

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS**Diretiva n.º 10/2012****Compensação aos consumidores afetados por anomalias de contagem de energia elétrica**

No universo do fornecimento de eletricidade e nas opções de tarifa bi-horária e tri-horária adotam-se contadores multi-tarifa que registam a energia elétrica consumida em períodos temporais distintos, de acordo com os ciclos de contagem aprovados pela ERSE.

Com a aprovação dos referidos ciclos de contagem, através do Despacho n.º 59/2009, de 2 de janeiro, a ERSE determinou a alteração do período tarifário de vazio que foi antecipado de uma hora passando a iniciar-se às 22h00 no período de hora legal de verão.

O processo de reparametrização dos contadores de tarifa bi-horária determinado pela alteração operada pelo referido despacho mereceu um acompanhamento muito próximo da ERSE. Neste âmbito e de forma a que se procedesse à correção de algumas situações anormais entretanto detetadas, a ERSE aprovou as seguintes iniciativas:

- Despacho n.º 14 251/2009, de 24 de junho - determinou a adaptação de todos os contadores multi-tarifa em BTN até ao final de 2009.
- Despacho n.º 20 218/2009, de 7 de setembro - procedeu à revisão do Regulamento de Relações Comerciais (RRC), tendo sido incluído um novo artigo que determinou a adaptação dos contadores, sempre que fossem aprovadas alterações às opções tarifárias dos clientes ou aos períodos horários.
- Despacho n.º 27 513/2009, de 23 de dezembro - determinou o pagamento de um crédito, durante o 1º semestre de 2010, associado à transferência de 3,1 % dos consumos do período de fora de vazio para o período de vazio, durante o período de hora legal de Verão de 2009 em que ocorreu o desajustamento da parametrização dos contadores em relação ao novo horário; o mesmo despacho determinou ainda que os contadores deveriam ser adaptados aos novos horários do ciclo diário até ao último domingo de março de 2010 (início do período de hora legal de Verão).

Em 2010, em cumprimento do Regulamento de Relações Comerciais (RRC), a EDP Distribuição realizou uma auditoria externa aos procedimentos de implementação do Guia de Medição, Leitura, e Disponibilização de Dados. Esta auditoria foi acompanhada pela ERSE tendo sido publicadas as suas conclusões e recomendações, no sítio de internet da EDP Distribuição.

A ERSE, através da sua unidade técnica “Apoio ao Consumidor de Energia”, monitorizou, ao longo dos últimos anos, o universo de reclamações, sem que, até ao final do ano de 2011, se tivessem verificado quaisquer referências ao presente assunto.

No último mês de 2011 e nos primeiros meses de 2012, foram, no âmbito das verificações que resultam das obrigações de supervisão, identificados os seguintes problemas com os contadores de clientes com tarifa bi-horária:

- Reparametrização incorreta de contadores - Desajustamento dos períodos horários de contadores (híbridos) de tarifa bi-horária, com possível efeito nos cerca de 84 milhares de consumidores cuja reparametrização foi iniciada em 2009.
- Precisão insuficiente do relógio do contador - Adicionalmente, durante a campanha de identificação e correção da situação anterior, foram detetados desajustes do relógio de um conjunto de contadores estáticos adquiridos em 2007, provocados pela sua baixa precisão que se revelou ser inferior à exigida nas especificações técnicas de qualificação para o concurso de aquisição. Este problema afetou um potencial universo de cerca de 22,5 milhares de consumidores.

Estas situações são consideradas anomalias de medição que são objeto da regulamentação aprovada pela ERSE. O Regulamento de Relações Comerciais em vigor, aprovado através do Regulamento n.º 496/2011, de 19 de agosto, estabelece que os erros de medição da energia, resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição ou erro de ligação do mesmo, serão corrigidos em função da melhor estimativa das grandezas durante o período em que a anomalia se verificou, e nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, aprovado através da Diretiva n.º 2/2012, de 6 janeiro.

As situações detetadas e apresentadas anteriormente, pela sua dimensão e gravidade, não podem ser solucionadas pela aplicação de medidas corretivas individualizadas, na medida em que o número de contadores (clientes) afetados é muito elevado e que o período temporal em que as anomalias de medição permaneceram é alargado (períodos superiores a 9 meses), não podendo assim proceder-se à alteração das carteiras de comercialização.

Nestas circunstâncias, torna-se necessária e justificada a definição de uma medida corretiva global que estabeleça compensações automáticas a aplicar a todos consumidores potencialmente afetados.

Neste sentido a ERSE submeteu a parecer do Conselho Tarifário uma proposta de compensação dos consumidores afetados pelas anomalias de contagem anteriormente referidas e, simultaneamente, um conjunto de regras e procedimentos com o objetivo de prevenirem a repetição, no futuro, de situações idênticas.

Tendo em conta a necessidade de garantir o cumprimento de todas as obrigações regulamentares e contratuais, e de forma a apurar de forma exaustiva a verdadeira situação de todo o parque de contadores de multi-tarifa, a ERSE determinou a realização de uma auditoria, por entidade externa e independente, para análise aprofundada das realidades existentes ao nível dos contadores multi-tarifa e dos procedimentos internos nos universos das empresas - EDP Distribuição, Eletricidade da Madeira e Eletricidade dos Açores. Adicionalmente serão também avaliados tanto os procedimentos de aquisição bem como os de manutenção, verificação e leitura dos referidos contadores. Este conjunto de trabalhos e verificações permitirá identificar se o universo dos consumidores potencialmente afetados pelas anomalias referidas se conforma, unicamente, com a presente diretiva, bem como, identificar eventuais anomalias ainda não reportadas e determinar as melhorias e incrementos dos atuais procedimentos envolvendo a utilização de contadores e procedimentos associados.

Em face dos resultados desta auditoria, a ERSE determinará as medidas adicionais que se justificarem.

Nestes termos:

Ao abrigo do artigo 31.º dos Estatutos da ERSE, anexos ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril, o Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos determina:

- 1.º A compensação financeira de todos os clientes de BTN em ciclo diário cujos contadores foram incorretamente reparametrizados durante o ano de 2009, nos valores indicados no Anexo à presente Diretiva e que dela faz parte integrante.
- 2.º A compensação financeira de todos os clientes cujos contadores multi-tarifa tenham sido instalados em 2007 e que podem apresentar relógios com precisão inadequada, nos valores indicados no Anexo à presente Diretiva e que dela faz parte integrante.
- 3.º Caso sejam identificadas situações idênticas às referidas nos números 1.º e 2.º, na sequência da realização da auditoria determinada pela ERSE, os clientes afetados serão compensados nos termos neles estabelecidos.
- 4.º A compensação financeira referida nos números anteriores é suportada, exclusivamente, pelo operador de rede de distribuição e incluída, como crédito, na faturação ao comercializador do cliente, devendo o comercializador, por sua vez, evidenciar o valor e a origem da compensação na respetivas faturas aos seus clientes.
- 5.º A compensação deverá ser identificada nas faturas com a seguinte designação: «Compensação incluída na fatura por determinação da ERSE aplicável aos clientes com contadores multi-tarifa potencialmente afetados por anomalias de medição, nos termos da Diretiva n.º 11/2012.».
- 6.º O pagamento das compensações devidas aos clientes deve ser efetuado na primeira fatura a emitir após terem decorrido 30 dias sobre a data de publicação da presente Diretiva.
- 7.º O pagamento das compensações aos clientes dos universos identificados nos números 1º e 2º, é efetuado de forma automática através de crédito na fatura de eletricidade, sem necessidade de reclamação dos consumidores afetados.
- 8.º A EDP Distribuição deverá enviar trimestralmente à ERSE um relatório quantificado sobre a identificação das anomalias, a sua correção e a aplicação das compensações aos consumidores, nomeadamente os pagamentos efetuados e o número de consumidores compensados, por cada um dos escalões de potência contratada.

- 9.º Todas as situações complementares de contagem inadequada não enquadradas nas anomalias tipificadas nos termos desta diretiva deverão ser tratadas nos termos do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.
- 10.º Os relógios dos contadores devem ser verificados de forma sistemática no âmbito das leituras dos contadores, nos termos da regulamentação em vigor.
- 11.º A presente diretiva entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

28 de junho de 2012

O Conselho de Administração

Prof. Doutor Vítor Santos

Doutor José Braz

Dr. Ascenso Simões

ANEXO

COMPENSAÇÃO AOS CONSUMIDORES COM TARIFA BI-HORÁRIA AFETADOS POR ANOMALIAS DE CONTAGEM

A compensação financeira a atribuir a cada consumidor, em euros, por escalão de potência contratada e por tipo de anomalia de medição é a seguinte:

Escalão de Potência Contratada (kVA)	Compensação Financeira (euros)	
	Erro de reparametrização	Relógios de precisão inadequada
3,45	11,91	44,12
4,6	13,88	51,44
5,75	16,27	60,29
6,9	17,72	65,68
10,35	26,44	98,00
13,8	40,63	150,58
17,25	52,66	195,14
20,7	74,08	274,55