



PARTE E

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

Diretiva n.º 7-A/2013

Determinação de medidas corretivas, de intervenção e de compensação aos clientes resultantes da auditoria aos contadores bi-horários e tri-horários da EDP Distribuição

O fornecimento de eletricidade, nos termos legais e regulamentares em vigor, compreende a adoção de opções tarifárias correspondentes a faturação da energia consumida em períodos temporais distintos. Essas opções e os ciclos de contagem inerentes, foram aprovados pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), com a publicação do Despacho da ERSE n.º 59/2009, de 2 de janeiro.

No período compreendido entre o final de 2011 e o primeiro trimestre de 2012, foram identificados problemas específicos de reparametrização incorreta de contadores e de precisão insuficiente do relógio de uma série determinada de contadores no universo da EDP Distribuição

Visando corrigir a situação e compensar os consumidores, o Conselho de Administração da ERSE aprovou, após audição do Conselho Tarifário, a Diretiva n.º 10/2012, de 5 de julho, publicada em Diário da República, 2.ª Série, de 5 de julho, que determinou a compensação dos consumidores afetados pelas anomalias de contagem anteriormente referidas.

Aprovou ainda, de forma a garantir o cumprimento de todas as obrigações legais, regulamentares e contratuais e a apurar, de forma exaustiva, a verdadeira situação de todo o parque de contadores multi-tarifa, 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 da EDP Distribuição.

A referida Diretiva n.º 10/2012, de 5 de julho, mencionava que, em face dos resultados da auditoria a desenvolver, a ERSE determinaria as medidas adicionais que se viessem a justificar.

De acordo com as bases do caderno de encargos da auditoria, aprovadas pelo Conselho de Administração da ERSE, sujeitas a parecer prévio do Conselho Tarifário, aceites pela EDP Distribuição, suportados nas obrigações legais e regulamentares e nos pressupostos que estiveram na base da aprovação da Diretiva n.º 10/2012, de 5 de julho, os objetivos da auditoria, a cumprir pela entidade contratada, foram:

- Analisar os procedimentos adotados para cumprimento das obrigações de compensação aos clientes abrangidos pela aplicação da Diretiva n.º 10/2012;
- Analisar os procedimentos adotados na aquisição dos contadores e os seus reflexos nas anomalias de contagem, bem como propor recomendações visando a correção de procedimentos.
- Efetuar uma análise, através de uma amostra representativa, do funcionamento dos equipamentos de contagem que possam estar a afetar o universo constituído pelos consumidores em BTN com preços da eletricidade diferenciados por períodos horários;
- Analisar os procedimentos de verificação por parte dos técnicos de leitura do correto funcionamento dos contadores, designadamente dos seus relógios, quando visitados para leitura, assim como os procedimentos de reporte de anomalias, da sua correção e do desencadear do processo de pagamento de compensações, sempre que tal se justifique à luz da regulamentação aplicável;

A Empresa Ernst & Young, escolhida de acordo com as condições do Caderno de Encargos, viu formalizada a adjudicação no dia 28 de novembro de 2012, tendo entregue o Relatório Final, datado de 8 de fevereiro, à ERSE no dia 14 de março de 2013.

O Conselho de Administração da ERSE, após análise do Relatório Final entregue pela Ernst & Young, após avaliação e ponderação da Análise Técnica das Conclusões da Auditoria aos Contadores da EDP Distribuição, feita pelas Direções de Tarifas e Preços e de Mercados e Consumidores, constatou:

1. De acordo com o relatório final da auditoria, verificou-se que o processo de compensações decorrentes da Diretiva n.º 10/2012, de 5 de julho, cumpriu todos os requisitos definidos naquela Diretiva.
2. Os processos de Aquisição de contadores, Leitura de contadores, Reporte e correção de anomalias, Tratamento de Reclamações Data e Hora e Regularizações apresentam situações díspares que importa melhorar ou corrigir.
3. No âmbito do procedimento de verificação e análise do funcionamento do relógio dos contadores, a auditoria efetuada considerou uma amostra total de 10 264 contadores com desagregação de contagem bi-horária e tri-horária extraindo-se as seguintes conclusões gerais:
 - a) Foi desenvolvida pela EDP Distribuição ao longo do ano de 2012 uma atuação visando proceder ao acerto dos relógios na sequência da introdução de melhorias nos procedimentos de reporte de anomalias de desfasamento dos relógios, alterando-se o anterior período de reporte de mais ou menos uma hora para quinze minutos.
 - b) A realização da auditoria permitiu evidenciar que, até maio de 2012, não era guardado nem consolidado o registo das intervenções efetuadas nos locais de consumo, designadamente as que respeitavam a anomalias relacionadas com o desacerto dos relógios dos contadores.
 - c) A informação recolhida pelo auditor permitiu identificar que, em 2012, foram intervencionados cerca de 55% dos contadores multi-tarifa, tendo sido identificadas duas subamostras da amostra global da auditoria: uma para o conjunto de contadores não intervencionados (45 % dos contadores da amostra geral) durante 2012, e outra para os contadores objeto de intervenção (55 % dos contadores da amostra geral) durante 2012.
 - d) O trabalho de verificação do auditor explicita, no que respeita à análise de funcionamento dos contadores, que as duas subamostras atrás mencionadas e a amostra global apresentam um comportamento semelhante.
 - e) Esta última circunstância, cruzada com a inexistência de registos de intervenções até maio de 2012, torna evidente que não é possível, unicamente e a partir do trabalho de auditoria, comparar as situações de funcionamento dos relógios do parque de contadores multi-tarifa antes e depois do programa de intervenções que foi levado à prática.
 - f) As amostras trabalhadas na auditoria permitiram evidenciar que, à data de realização do trabalho de campo do auditor, 95,2 % dos casos apresentam desvios horários inferiores a 10 minutos, evidenciando ter sido este o critério seguido no âmbito da intervenção por parte do operador de rede de distribuição.

De acordo com as normas técnicas internacionais de equipamentos de contagem de energia, aprovadas pela Norma IEC 62054-21, publicada pela International Electrotechnical Commission em janeiro de 2003, os relógios dos contadores poderão apresentar um desvio máximo de $\pm 0,5$ segundos por dia, situação equivalente a um desvio de 3 minutos por ano. Este valor é definido para uma temperatura de 23º celsius. Por cada grau acima ou abaixo desta temperatura de referência, a norma estabelece um erro diário adicional de $\pm 0,15$ segundos. Os contadores, apesar de cumprirem as especificações determinadas pela norma em termos de desvios horários, podem, ao longo do seu tempo de vida útil, apresentar desvios horários que se acumulam em cada ano, no caso de não serem objeto de intervenção de acerto do relógio. Por esta razão torna-se necessário proceder ao reporte das situações de desfasamento, de forma a acertarem-se os relógios dos contadores, nos termos do capítulo IV do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, aprovado pela Diretiva da ERSE n.º 2/2012, de 6 de Janeiro.

A auditoria em referência identifica, ainda, as seguintes circunstâncias:

- 1) Não existe comunicação, por parte da EDP Distribuição aos consumidores afetados, conforme determinado pelo Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, dados de correção aos equipamentos de medição;
- 2) A inexistência dessa comunicação aos consumidores afetados inviabilizou qualquer possibilidade de confirmação da melhor estimativa das grandezas durante o período em que a anomalia se verificou, conforme determina o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados; a inexistência dessa

informação prejudica a fundamentação das reclamações apresentadas pelos consumidores, bem como a sua efetiva verificação, nos termos do artigo 47.º do Regulamento da Qualidade de Serviço, aprovado pelo Despacho n.º5255/2006, de 8 de março, da Direção-Geral de Geologia e Energia.

Apesar da situação ter sido devidamente caracterizada, a auditoria aos contadores não foi suficiente na determinação da distribuição dos desvios horários anteriores à aprovação da Diretiva n.º 10/2012, de 5 de julho. Porém, a circunstância confirmada pela auditoria em referência, de que o procedimento de reporte de anomalias adotava um desfazamento superior a uma hora confirma de que a situação anterior apresentava desvios horários muito superiores aos agora determinados. Consequentemente, o exercício de avaliação de impactes económicos observados pelos consumidores no período anterior à Diretiva n.º 10/2012, de 5 de julho, obriga à determinação dos desvios horários que se verificavam antes do esforço desenvolvido pela EDP Distribuição visando a correção das anomalias de contagem.

Nestes termos, a ERSE incorporou, na análise das inconformidades demonstradas pela auditoria e para efeitos da aplicação da presente diretiva, a metodologia de apuramento da informação de consumo remetida e validada oficialmente pela EDP Distribuição, previamente à intervenção de correção dos desvios horários realizada, por esta empresa, nos contadores de tarifa bi-horária e tri-horária.

Para o efeito foi considerada a informação oficial da EDP Distribuição relativa aos desvios horários dos relógios dos contadores com erro de parametrização na mudança de hora legal de Inverno ou de Verão e que vieram a ser corrigidos com a aplicação da Diretiva n.º 10/2012, de 5 de julho, expurgando-se o efeito das correções já tratadas. Por outro lado, foi considerada nesta análise técnica, a situação global existente no momento da realização da auditoria e que expressa um erro de precisão dos relógios associados aos contadores de bi-horária e tri-horária em torno de um valor absoluto de 10 minutos.

O critério de análise, baseado nos resultados da auditoria e na informação remetida pela EDP Distribuição, desenvolvido pela ERSE considera uma avaliação dos efeitos económicos associados ao erro de precisão dos relógios dos contadores de tarifa bi-horária e tri-horária, designadamente por via da ponderação do comportamento do consumo específico associado à existência de períodos temporais distintos e da natureza dos próprios erros estimados.

Tratando-se de um universo de consumidores afetados de considerável dimensão, constatando-se que as situações respetivas não podem ser solucionadas, unicamente e em exclusivo, pela aplicação de medidas corretivas individualizadas, e que, à semelhança do que foi aceite pela EDP Distribuição e concretizado para aplicação da Diretiva n.º 10/2012, de 5 de julho, não pode proceder-se, unicamente, à alteração das carteiras de comercialização.

Nestas circunstâncias, torna-se necessária e justificada a determinação de medidas corretivas globais que estabeleçam compensações automáticas a aplicar a todos consumidores afetados por desajustes dos relógios dos contadores.

As medidas que agora se determinam visam o cumprimento cabal das alíneas a), c) e i) do n.º 1 do artigo 3º dos Estatutos da ERSE aprovados e anexos ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, com a última redação dada pelo Decreto-lei n.º 212/2012, de 25 de setembro.

Para além das circunstâncias legais e regulamentares referidas, as situações anteriormente indicadas constituem, inobservância de preceitos do Regulamento de Relações Comerciais, do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados e do Regulamento da Qualidade de Serviço.

Nestes termos,

Ao abrigo do previsto na alínea a) do n.º 2 do artigo 3º, no artigo 7º, na alínea s) do artigo 8º, na alínea b) e c) do n.º 2 do artigo 11º, do artigo 14º, do n.º 5 do artigo 21º e no artigo 31º dos Estatutos da ERSE, anexos ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, com a última redação dada pelo Decreto-Lei n.º 212/2012, de 25 de setembro, bem como na alínea d) do número 4 do artigo 9º, no n.º 4 do artigo 51º, nos artigos 54.º, 182.º, 187.º, 190.º e na alínea h) do 191.º do Regulamento de Relações Comerciais, aprovado pelo Regulamento n.º 496/2011, de 19 de agosto, com a redação que lhe foi dada pelo Regulamento n.º 468/2012, de 12 de novembro, e do disposto na secção III do capítulo IV do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, ouvido o Conselho Tarifário, o Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos delibera o seguinte:

1. No âmbito dos procedimentos adotados para cumprimento das obrigações de compensação aos clientes abrangidos pela aplicação da Diretiva n.º 10/2012, de 5 de julho:
 - a) Determinar a regularização no prazo de três meses, de todas as situações em que, demonstrando erro de falta de precisão do relógio, os contadores não foram, ainda, substituídos.

- b) Determinar que a EDP Distribuição deve encerrar todos os procedimentos relativos ao cumprimento da Diretiva n.º 10/2012, de 5 de julho, até ao dia 30 de junho de 2013 e remeter relatório final de execução à ERSE até ao dia 31 de julho de 2013.
2. No âmbito dos procedimentos adotados na aquisição dos contadores e dos seus reflexos nas anomalias de contagem:
 - a) Determinar que a EDP Distribuição cumpra, de forma cabal, os procedimentos previstos no Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, retificado pela Declaração de Retificação n.º 18-A/2008, de 31 de Março, no que se refere aos futuros procedimentos de aquisição de contadores.
 - b) Determinar que todos os procedimentos de aquisição de contadores a promover pela EDP Distribuição, bem como todos os fornecedores, devem obedecer às certificações técnicas legal e regulamentarmente exigidas.
 - c) Determinar a manutenção de um registo completo e atualizado de todas as informações e documentos entregues pelos fornecedores, quer no decorrer dos concursos quer em todo o tempo de verificação posterior.
 3. No âmbito da leitura dos contadores:
 - a) Determinar a existência, nos manuais de boas práticas, do dever de informação relativo às inconformidades das Notas de Leitura, bem como os procedimentos a seguir em caso de inconformidade.
 - b) Determinar a adoção de medidas relativas ao desempenho dos PSL's que façam reduzir o número de Notas de Leitura anuladas.
 - c) Determinar que os relógios dos contadores sejam verificados de forma sistemática no âmbito da leitura dos contadores e a informação relativa às atuações de acerto efetuadas deve originar um registo que a EDP Distribuição deverá manter por um período de três anos.
 4. No âmbito das reclamações, dos procedimentos de verificação do funcionamento dos contadores, designadamente dos seus relógios, assim como os procedimentos de reporte de anomalias, da sua correção:
 - a) Determinar a existência de um procedimento de reclamações que inclua, obrigatoriamente, o prazo de processamento de regularização.
 - b) Determinar a existência de um processo interno padronizado, para o processamento de regularizações que clarifique as prioridades e os prazos indicativos de correção.
 5. No âmbito da compensação aos consumidores:
 - a) Aprovar uma compensação financeira, a pagar pela EDP Distribuição, enquanto operador de rede de distribuição, a todos os clientes de BTN com fornecimento em opção bi-horária e tri-horária, não abrangidos pela aplicação da Diretiva n.º 10/2012, publicada em Diário da República, 2.ª Série, de 5 de julho, nos valores indicados no Anexo à presente Diretiva e que dela faz parte integrante.
 - b) A compensação financeira referida no número anterior 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.
 - c) 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 8/2013.».
 - d) O pagamento das compensações devidas aos clientes deve ser efetuado na primeira fatura a emitir a cada cliente após o dia 15 de Junho de 2013.
 - e) O pagamento das compensações aos clientes dos universos identificados na alínea a) deste número 5º é efetuado de forma automática através de crédito na fatura de eletricidade, sem necessidade de reclamação dos consumidores afetados.
 - f) Nas situações em que o pagamento de compensações a clientes de BTN com fornecimento em opção bi-horária e tri-horária, não abrangidos pela aplicação da Diretiva n.º 10/2012, já tenha sido realizado pelo operador da rede de distribuição, por aplicação de valores distintos dos que

integram o Anexo à presente Diretiva, deverá considerar-se o maior dos valores de entre o valor apurado pelo operador da rede de distribuição e o valor constante do Anexo à presente Diretiva.

- g) O valor das compensações pagas até à publicação da presente diretiva e referido na alínea anterior, que não correspondendo às obrigações previstas na Diretiva n.º 10/2012, de 5 de julho, incluem-se no universo analisado pela auditoria, devendo ser identificado nas contas reguladas da EDP Distribuição e certificado, de forma autónoma, pelo ROC que sobre elas é responsável.
- h) Nas situações abrangidas pelas alíneas f) e g) e sempre que o maior dos dois valores corresponder ao valor constante do Anexo à presente Diretiva, o operador da rede de distribuição deverá compensar o cliente pelo respetivo diferencial.
- i) 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.

O Conselho de Administração da ERSE deliberou ainda:

1. Proceder à divulgação do Relatório da Auditoria realizada pela Ernst & Young, da Análise Técnica das Direções de Tarifas e Preços e Mercados e Consumidores da ERSE e do parecer do Conselho Tarifário, no site www.erse.pt.
2. Determinar à EDP Distribuição o cumprimento do n.º 6 do artigo 9.º do Regulamento de Relações Comerciais.
3. Determinar que as situações supervenientes à decisão de abertura do procedimento concursal relativo à auditoria em referência, designadamente as que foram ou venham a ser remetidas pela EDP Distribuição, sejam objeto de análise técnica e posterior deliberação por parte do Conselho de Administração da ERSE.
4. Determinar que o valor das compensações previstas na presente diretiva seja obrigatoriamente evidenciado nas contas reguladas da EDP Distribuição e certificado, de forma autónoma, pelo ROC que sobre elas é responsável, de modo a não ser integrado nos proveitos permitidos a esta empresa.
5. Determinar que a EDP apresente, no final da concretização das compensações referidas na presente diretiva um relatório de execução com procedimentos, os valores finais das compensações e os universos abrangidos.

A presente diretiva entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

ANEXO

COMPENSAÇÃO AOS CONSUMIDORES COM TARIFA BI-HORÁRIA E TRI-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/cliente)
3,45	3,00
4,6	3,90
5,75	4,90
6,9	5,90
10,35	8,90
13,8	11,80
17,25	14,80
20,7	17,70
27,6	23,60
34,5	29,50
41,4	35,40

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

13 de maio de 2013

O Conselho de Administração

Prof. Doutor Vitor Santos

Doutor José Braz

Dr. Ascenso Simões

206966871