (três) dias úteis seguintes ao momento do agendamento;

III. Para cada agendamento, o tempo, em dias úteis, entre o momento de agendamento e a respetiva data agendada.

b) O número de ativações de fornecimento concretizadas;

c) O número de ativações de fornecimento concretizadas, que envolvam apenas ações simples;

d) O número de compensações pagas.

Artigo 58º

Visita combinada

1. Considera-se visita combinada a deslocação do operador de rede de distribuição a uma instalação de utilização em que é necessária a presença do cliente, ou do requisitante de ligação à rede, e em que é acordado um intervalo de tempo para o seu início.

2. Para efeitos do número anterior excluem-se as assistências técnicas conforme definidas no Artigo 62º, as leituras de ciclo e as leituras fora de ciclo que não sejam leituras extraordinárias.

Artigo 59º

Agendamento da visita combinada

1. Sem prejuízo do referido nos números seguintes, o agendamento da visita combinada é feito por acordo entre:

a) O requisitante de ligação à rede e o operador de rede de distribuição a cuja rede se pretende ligar;

b) O cliente e o respetivo comercializador nas restantes situações.

2. O cliente pode acordar a visita combinada diretamente com o respetivo operador de rede, nos termos do RRC, nas matérias relativas a:

a) Ligações às redes;

b) Leitura extraordinária, verificação ou substituição dos equipamentos de medição;

c) Verificação das características da energia elétrica, no âmbito de reclamações relativas à qualidade da energia elétrica;

d) Reposição de fornecimento quando a interrupção não tiver sido solicitada pelo comercializador que assegura o fornecimento à instalação consumidora.

3. O cliente, ou o requisitante de ligação à rede, deve ser previamente informado de todos os encargos associados à visita combinada, bem como do direito a eventuais compensações.

4. O cliente, ou o requisitante de ligação à rede, tem direito a agendar visitas combinadas em que o início da visita ocorra num intervalo de tempo com uma duração que não pode ser superior a 2 (duas) horas e 30 (trinta) minutos.

5. Qualquer das partes pode efetuar o cancelamento ou o reagendamento da visita combinada, devendo fazê-lo através de um canal de comunicação que permita garantir a tomada de conhecimento imediato pela outra parte.

6. O cancelamento ou o reagendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17h00 do dia útil anterior.

Artigo 60º

Incumprimentos no âmbito da visita combinada

1. O incumprimento do intervalo acordado com o cliente, ou com o requisitante de ligação à rede, para início da visita combinada confere a estes o direito de compensação.

2. O operador de rede de distribuição, tendo comparecido no intervalo acordado para a visita combinada, tem direito de compensação nos seguintes casos:

a) Ausência, na instalação de utilização, do requisitante de ligação à rede;

b) Ausência, na instalação de utilização, do cliente, nas restantes situações.

3. A compensação referida na alínea *a*) do número anterior é paga pelo requisitante da ligação à rede.

4. A compensação referida na alínea *b*) do nº 2 desde artigo é paga pelo comercializador com direito de regresso do respetivo cliente.

5. O incumprimento do prazo para cancelamento ou reagendamento da visita combinada por parte do operador de rede de distribuição ou do comercializador confere ao cliente ou requisitante de ligação à rede o direito de compensação.

6. O incumprimento do prazo para cancelamento ou reagendamento da visita combinada por parte do requisitante de ligação à rede, confere ao operador de rede de distribuição o direito de compensação, a qual é paga pelo requisitante de ligação à rede.

7. O incumprimento do prazo para cancelamento ou reagendamento da visita combinada por parte do cliente confere ao operador de rede de distribuição o direito de compensação, a qual é paga pelo comercializador com direito de regresso do respetivo cliente.

Artigo 61º

Obrigações de registo relativas às visitas combinadas

No que respeita às visitas combinadas, os comercializadores, em relação aos seus clientes, e os operadores de redes de distribuição devem registar:

a) O número de visitas combinadas agendadas;

b) O número de visitas combinadas realizadas fora do intervalo acordado;

c) O número de visitas combinadas realizadas dentro do intervalo acordado;

d) O número total de visitas combinadas não realizadas;

e) O número de visitas combinadas não realizadas por ausência do operador de rede de distribuição;

f) O número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente ou do requisitante de ligação à rede;

g) O número de cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados após as 17:00 (dezassete) horas do dia útil anterior pelo operador de rede de distribuição;

h) O número de cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados após as 17:00 (dezassete) horas do dia útil anterior pelo cliente ou comercializador;

i) O número de cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados até às 17:00 (dezassete) horas do dia útil anterior pelo operador de rede de distribuição;

j) O número de cancelamentos ou reagendamentos de visitas combinadas efetuados até às 17:00 (dezassete) horas do dia útil anterior pelo cliente ou comercializador;

k) O número de compensações pagas:

I. Aos comercializadores e requisitantes de ligações às redes, no caso dos OR;

II. Aos clientes, no caso dos comercializadores.

l) O número de compensações recebidas:

I. Dos comercializadores e dos requisitantes de ligações às redes, no caso dos OR;

II. Dos clientes, no caso dos comercializadores.

Artigo 62º

Assistência técnica após comunicação de avaria

1. Considera-se assistência técnica após comunicação de avaria, abreviadamente denominada "assistência técnica", a deslocação do operador de rede de distribuição à instalação de um cliente na sequência de uma comunicação de avaria respeitante à rede da sua responsabilidade.

2. Para efeitos do presente artigo, considera-se que a alimentação individual da instalação do cliente consiste na infraestrutura por onde transita em exclusivo a energia elétrica consumida pelo cliente e que termina na origem da instalação de utilização, nos termos da regulamentação técnica aplicável.

3661000 000000

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 63º

Obrigações no âmbito da assistência técnica após comunicação de avaria

1. A entidade que receba a comunicação de avaria deve informar o cliente sobre a atuação mais adequada à situação descrita, no sentido de, sendo possível, evitar a deslocação do operador de rede de distribuição à instalação do cliente.

2. Caso o operador de rede de distribuição decida ser necessária a deslocação, a chegada à instalação do cliente deve ocorrer nos seguintes prazos, após comunicação ao operador de rede de distribuição:

a) 2 (duas) horas para clientes prioritários;

b) 4 (quatro) horas para os restantes clientes.

3. Nos casos em que a comunicação de avaria ocorra no período das 0h00 (zero hora) às 8(oito) horas a contagem dos prazos definidos no número anterior inicia-se às 8 (oito) horas, para os clientes em baixa tensão normal que não sejam clientes prioritários, no setor elétrico;

4. O operador de rede de distribuição deve informar o cliente da hora limite a que poderá chegar à instalação do cliente e, se aplicável, da existência de um período de suspensão da contagem do tempo de chegada.

5. O cliente pode solicitar que a assistência técnica seja realizada fora dos prazos previstos no nº 2 deste artigo, devendo, nessas situações, a assistência técnica passar a ser tratada como visita combinada.

6. O operador de rede de distribuição pode não realizar a assistência técnica nas situações em que comprovadamente tal não se justifique, cabendo-lhe o ónus da prova.

Artigo 64º

Incumprimentos no âmbito da assistência técnica após comunicação de avaria

1. O incumprimento por parte do operador de rede de distribuição dos prazos referidos no número 2 do Artigo 63º confere ao cliente o direito de compensação.

2. Caso se verifique que a avaria se situa na instalação de utilização do cliente ou na alimentação individual da instalação do cliente, e que a mesma não é da responsabilidade do operador de rede de distribuição, o operador de rede de distribuição tem direito de compensação.

3. Caso o cliente esteja ausente da sua instalação no momento de chegada ao local do operador de rede de distribuição e tendo este informado o cliente sobre a hora limite a que poderia chegar ao local, o operador de rede de distribuição deve tentar entrar em contacto com o cliente e, caso a assistência técnica não se concretize, tem direito de compensação.

Artigo 65º

Obrigações de registo no âmbito da assistência técnica após comunicação de avaria

No que respeita às assistências técnicas, os operadores de redes de distribuição devem registar:

a) O número total de comunicações de avarias na alimentação individual das instalações dos clientes;

b) O número de comunicações de avarias na alimentação individual das instalações dos clientes que originaram assistências técnicas;

c) O número de assistências técnicas a instalações de clientes prioritários com tempo de chegada ao local superior a 2 (duas) horas;

d) O número de assistências técnicas a instalações de clientes prioritários com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 2 (duas) horas;

e) O número de assistências técnicas a instalações de clientes não prioritários com tempo de chegada ao local superior a 4 (quatro) horas;

f) O número de assistências técnicas a instalações de clientes não prioritários com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 4 (quatro) horas;

g) O número de solicitações de clientes para que a realização da assistência técnica se efetue fora dos prazos previstos;

h) O número de solicitações de clientes em que a assistência técnica não se realizou por comprovadamente não se justificar;

i) O número de assistências técnicas não realizadas;

j) O número de assistências técnicas não realizadas por ausência do cliente;

k) O número de assistências técnicas em que a avaria não é da responsabilidade do operador de rede de distribuição;

l) O número de compensações pagas;

m) O número de compensações recebidas.

Artigo 66º

Avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamentos de medição

1. Os operadores de redes de distribuição devem avaliar os seus desempenhos em relação à frequência da leitura de equipamentos de medição através de indicadores gerais relativos ao intervalo entre leituras consecutivas.

2. Para os operadores de redes de distribuição, o indicador geral é calculado através do quociente entre o número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 96 (noventa e seis) dias e o número total de leituras.

3. O indicador previsto no nº 2 deste artigo aplica-se apenas aos equipamentos de medição em BTN, independentemente da sua acessibilidade, e considera quer as leituras efetuadas diretamente pelo operador de rede de distribuição quer as leituras comunicadas ao operador de rede de distribuição pelos clientes ou pelos comercializadores.

4. Os operadores de redes de distribuição devem garantir que o valor anual do indicador é igual ou superior ao valor do padrão estabelecido no anexo a este regulamento.

5. Para efeitos de cálculo do valor anual referido no número anterior, todas as leituras realizadas nesse período são consideradas no cálculo do indicador, independentemente de a leitura anterior ter ou não ocorrido nesse período.

Artigo 67º

Obrigações de registo relativas à frequência da leitura de equipamentos de medição

No que respeita à frequência da leitura de equipamentos de medição, os operadores de redes de distribuição devem registar, para clientes em BTN:

a) O número de contadores com contrato ativo;

b) O número de leituras realizadas pelo operador de rede de distribuição;

c) O número de leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores;

d) O número de estimativas utilizadas para faturação;

e) O número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 96 (noventa e seis) dias;

f) O número de leituras por intervalo de leituras consecutivas, expresso em dias.

Artigo 68º

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

1. Os factos imputáveis ao cliente que podem conduzir à interrupção do fornecimento são estabelecidos no RRC.

2. O restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente pode ser realizado remotamente, quando as condições técnicas o permitam, ou através da deslocação do operador de rede de distribuição à instalação do cliente cujo fornecimento foi interrompido.

Artigo 69º

Obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

1. As obrigações relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente aplicam-se quando a situação que deu origem àquela interrupção do fornecimento estiver sanada.

2. Para efeitos do número anterior, quando sejam devidos pagamentos considera-se sanada a situação após boa cobrança dos montantes em dívida.

3. Quando a situação que deu origem à interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente seja sanada com o comercializador, este deve comunicar ao operador de rede de distribuição respetivo que a situação que deu origem à interrupção do fornecimento se encontra sanada, para que este possa proceder ao restabelecimento do fornecimento.

4. O comercializador deve realizar a comunicação ao operador de rede de distribuição referida no número anterior no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, a contar do momento em que o comercializador toma conhecimento de que a situação está sanada.

3 661000 000000

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

5. Caso seja necessária a deslocação do operador de rede de distribuição para a realização do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os operadores de redes de distribuição devem garantir que a chegada à instalação do cliente ocorre nos seguintes prazos máximos, a contar do momento em que o operador de rede de distribuição toma conhecimento de que a situação está sanada:

I. Doze horas para clientes em baixa tensão normal;

II. Oito horas para os restantes clientes;

III. Quatro horas caso o cliente solicite expressamente o restabelecimento urgente e pague o preço adicional fixado nos termos do RRC.

6. O incumprimento, pelo comercializador, do prazo referido no nº 4 desde artigo confere ao comercializador o dever de compensação ao cliente.

7. O incumprimento, pelo operador de rede de distribuição, do prazo referido no nº 5 desde artigo confere ao operador de rede de distribuição o dever de compensação ao cliente.

8. A contagem dos prazos definidos no nº 5 desde artigo suspende-se das 0 (zero) horas às 8 (oito) horas, exceto para os clientes prioritários.

9. A informação sobre os prazos e os preços aplicáveis deve constar do pré-aviso de interrupção previsto no RRC.

10. O operador de rede de distribuição deve informar o cliente da hora limite a que poderá chegar à instalação do cliente.

11. O cliente pode solicitar que o restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente seja realizado fora dos prazos previstos no nº 5 desde artigo, devendo, nessas situações, o restabelecimento do fornecimento após facto imputável ao cliente passar a ser tratado como visita combinada.

12. Os prazos definidos no nº 5 deste artigo só se aplicam nas situações em que o restabelecimento do fornecimento envolva ações simples por parte do operador de rede de distribuição, devendo, nas restantes situações, o restabelecimento do fornecimento passar a ser tratado como visita combinada.

13. O serviço de restabelecimento do fornecimento, incluindo a modalidade de restabelecimento urgente, deve ser disponibilizado pelos operadores de redes de distribuição, no mínimo, nos seguintes horários:

I. Dias úteis, das 8 (oito) horas às 24 (vinte e quatro) horas, para clientes em baixa tensão normal;

II. Todos os dias, das 8 (oito) horas às 24 (vinte e quatro) horas, para os restantes clientes e para clientes prioritários.

14. Os operadores de redes de distribuição podem realizar restabelecimentos do fornecimento fora dos horários definidos no número anterior e podem oferecer outros horários mais favoráveis para os clientes.

Artigo 70º

Obrigações de registo relativas ao restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

1. No âmbito do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os comercializadores devem registar:

a) O número de interrupções do fornecimento por factos imputáveis aos seus clientes;

b) O número de situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do número 3 do Artigo 69º;

c) O número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo restabelecimentos urgentes;

d) O número de solicitações expressas de restabelecimento urgente do fornecimento;

e) O número de comunicações ao operador de rede de distribuição, no âmbito do número 4 do Artigo 69º, que excederam o prazo máximo de 30 (trinta) minutos;

f) O número de comunicações ao operador de rede de distribuição, no âmbito do número 4 do Artigo 69º, que cumpriram o prazo máximo de 30 (trinta) minutos;

g) Para cada comunicação ao operador de rede de distribuição, no âmbito do número 4 do Artigo 69º, o tempo, em minutos, de realização da mesma;

h) O número de restabelecimentos do fornecimento aos seus clientes, no âmbito do número 5 do Artigo 69º, que excederam os prazos estabelecidos;

i) O número de restabelecimentos do fornecimento aos seus clientes, no âmbito do número 5 do Artigo 69º, que cumpriram os prazos estabelecidos;

j) O montante de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento;

k) O número de restabelecimentos do fornecimento realizados fora dos prazos previstos no número 5 do Artigo 69º por solicitação expressa do cliente;

l) O número de compensações pagas.

2. No âmbito do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os operadores de redes de distribuição devem registar:

a) O número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente;

b) O número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente solicitadas por comercializadores;

c) O número de solicitações de restabelecimento do fornecimento, excluindo restabelecimentos urgentes;

d) O número de solicitações expressas de restabelecimento urgente do fornecimento;

e) O número de comunicações dos comercializadores, no âmbito do número 4 do Artigo 69º;

f) O número de restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do número 5 do Artigo 69º, que excederam os prazos estabelecidos;

g) O número de restabelecimentos do fornecimento, no âmbito do número 5 do Artigo 69º, que cumpriram os prazos estabelecidos;

h) O montante de encargos cobrados por restabelecimento urgente do fornecimento;

i) O número de restabelecimentos do fornecimento realizados fora dos prazos previstos no número 5 do Artigo 69º por solicitação expressa do cliente;

j) O número de restabelecimentos do fornecimento anulados;

k) O número de restabelecimentos do fornecimento não realizados por facto não imputável ao operador de rede de distribuição;

l) O número de compensações pagas.

Artigo 71º

Desativação de fornecimento

Para efeitos de aplicação deste regulamento, considera-se desativação de fornecimento a realização pelo operador de rede de distribuição das operações necessárias para o fim do fornecimento a uma instalação de utilização que esteja a ser abastecida, na sequência da denúncia de um contrato de fornecimento com um comercializador.

Artigo 72º

Obrigações e incumprimentos relativos à desativação de fornecimento

1. Os operadores de redes de distribuição devem garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação da visita combinada para desativação de fornecimento num dos 3 (três) dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador.

2. A obrigação referida no número anterior aplica-se somente a desativações de fornecimento em baixa tensão.

3. A obrigação referida no nº 1 deste artigo aplica-se somente a desativações de fornecimento que envolvam ações simples e que necessitem da presença do cliente.

4. A obrigação referida no nº 1 deste artigo aplica-se somente a desativações de fornecimento para as quais o cliente não indicou uma data específica da sua preferência.

5. O incumprimento da disponibilidade de agenda referida no nº 1 deste artigo confere ao cliente o direito de compensação.

Artigo 73º

Obrigações de registo relativas às desativações de fornecimento

No que respeita às desativações de fornecimento, os operadores de redes de distribuição devem registar:

a) No âmbito das desativações de fornecimento abrangidas pela obrigação referida no número 1 do Artigo 72º:

I. O número de agendamentos de visitas combinadas para desativações de fornecimento;

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

II. O número de visitas combinadas para desativações de fornecimento agendadas para um dos 3 (três) dias úteis seguintes ao momento do agendamento;

III. Para cada agendamento, o tempo, em dias úteis, entre o momento de agendamento e a respetiva data agendada.

b) O número de desativações de fornecimento concretizadas;

c) O número de desativações de fornecimento concretizadas, que envolvam apenas ações simples;

d) O número de compensações pagas.

CAPÍTULO VI

Compensações por incumprimentos

Artigo 74º

Direito de compensação dos clientes

1. O incumprimento pelos operadores das redes ou pelos comercializadores de padrões individuais de qualidade de serviço confere ao cliente o direito de compensação.

2. A apresentação sucessiva de reclamações sobre o mesmo facto só pode ter efeitos cumulativos, para efeitos de pagamento de compensações, desde que tenham sido ultrapassados os prazos para resposta às reclamações anteriormente apresentadas.

3. O pagamento de compensações sobre o incumprimento de garantias individuais é feito por evento de incumprimento, podendo-se somar mais de um pagamento por incumprimentos de garantias individuais.

Artigo 75º

Compensações e proveitos das atividades reguladas

1. O cálculo dos montantes associados aos pagamentos das compensações está sujeito à verificação obrigatória por parte das auditorias estabelecidas no Artigo 110º.

2. Nas auditorias efetuadas anualmente às contas reguladas dos operadores de redes e os comercializadores de serviços público no âmbito do Regulamento Tarifário do setor elétrico, devem ser identificados os montantes das compensações pagas para que os mesmos não sejam considerados no apuramento anual de proveitos permitidos das atividades reguladas.

Artigo 76º

Valor das compensações relativas à continuidade de serviço no setor elétrico

1. O valor das compensações por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço referidos no Artigo 24º é calculado nos termos seguintes:

a) O valor da compensação (CNn) relativo ao número de interrupções é calculado da seguinte forma:

CNn=(NI-NIP)×FCn

em que:

CNn é o valor da compensação, no ano *n*, em ECV.

NI é o número de interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excecionais, no ponto de entrega a clientes, reportado ao ano *n*.

NIP é o padrão individual do número de interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excecionais.

FCn é o valor unitário de compensação do número de interrupções relativas ao ano *n*, em ECV.

b) O valor de FCn é estabelecido no anexo a este regulamento e é atualizado anualmente da seguinte forma:

FCn+1=FCn×[1+(IPC/100)]

em que:

FCn+1 é o valor unitário de compensação do número de interrupções a utilizar no ano *n+1*.

FCn é o valor unitário de compensação do número de interrupções do ano *n*.

IPC é a variação média anual do índice de preços no consumidor sem habitação em Cabo Verde verificada em junho do ano *n*, em percentagem, publicada pelo INE.

c) O valor da compensação (CDn) relativo à duração total das interrupções é calculado a seguinte forma:

CDn=(DI-DIP)×PCn×KCn

em que:

CDn é o valor da compensação, no ano *n*, em ECV.

DI é a duração total, em horas, das interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excecionais, no ponto de entrega a clientes, reportada ao ano *n*.

DIP é o padrão individual, em horas, da duração das interrupções acidentais longas, com exceção das interrupções resultantes de eventos excecionais.

PCn é o valor médio da potência contratada durante o ano *n*, em kVA.

KCn é o valor unitário de compensação da duração das interrupções, relativo ao ano *n*, em ECV/kWh.

d) O valor de KCn é estabelecido no anexo a este regulamento e é atualizado anualmente da seguinte forma:

KCn+1 =KCn × [1+(IPC/100)]

em que:

KCn+1 é o valor unitário de compensação da duração das interrupções a utilizar no ano *n+1*.

KCn é o valor unitário de compensação da duração das interrupções do ano *n*.

IPC é a variação média anual do índice de preços no consumidor sem habitação em Cabo Verde verificada em junho do ano *n* em percentagem, publicada pelo INE.

2. Quando se verifique o incumprimento dos dois padrões individuais de continuidade de serviço indicados na alínea a) e na alínea c) do número anterior, será paga a compensação de valor mais elevado.

3. Sempre que haja celebração de novo contrato com alteração do cliente, o cálculo das compensações será efetuado a partir da data do novo contrato.

4. O montante global de compensação a pagar a cada cliente, por incumprimento dos padrões individuais de continuidade de serviço, é limitado a 100% (cem porcento) do montante pago pelo cliente no ano anterior pela respetiva tarifa de acesso às redes.

Artigo 77º

Valor das compensações relativas à qualidade de serviço comercial

1. O valor das compensações previstas no Artigo 56º, no Artigo 60º, no Artigo 64º, no Artigo 69º, no Artigo 72º e no Artigo 79º é estabelecido no anexo a este regulamento.

2. O valor da compensação prevista no Artigo 48º deve ser:

a) igual ao valor estabelecido no anexo a este regulamento para os operadores de redes e comercializadores de serviços públicos;

3. O valor da compensação a pagar pelos comercializadores deve ser acordado contratualmente com o cliente.

Artigo 78º

Pagamento de compensações relativas à qualidade de serviço comercial aos clientes e aos reclamantes

1. Sempre que haja lugar ao pagamento de compensações a um cliente, o comercializador deve informar ao cliente do direito de compensação e proceder ao crédito do seu valor, independentemente de solicitação por parte do cliente, o mais tardar na primeira fatura emitida após terem decorrido 45 (quarenta e cinco) dias contados a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

2. Sempre que haja lugar ao pagamento de compensações a um reclamante que não seja cliente, o comercializador ao qual foi dirigida a reclamação deve informar o reclamante do direito de compensação e dos procedimentos que deve seguir para receber o valor da compensação, o mais tardar após terem decorrido 45 (quarenta e cinco) dias a partir da data em que ocorreu o facto que fundamenta o direito à compensação.

3661000 0000000

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

3. O procedimento a adotar para o pagamento de compensações nas situações em que estas são devidas diretamente pelos operadores de redes aos reclamantes não clientes é aprovado pela ARME.

4. Nas situações em que a compensação a pagar ao cliente ou reclamante por parte do comercializador se deve a um incumprimento por parte do operador de rede de distribuição, o comercializador tem direito de regresso sobre esse operador de rede de distribuição.

5. O disposto nos números anteriores não impede que seja acordado um regime de pagamento mais favorável ao cliente ou reclamante.

Artigo 79º

Pagamento de compensações por incumprimentos no âmbito dos serviços de ligação às redes

O incumprimento dos prazos estabelecidos regulamentarmente pela ARME no âmbito dos serviços de ligações às redes e da construção dos elementos de ligação confere ao requisitante de ligação à rede o direito a uma compensação cujo valor consta no anexo a este regulamento.

Artigo 80º

Pagamento de compensações de continuidade de serviço

1. Sempre que haja lugar ao pagamento de uma compensação por incumprimento de padrão de um indicador individual de continuidade de serviço, o comercializador deve informar o seu cliente e proceder ao crédito do valor da compensação, sem que seja necessária qualquer solicitação por parte do cliente, nos termos previstos nos números seguintes.

2. Para efeitos do número anterior, devem ser respeitados os seguintes prazos máximos:

a) O operador de rede deve creditar aos comercializadores as compensações relativas aos seus clientes até o dia 31 (trinta e um) de março, exceto para os clientes afetados por eventos relativamente aos quais foi solicitada a classificação de evento excecional e cuja decisão da ARME ainda não tenha ocorrido;

b) As situações pendentes de pagamento resultantes da alínea anterior devem ser creditadas aos comercializadores até 70 (setenta) dias após a última decisão da ARME sobre eventos excecionais relativa ao ano em causa;

c) Os comercializadores devem creditar as compensações aos seus clientes na primeira fatura emitida após 30 (trinta) dias do momento em que recebem a compensação do operador de rede.

3. Sempre que o montante das compensações individuais a pagar seja inferior a 50 (cinquenta) ECV, deve o mesmo seguir as disposições previstas no número 4 do Artigo 84º.

Artigo 81º

Pagamento de compensações de qualidade de serviço comercial aos operadores de redes

1. O comercializador deve assegurar o pagamento ao operador de rede a cujas redes está ligada a instalação do cliente, das compensações previstas:

a) Na alínea b) do número 2 do Artigo 60º;

b) No número 7 do Artigo 60º;

c) No número 2 do Artigo 64º;

d) No número 3 do Artigo 64º.

2. O pagamento das compensações referidas no número anterior é efetuado pelos clientes ao respetivo comercializador que, sem prejuízo do disposto no número anterior, pode optar por não cobrar o respetivo valor aos seus clientes.

Artigo 82º

Direito de regresso do comercializador

Os comercializadores têm direito de regresso em relação aos operadores de redes do valor das compensações, de natureza técnica e comercial, pagas aos seus clientes que resultem de incumprimentos da responsabilidade do operador de rede.

Artigo 83º

Direito de regresso entre operadores de redes e produtores

1. Para efeitos do exercício de alocação do direito de regresso entre redes, a responsabilidade pelas compensações calculadas de acordo com o Artigo 76º deve ser repartida entre a rede de transporte e a rede de distribuição de modo proporcional ao número ou à duração das interrupções, originadas em cada uma das redes.

2. Os pontos de entrega da rede de transporte à rede de distribuição e o método de cálculo da parcela do tempo total de interrupção imputável a rede de transporte é determinada com base numa regra de proporcionalidade, em função da origem da interrupção e da totalidade do número ou da duração das interrupções ocorridas por ano e por cliente.

3. A repartição referida no número anterior deverá ser também aplicada entre os respetivos operadores de redes e os produtores de energia elétrica.

Artigo 84º

Situações de exclusão do pagamento de compensações e impossibilidade de pagamento

1. Os operadores de redes de distribuição e os comercializadores não estão obrigados ao pagamento de compensações nas seguintes situações, desde que devidamente comprovadas:

a) Eventos excecionais;

b) Impossibilidade de aceder à instalação do cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento das obrigações previstas no presente regulamento;

c) Não disponibilização pelo reclamante, mesmo após solicitação, da informação indispensável ao tratamento das reclamações ou ao pagamento de compensações;

d) Inobservância, pelo cliente ou reclamante, dos procedimentos definidos para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações;

e) Instalações eventuais;

f) Outras situações em que os clientes afetados não diligenciem no sentido de permitir ao prestador de serviço o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento das obrigações previstas no presente regulamento.

2. Para efeitos do disposto na alínea *b*) do número anterior, após tentativa de contacto com o cliente deve ser deixado um aviso escrito, nomeadamente com a indicação da hora em que foi tentada a visita às instalações do cliente.

3. Sempre que não seja possível ao comercializador efetuar o pagamento da compensação ao cliente ou reclamante, o valor da compensação deve ser transferido para o operador de rede a cuja rede a instalação a que respeita a compensação se encontra ligada ou, no caso de não ser possível associar a compensação a uma instalação, para o operador de rede da área de concessão ou subconcessão na qual se insere a morada do reclamante.

4. Os montantes referidos no número anterior são considerados para efeitos tarifários sendo deduzidos nas tarifas de acesso às redes, nos termos dos Regulamentos Tarifários.

5. Os montantes referidos no número anterior devem ser contabilisticamente registados de modo autónomo com discriminação por comercializador.

CAPÍTULO VII

Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários

Secção I

Clientes com necessidades especiais

Artigo 85º

Disposições gerais

Para efeitos do presente regulamento, consideram-se clientes com necessidades especiais:

a) Clientes com limitações no domínio da visão – cegueira total ou hipovisão;

b) Clientes com limitações no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia;

c) Clientes com limitações no domínio da comunicação oral.

Artigo 86º

Registo dos clientes com necessidades especiais

1. Os operadores de redes de distribuição devem manter um registo dos clientes com necessidades especiais, atualizado com a informação enviada pelos comercializadores.

2. A solicitação de registo junto do comercializador como cliente com necessidades especiais é voluntária e da exclusiva responsabilidade do cliente, podendo o comercializador com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento solicitar documentos comprovativos da situação invocada.

3. No caso de incapacidade temporária, o registo como cliente com necessidades especiais tem a validade de um ano, devendo ser renovado caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.

4. O comercializador deve comunicar as solicitações aceites aos respetivos operadores de redes de distribuição.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 87º

Deveres para com os clientes com necessidades especiais

1. Os comercializadores devem adotar medidas concretas, adequadas às especificidades dos clientes com necessidades especiais, para garantir que cada categoria de cliente com necessidades especiais tenha acesso à mesma informação e aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos que os demais clientes.

2. Os comercializadores devem apresentar à ARME, no prazo de 3 (três) meses após o início de cada período regulatório, do início da sua atividade ou quando a ARME o solicitar, as medidas referidas no número anterior.

Secção II

Clientes prioritários

Artigo 88º

Disposições gerais

1. Para efeitos do presente regulamento, consideram-se clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica cause graves alterações à sua atividade, designadamente:

a) Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;

b) Forças de segurança;

c) Instalações de segurança nacional;

d) Bombeiros;

e) Proteção civil;

f) Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo;

g) Instalações penitenciárias;

h) Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições;

2. Devem ser excluídas da classificação como cliente prioritário todas as instalações que, ainda que pertencendo a clientes prioritários, não sirvam os fins que justificam o seu carácter prioritário.

3. Sem prejuízo dos direitos consignados aos clientes prioritários, estes devem tomar medidas de precaução adequadas à sua situação, nomeadamente no que se refere a sistemas de alimentação de socorro ou de emergência, ou a sistemas alternativos de alimentação de energia.

Artigo 89º

Registo dos clientes prioritários

1. Os operadores de redes de distribuição devem manter atualizado um registo dos clientes prioritários.

2. Os comercializadores devem comunicar as solicitações aceites aos respetivos operadores de redes de distribuição.

3. Os operadores de redes podem, por sua iniciativa, identificar clientes prioritários e adicioná-los ao registo, devendo, nessa situação, informar os respetivos comercializadores.

Artigo 90º

Deveres para com os clientes prioritários

1. Os operadores de redes e os comercializadores devem respeitar os meios de comunicação e procedimentos estabelecidos nos contratos de uso das redes de forma a assegurar que os clientes prioritários são informados individualmente sobre as interrupções de fornecimento que sejam objeto de pré-aviso, com a antecedência mínima estabelecida no RRC.

2. Em caso de interrupção de fornecimento, os operadores de redes devem dar prioridade aos restabelecimentos do fornecimento de energia elétrica aos clientes prioritários.

3. Nas situações de assistência técnica após comunicação de avaria em que seja necessária a deslocação do operador de rede de distribuição, este deve dar prioridade aos clientes prioritários.

CAPÍTULO VIII

Ressarcimento de Danos Elétricos

Artigo 91º

Abrangência

1. As disposições deste Capítulo se aplicam, exclusivamente, aos casos de dano elétrico causado a equipamento instalado em consumidor atendida em tensão igual ou inferior a 1 (um) kV, classificada no subgrupo BTN ou BTE, do grupo BT.

2. Dano elétrico causado em equipamento instalado em consumidor atendido em tensão superior a 1 (um) kV, classificada no grupo MT ou AT, não tem critérios e condições para solicitação de ressarcimento regulados por este Regulamento.

3. O operador de rede, em suas normas e recomendações técnicas, deve orientar os clientes sobre as melhores formas de proteger suas instalações.

4. Não compete à ARME analisar os casos que tenham decisão judicial transitada em julgado, assim como as reclamações de ressarcimento por danos morais, lucros cessantes ou outros danos emergentes, o que não exclui a responsabilidade do operador de rede nesses casos.

5. Para o caso descrito no nº 2 deste artigo, não compete à ARME analisar os possíveis casos de pedido de ressarcimento que sejam denegados pelo operador de rede, o que não exclui a possibilidade de o consumidor recorrer às medidas de resolução de conflitos previstas neste regulamento.

Artigo 92º

Solicitação de Ressarcimento

1. O consumidor tem até 20 (vinte) dias, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento à operador de rede, de acordo com os procedimentos do MPQS.

2. No processo de ressarcimento, o operador de rede deve investigar a existência do nexo de causalidade, considerando inclusive os registos de ocorrências na sua rede de distribuição de energia.

3. No caso de deferimento, o operador de rede deve efetuar o ressarcimento por meio do pagamento em moeda corrente, conserto ou substituição do equipamento danificado em até 20 (vinte) dias, contados do vencimento do prazo ou da resposta, o que ocorrer primeiro.

Artigo 93º

Responsabilidades

1- O operador de rede responde, independentemente da existência de culpa, pelos danos elétricos causados a equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras.

2- O operador de rede só pode eximir-se do dever de ressarcir, quando:

a) Comprovar a inexistência de nexo causal;

b) O consumidor providenciar, por sua conta e risco, a reparação do(s) equipamento(s) sem aguardar o término do prazo para a verificação, salvo nos casos em que houver prévia autorização do operador de rede;

c) Comprovar que o dano foi ocasionado pelo uso incorreto do equipamento ou por defeitos gerados a partir do consumidor;

d) O prazo ficar suspenso por mais de 30 (trinta) dias consecutivos devido a pendências injustificadas do consumidor;

e) Comprovar a ocorrência de qualquer procedimento irregular, que tenha causado o dano reclamado, ou a religação do consumidor à revelia;

f) Comprovar que o dano reclamado foi ocasionado por interrupções associadas à emergência ou de calamidade pública decretada por órgão competente, desde que comprovadas por meio documental ao consumidor; ou

g) Antes da resposta do operador de rede, o solicitante manifestar a desistência em receber o ressarcimento pelo dano reclamado.

3- O operador de rede deve ter norma interna que contemple os procedimentos para ressarcimento de danos, segundo as disposições deste Regulamento, podendo inclusive estabelecer:

a) O credenciamento de oficinas de inspeção e reparo;

b) O aceite de orçamento de terceiros; e

c) A reparação de forma direta ou por terceiros sob sua responsabilidade.

4- A norma interna referida no ponto 3, é aprovado pela ARME, na sequência de proposta a apresentar pelas entidades que prestam os serviços de operação das redes, no prazo de noventa (90) dias após a data de entrada em vigor do presente regulamento.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

CAPÍTULO IX

Reporte de Informação

Secção I

Informação à ARME

Artigo 94º

Recolha e registo de informação

1. Os operadores de redes e os comercializadores estão obrigados a proceder à recolha e registo da informação sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento do regulamento, nas matérias que lhes são aplicáveis.

2. As entidades referidas no número anterior devem manter acessível, durante um período mínimo de cinco anos, a informação sobre qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento do regulamento.

Artigo 95º

Envio de informação à ARME

1. Os operadores de redes e os comercializadores estão obrigados a enviar à ARME a informação quantitativa e qualitativa que permita a verificação do cumprimento do regulamento, incluindo toda a informação que permita o cálculo dos indicadores de qualidade de serviço e compensações associadas previstas e a informação prevista nas obrigações de registo constantes deste regulamento.

2. O conteúdo mínimo da informação referida no número anterior bem como os prazos e periodicidade de envio à ARME são detalhados no MPQS devendo, salvo indicação em contrário, ser apresentados em formato eletrónico.

3. A informação referida no nº 1 deste artigo deve ser suficiente para dar cumprimento à obrigação prevista na legislação, no que respeita ao relatório sobre reclamações a apresentar à ARME pelas entidades.

Secção II

Relatórios da Qualidade de Serviço

Artigo 96º

Elaboração de relatórios da qualidade de serviço

1. Os operadores de redes e os comercializadores devem elaborar anualmente relatórios da qualidade de serviço.

2. Cada comercializador de serviço público que atue simultaneamente como operador de rede e que sirva um número de clientes inferior a 100.000 (cem mil) pode agregar no seu relatório as matérias referentes às duas atividades, discriminadas por atividade.

Artigo 97º

Conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço

1. Os relatórios da qualidade de serviço devem abranger a atividade desenvolvida no período de um ano civil, incluindo análises qualitativas que justifiquem os valores apresentados e identifiquem fatores que influenciaram os resultados.

2. Os relatórios da qualidade de serviço dos operadores de redes de transporte devem conter as seguintes matérias:

a) Valores anuais de cada um dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;

b) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;

c) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço aplicáveis;

d) Número anual, por indicador, de compensações pagas por incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço;

e) Montante anual, por indicador, pago em compensações por incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço;

f) Resultados da aplicação do plano de monitorização da qualidade da energia elétrica, no caso do operador de rede de transporte do setor elétrico;

g) Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes ocorridos nas suas redes, com impacto na continuidade de serviço, na qualidade da energia elétrica;

h) Caracterização detalhada de incidentes de grande impacto;

i) Número de reclamações recebidas, discriminado por temas;

j) Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço;

k) Resultados de eventuais ações de verificação do cumprimento das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço.

3. Os relatórios da qualidade de serviço dos operadores de redes de distribuição devem conter as seguintes matérias:

a) Valores anuais de cada um dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;

b) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;

c) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço aplicáveis;

d) Número anual, por indicador ou tema, de compensações pagas por incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço ou de obrigações de qualidade de serviço;

e) Montante anual, por indicador ou tema, pago em compensações por incumprimento dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço ou de obrigações de qualidade de serviço;

f) Número anual, por indicador ou tema, de exclusões de pagamento ou impossibilidade de pagamento de compensações;

g) Número anual, por tema, de compensações recebidas por incumprimentos de obrigações de qualidade de serviço por parte de clientes;

h) Montante anual, por tema, recebido em compensações por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço por parte dos clientes;

i) Resultados da aplicação do plano de monitorização da qualidade da energia elétrica, no caso de operadores de redes de distribuição do setor elétrico;

j) Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes mais significativos, com impacto na continuidade de serviço, na qualidade da energia elétrica;

k) Caracterização detalhada de incidentes de grande impacto;

l) Número de reclamações recebidas, discriminado por temas;

m) Número de clientes prioritários registados nas respetivas redes, à data de 31 (trinta e um) de dezembro;

n) Número de clientes com necessidades especiais registados nas respetivas redes, à data de 31 (trinta e um) de dezembro;

o) Medidas ou procedimentos implementados pela entidade para garantir aos clientes com necessidades especiais o acesso à mesma informação e aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos disponibilizados aos restantes clientes;

p) Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço;

q) Resultados de eventuais ações de verificação do cumprimento das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço.

4. Caso os operadores de redes de transporte ou de distribuição não disponham de informação ou não tenham ocorrências a reportar em qualquer das matérias dos números anteriores, devem referi-lo no respetivo relatório.

5. Com exceção das matérias relativas à qualidade de serviço de âmbito comercial e qualidade de energia, o operador da rede de distribuição deve discriminar as matérias referidas no número 3 por:

a) Concelho;

b) Zona de qualidade de serviço e nível de tensão.

6. A informação a discriminar por concelho, referida no número anterior, pode, em alternativa, ser publicada na página da internet do respetivo operador de rede de distribuição.

7. Os relatórios da qualidade de serviço dos comercializadores devem conter as seguintes matérias:

a) Valores anuais de cada um dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;

b) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis;

c) Cumprimento de cada um dos padrões dos indicadores individuais de qualidade de serviço aplicáveis;

d) Número anual, por tema, de compensações pagas por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço;

e) Montante anual, por tema, pago em compensações por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço;

f) Número anual, por tema, de exclusões de pagamento ou impossibilidade de pagamento de compensações;

g) Número anual, por tema, de compensações recebidas por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço por parte de clientes;

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

h) Montante anual, por tema, recebido em compensações por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço por parte dos clientes;

i) Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes mais significativos, com impacto na comunicação com os clientes ou na prestação de serviços aos clientes;

j) Número de reclamações recebidas, discriminado por temas;

k) Número de clientes prioritários, à data de 31 (trinta e um) de dezembro;

l) Número de clientes com necessidades especiais, à data de 31 (trinta e um) de dezembro;

m) Medidas ou procedimentos implementados pela entidade para garantir aos clientes com necessidades especiais o acesso à mesma informação e aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos disponibilizados aos restantes clientes;

n) Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço;

o) Resultados de eventuais ações de verificação do cumprimento das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço.

8. Caso os comercializadores não disponham de informação ou não tenham ocorrências a reportar relativamente a qualquer das matérias do número anterior, devem referi-lo expressamente no respetivo relatório.

Artigo 98º

Publicação e envio à ARME dos relatórios da qualidade de serviço

Os operadores de redes e os comercializadores devem, até 31 (trinta e um) de maio, enviar à ARME através de correio eletrónico e publicar nas respetivas páginas de internet o relatório da qualidade de serviço relativo ao ano civil anterior.

Artigo 99º

Relatório da qualidade de serviço da ARME

1. A ARME publica anualmente a caracterização e a sua avaliação global da qualidade de serviço do setor elétrico, até 15 (quinze) de outubro.

2. A publicação referida no número anterior, querendo a ARME, poderá conter informação associada prevista noutros regulamentos da ARME.

CAPÍTULO X

Resolução de Conflitos

Artigo 100º

Disposições gerais

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

2. Sem prejuízo do recurso aos tribunais, judiciais e arbitrais, nos termos da lei, se não for obtida junto da entidade com quem se relacionam uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolver satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem solicitar a sua apreciação pela ARME, individualmente ou através de organizações representativas dos seus interesses.

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

4. A ARME promove a resolução de conflitos através da mediação, conciliação e arbitragem voluntária ou necessária, nos termos da legislação aplicável.

Artigo 101º

Arbitragem voluntária

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

2. Para efeitos do disposto no número anterior, as entidades que intervêm no relacionamento comercial podem propor aos seus clientes a inclusão no respetivo contrato de uma cláusula compromissória para a resolução dos conflitos que resultem do cumprimento de tais contratos.

3. Ainda para efeitos do disposto no nº 1 deste artigo, a ARME pode promover, no quadro das suas competências específicas, a criação de centros de arbitragem.

4. Enquanto tais centros de arbitragem não forem criados, a promoção do recurso ao processo de arbitragem voluntária deve considerar o previsto na legislação aplicável.

Artigo 102º

Arbitragem necessária

Os conflitos de consumo ficam sujeitos à arbitragem necessária quando, por opção expressa dos clientes domésticos, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral de um centro de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizado, nos termos do disposto na lei dos serviços públicos essenciais.

Artigo 103º

Mediação e conciliação de conflitos

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

2. A intervenção da ARME através dos procedimentos descritos no presente artigo, relativamente aos conflitos de consumo, suspende os prazos de recurso às instâncias judiciais, nos termos da lei.

CAPÍTULO XI

Disposições Finais

Artigo 104º

Grupo de Acompanhamento do Regulamento da Qualidade de Serviço

1. A ARME coordena o grupo de acompanhamento do Regulamento da Qualidade de Serviço, que visa contribuir para o aprofundamento da regulação e regulamentação de matérias de qualidade de serviço.

2. O grupo de acompanhamento do Regulamento da Qualidade de Serviço é constituído por representantes da DNICE, dos serviços territorialmente competentes em matérias de natureza técnica no domínio da energia elétrica, dos operadores de redes, das associações de consumidores e especialistas nos domínios da qualidade de serviço e outros convidados pela ARME.

3. As reuniões do grupo de acompanhamento do Regulamento da Qualidade de Serviço são convocadas pela ARME sempre que esta o considere necessário.

Artigo 105º

Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço

O Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço é aprovado pela ARME e inclui disposições sobre as seguintes matérias:

a) Classificação de zonas de qualidade de serviço;

b) Registo e classificação das interrupções de fornecimento;

c) Método de cálculo dos indicadores de continuidade de serviço;

d) Informação a prestar no caso de incidentes de grande impacto;

e) Classificação de eventos excecionais;

f) Mecanismo de incentivo à melhoria da continuidade de serviço;

g) Planos de monitorização da qualidade da energia elétrica;

h) Medição da qualidade da energia elétrica na sequência de reclamações dos clientes;

i) Metodologia de cálculo de limites máximos das perturbações emitidas para a rede por instalações fisicamente ligadas às redes do SEP;

j) Envio de informação à ARME.

Artigo 106º

Documentos complementares

A deliberação da ARME que aprova os documentos complementares e as propostas previstas no presente regulamento reveste a forma de diretiva.

Artigo 107º

Recomendações e orientações da ARME

1. Sempre que o entenda necessário, a ARME pode formular recomendações e orientações genéricas aos agentes sujeitos à sua regulação.

2. As recomendações visam transmitir a perspetiva da ARME sobre boas práticas a adotar no âmbito dos mercados.

3. Os agentes sujeitos à sua regulação que optem por não acolher as recomendações da ARME devem divulgá-lo publicamente, nomeadamente através das suas páginas na Internet.

4. As orientações genéricas visam a adoção pelos destinatários de ações consideradas pela ARME como adequadas ao cumprimento dos princípios e regras legais e regulamentares consagrados, que serão tidos em conta na atividade de supervisão.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Artigo 108º

Pareceres interpretativos da ARME

1. As entidades que integram o SEP podem solicitar à ARME pareceres interpretativos sobre a aplicação do presente regulamento.

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

Artigo 109º

Fiscalização da aplicação do regulamento

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

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

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

4. As ações de verificação podem revestir, nomeadamente, a forma de:

a) Auditorias;

b) Inspeções;

c) Ações de cliente mistério.

Artigo 110º

Auditorias para verificação do cumprimento regulamentar

1. As entidades abrangidas pelo âmbito de aplicação do presente regulamento devem recorrer a mecanismos de auditoria, sempre que previsto regulamentarmente ou que seja determinado pela ARME, para verificar o cumprimento das disposições regulamentares que lhes são aplicáveis.

2. O conteúdo e os termos de referência das auditorias e os critérios de seleção das entidades responsáveis pela realização das auditorias são aprovados pela ARME.

Artigo 111º

Regime sancionatório

1. A violação das disposições estabelecidas no presente regulamento, incluindo o não pagamento tempestivo das compensações nele previstas, constitui contraordenação punível, nos termos do regime sancionatório do setor elétrico.

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 regime sancionatório do setor elétrico.

Artigo 112º

Aplicação no tempo

1. As condições gerais e específicas, previstas no presente regulamento, aplicam-se aos contratos existentes à data da sua entrada em vigor, salvaguardando-se os efeitos já produzidos.

2. Até à implementação plena deste Regulamento de Qualidade de Serviço, é fundamental que os operadores de rede, os comercializadores de serviço público, os clientes e o regulador possam se adaptar ao cumprimento dos novos parâmetros do regulamento, bem como realizar ajustes de acordo com a evolução dos investimentos a serem realizados.

3. Assim, o presente regulamento prevê, um regime transitório de 4 (quatro) anos, correspondendo a:

a) Período de adaptação de 2 (dois) anos a partir da entrada em vigor deste regulamento;

b) Período de transição de 2 (dois) anos a partir do término do período de adaptação.

4. No período de adaptação devem ser realizados os seguintes procedimentos constantes deste RQS:

a) Os operadores de rede e os comercializadores de serviços públicos ou as entidades que prestam esses serviços deverão implantar processos para apuração dos indicadores gerais e individuais de acordo com esse regulamento e enviá-los à ARME, durante todo o período;

b) Os operadores de rede ou as entidades que prestam esses serviços deverão definir as zonas de qualidade em sua área de atendimento, para aprovação pela ARME;

c) Os operadores de rede e os comercializadores de serviços públicos ou as entidades que prestam esses serviços deverão apresentar à ARME os Relatórios Anuais de Qualidade do Serviço;

d) Os operadores de rede os comercializadores de serviços públicos ou as entidades que prestam esses serviços deverão formar infraestrutura para atendimento às reclamações dos consumidores em relação à qualidade da energia elétrica;

e) Os operadores de rede e os comercializadores de serviços públicos ou as entidades que prestam esses serviços deverão atender os padrões de serviços de atendimento comercial;

f) Os operadores de rede e os comercializadores de serviços públicos ou as entidades que prestam esses serviços deverão realizar o atendimento das reclamações da qualidade de energia elétrica;

g) A ARME deve publicar, até o final do período, os valores das compensações por incumprimento de padrões de qualidade do serviço comercial.

5. Ao final do período de adaptação tem início o período de transição, onde, além das obrigações previstas no período anterior, devem ser realizados os seguintes procedimentos constantes deste RQS:

a) Os valores de SAIDI, SAIFI, Duração de Interrupções e Número de Interrupções devem ser publicados pelos operadores de rede e acompanhados pela ARME;

b) A ARME deve publicar, até o final deste período os valores padrões alvo para a continuidade de serviço e os restantes parâmetros de regulação da qualidade de serviço no setor elétrico;

c) Os indicadores gerais devem ser publicados pelos operadores de rede em seus sítios eletrônicos e demais meios de divulgação, mensalmente, em comparação com seus respetivos padrões.

d) Os operadores de rede e comercializadores deverão realizar o pagamento de compensações por incumprimento de padrões de serviços de atendimento comercial;

e) Ao final do período de adaptação, os operadores de rede deverão apresentar o Plano de Melhoria da Qualidade do Serviço, prevendo investimentos para a adequação gradativa dos indicadores aos padrões e visando o atendimento dos objetivos de longo prazo.

6. Ao final do período de transição tem início o período de entrada em Pleno Vigor do RQS, onde todos os artigos constantes devem ser observados, inclusive as penalidades por incumprimento.

Artigo 113º

Entrada em vigor

1 - O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação, sem prejuízo do disposto no nº 2.

2 - As disposições que carecem de ser regulamentadas nos termos previstos no presente regulamento entram em vigor com a publicação da respetiva regulamentação.

O Conselho de Administração,

Presidente, *Isaías Barreto da Rosa*

Administradores, *Almerindo Fonseca* e *João Almeida Gomes.*

Deliberação nº 6/CA/2021

de 26 de fevereiro

Atualização de preços dos produtos petrolíferos – mês de março

Considerando a evolução dos preços dos produtos petrolíferos no mercado internacional durante o mês de fevereiro de 2021 e a cotação do euro face ao dólar americano do último dia útil do mês de fevereiro;

Ao abrigo do disposto na alínea *a*) do artigo 16º do Decreto-lei nº 50/2018, de 20 de setembro, que aprova os Estatutos da Agência Reguladora Multissectorial da Economia e no artigo 7º do Decreto-lei nº 19/2009, de 22 de junho, que estabelece os princípios orientadores da política de preços e a fórmula de cálculo dos preços de comercialização de produtos petrolíferos;

O Conselho de Administração da ARME delibera aprovar o parâmetro CP (custos de importação dos produtos petrolíferos) da fórmula de cálculo dos preços máximos de venda ao consumidor final de produtos petrolíferos e os novos preços máximos de venda ao consumidor final de produtos petrolíferos, conforme os quadros abaixo indicados.

Os parâmetros CUGSL (custo unitário de gestão do sistema de logística) e MMUD (margem máxima unitária de distribuição e venda a retalho) aplicados na fórmula de cálculo do preço máximo de venda ao consumidor final de produtos petrolíferos são os aprovados pela Deliberação n.º 07/2017.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA
© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

NOVOS PREÇOS MÁXIMOS A VIGORAR DE 1 DE MARÇO A 31 DE MARÇO DE 2021					
	Garrafas	Preço S/IVA	IVA	Preço C/IVA	Arredondamento
BUTANO	3Kg	374,24	9,35	384,54	385,00
	6Kg	787,87	19,68	809,55	810,00
	12,5Kg	1641,39	40,99	1686,56	1687,00
	55Kg	7222,11	180,37	7420,85	7421,00
	Granel (Kg)	131,31	3,28	134,92	134,90

NOVOS PREÇOS MÁXIMOS A VIGORAR DE 1 DE MARÇO A 31 DE MARÇO DE 2021								
	BUTANO (ECV/Kg)	GASOLINA (ECV/L)	PETRÓLEO (ECV/L)	GASÓLEO NORMAL (ECV/L)	GASÓLEO ESPCIAL ELECTRICIDADE (ECV/L)	GASÓLEO ESPECIAL MARINHA (ECV/L)	FUEL 380 (ECV/Kg)	FUEL 180 (ECV/Kg)
CP	64,61	57,90	44,16	46,62	46,62	46,62	46,30	46,23
PREÇO MAXIMO DE VENDA SEM IVA E OUTRAS TAXAS	131,31	90,92	64,12	71,03	64,75	62,73	59,53	62,05
IVA	3,28	13,64	9,62	10,65	9,71	0,00	8,93	9,31
Outras Taxas	0,33	8,25	0,27	8,28	0,28	0,28	0,33	0,33
PREÇO MÁXIMO DE VENDA ARREDONDADO	134,90	112,80	74,00	90,00	74,70	63,00	68,80	71,70

A presente deliberação entra em vigor a partir das 00:00 horas do dia 1 de março de 2021.

Cidade da Praia, aos 26 de fevereiro do ano de 2021.

O Conselho de Administração,

Presidente, *Isaías Barreto da Rosa.*

Administradores, *Almerindo Fonseca* e *João Almeida Gomes.*

3661000 000000

PARTE G

MUNICÍPIO DE SÃO VICENTE

Assembleia Municipal

Deliberação nº 1/AMSV/2021

PROFISSIONALIZAÇÃO DOS VEREADORES DA CÂMARA MUNICIPAL

A Assembleia Municipal de São Vicente reunida em Sessão Extraordinária, realizada a 15 de janeiro de 2021, sob proposta da Câmara Municipal, deliberou aprovar com nove (9) votos a favor da Bancada do MpD e 4 do PAICV, sete (7) abstenção, sendo sete (7) da UCID e um (1) do MIMS e zero (0) contra.

a) A Regime de Tempo Inteiro

SILMARA SUELI SOUSA

RODRIGO REGALLA RENDALL DE OLIVEIRA MARTINS

JOSÉ CARLOS DA LUZ

CELESTE DIAS DA PAZ

b) A Regime de Meio Tempo

ANTÓNIO DELGADO MONTEIRO

ANILTON RODRIGUES ANDRADE

NEUSA ISABEL PINA ARAÚJO SANÇA

ALBERTINO LOPES DA GRAÇA

Assembleia Municipal de São Vicente aos 15 de janeiro de 2021. — A Presidente da Mesa da Assembleia Municipal, *Dora Oriana Gomes Pires.*

Deliberação nº 2/AMSV/2021

PROFISSIONALIZAÇÃO DA SECRETÁRIA DA MESA DA ASSEMBLEIA MUNICIPAL

A Assembleia Municipal de São Vicente reunida em Sessão Extraordinária, realizada a 15 de janeiro de 2021, sob proposta da Assembleia Municipal, nos termos do artigo 72º da Lei nº 134/IV/95 de 3 de julho que aprova o (EM) e o artigo 23º/2 do Regimento da Assembleia Municipal (RAM), deliberou, aprovar por unanimidade dos vinte e um Eleitos Municipais, a proposta de Profissionalização da Secretária Municipal, Dirce Lena Silva Vera-Cruz a Regime de Meio Tempo.

Assembleia Municipal de São Vicente aos 15 de janeiro de 2021. — A Presidente da Mesa da Assembleia Municipal, *Dora Oriana Gomes Pires.*

———o§o———

MUNICÍPIO DE SANTA CATARINA DE SANTIAGO

Câmara Municipal

Extrato da deliberação nº 391/2021 — da Câmara Municipal de Santa Catarina de Santiago:

De 16 de fevereiro de 2021:

Ao abrigo das competências que lhe são conferidas pelo nº 2 do artigo 92º da Lei n.º 134/IV/95 de 03 de julho, conjugado com os nºs 1 e 2 do artigo 33º do Decreto-lei nº 59/2014, de 4 de novembro, foi nomeada por urgência e conveniência de serviço a Sr.ª Alice de Jesus Mendes da Silva, licenciada em filosofia e mestre em gestão de recursos humanos para, em regime de substituição, exercer o cargo de Diretora do Gabinete de Apoio aos Vereadores.

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA

© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Ao abrigo das competências que lhe são conferidas pelo nº 2 do artigo 92º da Lei n.º 134/IV/95 de 03 de julho, conjugado com os nºs 1 e 2 do artigo 33º do Decreto-lei nº 59/2014, de 4 de novembro, foi nomeada por urgência e conveniência de serviço a Sr.ª Claudine Varela Furtado, licenciada em gestão de empresa para, em regime de substituição, exercer o cargo de Diretora do Desenvolvimento Rural e Associativismo.

Ao abrigo das competências que lhe são conferidas pelo nº 2 do artigo 92º da Lei n.º 134/IV/95 de 03 de julho, conjugado com os nºs 1 e 2 do artigo 33º do Decreto-lei nº 59/2014, de 4 de novembro, foi nomeada por urgência e conveniência de serviço a Sr.ª Elsa Conceição de Barros Andrade, licenciada em Economia e gestão – variante projeto de desenvolvimento e cooperação para, em regime de substituição, exercer o cargo de Diretora de Promoção da Saúde, Habitação, Igualdade e Equidade do Género.

Ao abrigo das competências que lhe são conferidas pelo nº 2 do artigo 92º da Lei n.º 134/IV/95 de 03 de julho, conjugado com os nºs 1 e 2 do artigo 33º do Decreto-lei nº 59/2014, de 4 de novembro, foi nomeada por urgência e conveniência de serviço a Sr.ª Ludmila Sofia Oliveira Varela, licenciada em ciências biológicas – percurso Ambiente para, em regime de substituição, exercer o cargo de Diretora de Ambiente, Saneamento e Proteção Civil.

Ao abrigo das competências que lhe são conferidas pelo nº 2 do artigo 92º da Lei n.º 134/IV/95 de 03 de julho, conjugado com os nºs 1 e 2 do artigo 33º do Decreto-lei nº 59/2014, de 4 de novembro, foi nomeado por urgência e conveniência de serviço o Sr. Péricles Jeremias do Espírito Santo da Rosa Brito, licenciado em gestão e planeamento em turismo para, em regime de substituição, exercer o cargo de Diretor de Promoção ao Empreendedorismo e Inovação.

Ao abrigo das competências que lhe são conferidas pelo nº 2 do artigo 92º da Lei n.º 134/IV/95 de 03 de julho, conjugado com os nºs 1 e 2 do artigo 33º do Decreto-lei nº 59/2014, de 4 de novembro, foi nomeada por urgência e conveniência de serviço a Sr.ª Rosemery Xavier Martins, licenciada em engenharia geomática e topografia para, em regime de substituição, exercer o cargo de Diretora do Urbanismo e Planeamento.

Ao abrigo das competências que lhe são conferidas pelo nº 2 do artigo 92º da Lei n.º 134/IV/95 de 03 de julho, conjugado com os nºs 1 e 2 do artigo 33º do Decreto-lei nº 59/2014, de 4 de novembro, foi nomeado por urgência e conveniência de serviço o Sr. Sideney Tavares Martins, licenciado em Antropologia para, em regime de substituição, exercer o cargo de Diretor de Cultura.

Ao abrigo das competências que lhe são conferidas pelo nº 2 do artigo 92º da Lei n.º 134/IV/95 de 03 de julho, conjugado com os nºs 1 e 2 do artigo 33º do Decreto-lei nº 59/2014, de 4 de novembro, foi nomeado por urgência e conveniência de serviço o Sr. Ulisses Virgolino Carvalho Santos Vieira, licenciado em contabilidade – ramo finanças empresariais para, em regime de substituição, exercer o cargo de Diretor de Promoção ao Investimento e Competitividade Empresarial.

As despesas têm cabimento na dotação inscrita no código 02.01.01.01.02 do Orçamento Municipal vigente para o ano económico de 2021.

Câmara Municipal de Santa Catarina, aos 22 de fevereiro de 2021. — A Presidente da Câmara, *Jassira Maria da Veiga Monteiro.*

———

Extrato da deliberação nº 392/2021 — da Câmara Municipal de Santa Catarina de Santiago:

De 16 de fevereiro de 2021:

Ao abrigo da línea *b*) do nº 1 do artigo 31º do Decreto-lei nº 59/2014, de 4 de novembro, que aprova o estatuto do pessoal dirigente da Administração Pública, mantêm-se em comissão de serviço no cargo de direção intermédia:

- José Maria Silva da Veiga, no cargo de Diretor dos Assuntos Jurídicos, Auditoria e Controlo;
- Elisângela Furtado Leal, no cargo de Diretor do Gabinete de Apoio à Migração;
- Leina Magna Mendonça Monteiro, no cargo de Diretora do Gabinete Técnico Municipal;
- Nereida Leliane da Silva Robalo, no cargo de Diretora de Recursos Humanos e Administração Geral;
- Carlos Fidalgo Correia, no cargo de Diretor de Estudos e Estatística;
- Cinthia Hiana Rodrigues Goncalves Da Moura Lopes, no cargo de Diretora da Administração Fiscal e Património;
- Zuleica Catarina Semedo Sanches, no cargo de Diretora da Economia Local e Transporte Rodoviários;
- Emanuel Coelho Cabral, no cargo de Diretor da Juventude e Desporto;
- Claudino da Silva Cabral, no cargo de Diretor da Educação e Formação Profissional;

As despesas têm cabimento na dotação inscrita no código 02.01.01.01.02 do Orçamento Municipal vigente para o ano económico de 2021.

Câmara Municipal de Santa Catarina, aos 22 de fevereiro de 2021. — A Presidente da Câmara, *Jassira Maria da Veiga Monteiro.*

II SÉRIE

BOLETIM OFICIAL

Registo legal, nº 2/2001, de 21 de Dezembro de 2001

Endereço Electronico: *www.incv.cv*

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE

Av. da Macaronésia,cidade da Praia - Achada Grande Frente, República Cabo Verde.
C.P. 113 • Tel. (238) 612145, 4150 • Fax 61 42 09
Email: kioske.incv@incv.cv / incv@incv.cv

I.N.C.V., S.A. informa que a transmissão de actos sujeitos a publicação na I e II Série do *Boletim Oficial* devem obedecer as normas constantes no artigo 28º e 29º do Decreto-Lei nº 8/2011, de 31 de Janeiro.

https://kiosk.incv.cv 742A7614-A823-4DBB-A60F-FBF62A96DBC7

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA

© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

Segunda-feira, 8 de março de 2021

II Série

Número 41

BOLETIM OFICIAL

3661000 000000

ÍNDICE

PARTE J

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E TRABALHO

Direção-Geral dos Registos, Notariado e Identificação:

Extrato de publicação de sociedade nº 175/2021:

Certifica narrativamente para efeitos de publicação, que na Conservatória, se encontra exarada um registo de cessão e unificação de quotas, alteração da gerência e forma de obrigar da sociedade por quotas denominada "ARTES DE CABO VERDE-PRODUÇÃO E COMERCIALIZAÇÃO,Ldª" 154

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE, SA

© Todos os direitos reservados. A cópia ou distribuição não autorizada é proibida.

PARTE J

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E TRABALHO

Direção-Geral dos Registos, Notariado e Identificação

Conservatória do Registos e Cartório Notarial da Região da Segunda Classe da Boa Vista

Extrato de publicação de sociedade nº 175/2021

A CONSERVADORA/NOTÁRIA: ISABEL MARIA GOMES DA VEIGA

EXTRATO

Certifico narrativamente para efeitos de publicação, que nesta Conservatória, a meu cargo, se encontra exarada um registo de cessão e unificação de quotas, alteração da gerência e forma de obrigar da sociedade por quotas denominada "Artes de Cabo Verde-Produção e Comercialização,Ldª", NIF:279859309, com sede na Cidade Sal Rei-Boa Vista, com o capital de sessenta mil escudos, matriculada na Casa do Cidadão sob o nº4423820190214

QUOTA CEDIDA: 10.000$00

CEDENTE: Alcides Ramos Morais, casado, natural da Boa Vista, residente em Rabil_Boa Vista

CESSIONÁRIA: Hermita Oliveira Duarte, solteira, maior, natural da ilha do Maio, residente em Boa Vista

QUOTA CEDIDA: 10.000$00

CEDENTE: Maria Francesca Rinaldi Morais, casada, natural de Itália de nacionalidade caboverdiana, residente em Rabil-Boa Vista

CESSIONÁRIA: Rosemariam Tican Fernandes, solteira, maior de nacionalidade anogolana, rtesidente em Sal Rei-Boa Vista

QUOTAS UNIFICADAS: 20.000$00+10.000$00

QUOTA RESULTANTE: 30.000$00

TITULAR INSCRITO: Hermita Oliveira Duarte

QUOTAS UNIFICADAS: 20.000$00+10.000$00

QUOTA RESULTANTE: 30.000$00

TITULAR INSCRITO: Rosemariam Tican Fernandes

Artigos alterados: 4º e 5º

Art.4º

Capital: 60.000$00 (sessenta mil escudos), encontra-se totalmente subscrito e realizado na seguinte forma:

- Hermita Oliveira Duarte; 30.000$00

- Rosemariam Tican Fernandes; 30.000$00

Art.5º

Gerência: Exercida pelas duas sócias gerente

Forma de Obrigar: Pela assinatura conjunta das duas sócias gerente

Conservatória do Registos e Cartório Notarial da Região da Segunda Classe da Boa Vista, aos 8 de fevereiro de 2021. — A Conservadora/ Notaria, *Isabel Maria Gomes da Veiga.*

II SÉRIE

BOLETIM OFICIAL

Registo legal, nº 2/2001, de 21 de Dezembro de 2001

Endereço Electronico: *www.incv.cv*

IMPRENSA NACIONAL DE CABO VERDE

Av. da Macaronésia,cidade da Praia - Achada Grande Frente, República Cabo Verde.
C.P. 113 • Tel. (238) 612145, 4150 • Fax 61 42 09
Email: kioske.incv@incv.cv / incv@incv.cv

I.N.C.V., S.A. informa que a transmissão de actos sujeitos a publicação na I e II Série do *Boletim Oficial* devem obedecer as normas constantes no artigo 28º e 29º do Decreto-Lei nº 8/2011, de 31 de Janeiro.