

**PROCEDIMENTOS DE MUDANÇA DE
COMERCIALIZADOR NO SETOR DO GÁS NATURAL**

Junho de 2014

Este documento está preparado para impressão em frente e verso

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º
1400-113 Lisboa
Tel.: 21 303 32 00
Fax: 21 303 32 01
e-mail: erse@erse.pt
www.erse.pt

ÍNDICE

1	PRINCÍPIOS GERAIS	1
1.1	Princípios da mudança de comercializador	1
1.2	Aprovação e alteração dos processos de mudança de comercializador	1
2	SIGLAS, DEFINIÇÕES E CONCEITOS	3
2.1	Siglas	3
2.2	Definições	4
2.3	Conceitos	5
3	ÂMBITO DE APLICAÇÃO E DISPOSIÇÕES GERAIS.....	7
3.1	Entidades abrangidas.....	7
3.2	Entidades intervenientes na mudança.....	7
3.3	Processos abrangidos.....	8
3.4	Motivos para objeções e ausência de resposta	9
3.5	Simultaneidade e precedência dos processos.....	9
3.6	Processo Integrado de Contratação inicial para alteração de titularidade e de mudança de comercializador.....	10
3.7	Comunicação de data preferencial de mudança e prazo de mudança	10
4	INFORMAÇÃO, ACESSO, PROTEÇÃO DE DADOS E SISTEMAS	11
4.1	Informação de acompanhamento dos processos	11
4.2	Tipificação da titularidade, conteúdo e regime de acesso ao RPE	11
4.2.1	Titularidade do RPE	12
4.2.2	Conteúdo do RPE.....	12
4.2.3	Regime de acesso ao RPE	12
4.2.3.1	Acesso individual	12
4.2.3.2	Acesso massificado	13
4.3	Informação de suporte ao processo de mudança de comercializador	13
4.4	Autorizações e acesso à mudança de comercializador	14
4.5	Proteção de dados pessoais e deveres de confidencialidade.....	15
4.6	Manutenção do histórico de mensagens	15
4.7	Indisponibilidade do sistema de mensagens	15
5	AUDITORIA.....	17
5.1	Princípios, âmbito e objetivos	17
5.2	Periodicidade e Prazos	17
5.3	Acompanhamento da auditoria, conteúdo mínimo e relatórios	18
6	PROCESSO DE ACESSO AO REGISTO DO PONTO DE ENTREGA.....	21
6.1	Definição da informação a disponibilizar no acesso ao RPE	21
6.2	Procedimentos	21

6.2.1	Condições de acesso	21
6.2.1.1	Acesso ao conteúdo resumido do RPE	21
6.2.1.2	Acesso ao conteúdo detalhado do RPE	21
7	PROCESSO DE CONTRATAÇÃO INICIAL E MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR ..	23
7.1	Âmbito dos processos de Contratação Inicial e Mudança de Comercializador	23
7.2	Procedimentos	23
7.2.1	Pedido	23
7.2.1.1	Características especiais do pedido de Mudança de Comercializador	23
7.2.2	Objecção	24
7.2.2.1	Motivos comuns para Objeção	24
7.2.2.2	Motivos adicionais de Objeção para mudança do CUR para o RM	24
7.2.2.3	Motivos adicionais de Objeção para mudança do RM para o CUR	24
7.2.2.4	Motivos adicionais de Objeção para Contratação Inicial	25
7.2.3	Aceitação	25
7.2.4	Atuação no LC	25
7.2.4.1	Agendamento	25
7.2.4.2	Incidentes	25
7.2.5	Recusa	26
7.2.6	Ativação	26
7.2.7	Anulação de Pedido ou Reposição	26
7.3	Prazos	27
7.3.1	Prazo para comunicação de Objeção	27
7.3.2	Prazo para comunicação de Aceitação do Pedido	27
7.3.3	Prazo para Aceitação final	27
7.3.4	Prazo para agendamento de Atuação no LC	28
7.3.5	Prazo para Atuação no LC	28
7.3.6	Determinação da Data de Ativação	28
7.3.6.1	Data de ativação para clientes sem telecontagem	28
7.3.6.2	Data de ativação para clientes com telecontagem	29
8	PROCESSO DE MODIFICAÇÃO DO RPE POR INICIATIVA DO ORPE	31
8.1	Introdução	31
8.2	Procedimentos	31
8.2.1	PE sem leitura há mais de 4 meses	31
8.2.2	Comunicação de fraude	32
8.2.3	Alterações na instalação técnica do PE	32
9	PROCESSO DE MODIFICAÇÃO DO RPE SOLICITADA PELO COMERCIALIZADOR	33
9.1	Âmbito dos processos de alteração do RPE	33
9.2	Procedimentos	33
9.2.1	Pedido	33
9.2.1.1	Dados do RPE sujeitos a alteração pelo Comercializador	33
9.2.1.2	Manutenção dos dados de clientes com necessidades especiais e de clientes prioritários	33
9.2.2	Objecção	34
9.2.2.1	Outros Motivos de Objeção	34
9.2.3	Aceitação	34

9.2.4	Atuação no LC.....	34
9.2.4.1	Agendamento	35
9.2.4.2	Incidentes	35
9.2.5	Recusa	35
9.2.6	Ativação.....	35
9.2.7	Anulação de Pedidos.....	35
9.3	Prazos.....	36
9.3.1	Prazo para comunicação de objeção	36
9.3.2	Prazo para comunicação de aceitação do pedido	36
9.3.3	Prazo para agendamento de atuação no LC.....	36
9.3.4	Prazo para atuação no LC.....	36
9.3.5	Prazo para ativação.....	36
9.3.5.1	Ativação para clientes sem telecontagem	36
9.3.5.2	Ativação para clientes com telecontagem	37
9.3.6	Prazo para anulação de pedidos	37
10	PROCESSO DE DENÚNCIA DE CONTRATO	39
10.1	Âmbito dos processos de Denúncia de Contrato.....	39
10.2	Procedimentos	39
10.2.1	Pedido	39
10.2.2	Objecção	39
10.2.3	Aceitação.....	40
10.2.4	Atuação no LC.....	40
10.2.4.1	Agendamento	40
10.2.4.2	Incidentes	40
10.2.5	Ativação.....	40
10.2.6	Anulação de pedidos	40
10.3	Prazos.....	41
10.3.1	Prazo para comunicação de objeção	41
10.3.2	Prazo para comunicação de aceitação do pedido.....	41
10.3.3	Prazo para agendamento de atuação no LC.....	41
10.3.4	Prazo para atuação no LC.....	41
10.3.5	Prazo para ativação.....	41
10.3.5.1	Clientes sem telecontagem	41
10.3.5.2	Clientes com telecontagem	42
10.3.6	Prazo para anulação de pedidos	42
ANEXO I	– INFORMAÇÃO DE SUPORTE AO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	43

1 PRINCÍPIOS GERAIS

1.1 PRINCÍPIOS DA MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

O presente documento define os procedimentos e prazos relativos aos processos de Mudança de Comercializador, de acordo com o Regulamento de Relações Comerciais (RRC), aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).

Nos termos do RRC, a gestão dos processos de mudança de comercializador está transitoriamente atribuída ao operador da rede de transporte em alta pressão, adiante designado por Gestor dos Processos de Mudança de Comercializador (GPMC).

Os processos em causa serão suportados por um conjunto de mensagens eletrónicas trocadas entre os vários agentes envolvidos, conforme estabelecido neste documento.

A especificação e a normalização do formato das mensagens eletrónicas e os fluxogramas que detalham os procedimentos de mudança de comercializador são publicados pelo GPMC na sua página na Internet, numa área especificamente dedicada a esta matéria, adiante designada como Portal da Mudança de Comercializador.

As tabelas de informação de suporte aos procedimentos de mudança de comercializador integram o Anexo I ao presente documento, nomeadamente a informação necessária à validação dos pedidos tramitados no âmbito dos procedimentos de mudança de comercializador constantes deste documento, bem como o conteúdo mínimo da informação de caracterização do registo do ponto de entrega. Para efeitos do presente documento, os dados de suporte aos processos aqui descritos não deverão exceder os elementos constantes das tabelas que se apresentam no Anexo I.

A informação necessária à validação dos pedidos tramitados no âmbito dos procedimentos de mudança de comercializador constantes deste documento não deve, pelo seu detalhe ou natureza, constituir uma barreira ao livre exercício das escolhas dos consumidores e demais agentes participantes no mercado.

1.2 APROVAÇÃO E ALTERAÇÃO DOS PROCESSOS DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

Os procedimentos de mudança de comercializador constantes deste documento são aprovados pela ERSE mediante proposta do GPMC ou por sua iniciativa, nos termos do RRC.

Os fluxogramas e os sistemas de suporte dos procedimentos de mudança e contratação de gás natural, incluindo o formato das mensagens eletrónicas, não carecem de aprovação pela ERSE, devendo o GPMC remetê-los àquela entidade previamente à sua aplicação.

Sem prejuízo da iniciativa do GPMC quanto à alteração dos procedimentos de mudança de comercializador, os operadores das redes e os comercializadores têm a faculdade de propor alterações aos processos definidos neste documento, aos fluxogramas e sistemas de suporte dos procedimentos de mudança e contratação de gás natural.

As alterações referidas, de qualquer natureza, são obrigatoriamente precedidas de uma consulta a todas as entidades abrangidas no âmbito de aplicação deste documento, devendo ser garantido um prazo de resposta destas entidades à proposta de alteração, no mínimo de 20 dias de calendário.

O GPMC, relativamente aos fluxogramas e sistemas de suporte dos procedimentos de mudança e contratação de gás natural, incluindo o formato das mensagens eletrónicas, deverá notificar a ERSE da proposta de alteração,

acompanhada do calendário de execução, destinatários e formas de divulgação e acesso aos documentos da proposta de alteração.

A consulta às entidades interessadas, a realizar pelo GPMC, deverá ser efetuada de forma pública e preferencialmente através de mecanismos que permitam a consulta dos documentos em discussão e facilitem de forma expedita a receção de comentários e sugestões dos interessados.

O prazo de entrada em vigor das alterações, a contar da data de publicação nas páginas na Internet do GPMC, não pode ser inferior a 20 dias de calendário. Cabe ainda ao GPMC garantir a acessibilidade e a manutenção do histórico de normas que estiveram em vigor.

Caberá igualmente à ERSE a disponibilização, na sua página na Internet, do conjunto da informação bem como a manutenção do seu histórico, fazendo fé em caso de dúvida a informação detida a cada instante pela ERSE.

2 SIGLAS, DEFINIÇÕES E CONCEITOS

2.1 SIGLAS

No presente documento são utilizadas as seguintes siglas:

AP – Alta Pressão.

BP – Baixa Pressão.

CNE – Cliente com Necessidades Especiais.

ContUR – Contrato de Uso das Redes.

CP – Cliente Prioritário.

CUI – Código Universal de Instalação.

CUR – Comercializador de último recurso retalhista ou grossista, conforme o caso.

ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.

GPMC – Gestor do Processo de Mudança de Comercializador.

LC – Local de Consumo.

MP – Média Pressão.

NIF – Número de Identificação Fiscal.

ORPE – Operador da rede que interliga o PE.

PE – Ponto de Entrega.

RM – Regime de Mercado.

RPE – Registo do Ponto de Entrega.

RQS – Regulamento da Qualidade de Serviço.

RRC – Regulamento de Relações Comerciais.

SNGN – Sistema Nacional de Gás Natural.

2.2 DEFINIÇÕES

No presente documento são utilizadas as seguintes definições:

Agente de Mercado – Entidade que transaciona gás natural nos mercados organizados ou por contratação bilateral, correspondendo às seguintes entidades: comercializador do SNGN, comercializadores de último recurso retalhistas, comercializador de último recurso grossista e clientes que adquirem gás natural nos mercados organizados ou por contratação bilateral.

Carteira de Comercializador – Conjunto de clientes associados a um comercializador.

Cliente ou Titular de PE – No âmbito deste procedimento, o Cliente ou titular de PE é a entidade que, nos termos legais, é utilizador da instalação para a qual se solicita o acesso ao RPE, a contratação inicial, a mudança de comercializador, a denúncia de contrato ou a modificação do RPE.

Comercializador – Entidade titular de licença de comercialização, cuja atividade consiste na compra a grosso e na venda a grosso e a retalho de gás natural, em nome próprio ou em representação de terceiros. No presente documento, consoante o caso, poderá corresponder a uma das seguintes entidades: Comercializador em regime de mercado ou Comercializador de Último Recurso.

Comercializador Cessante – Comercializador ou Comercializador de Último Recurso que fornece gás natural a um cliente que pretende mudar de comercializador.

Comercializador de Último Recurso – Entidade titular de licença de comercialização de último recurso que está obrigada a assegurar o fornecimento de gás natural a todos os consumidores com instalações ligadas à rede, enquanto forem aplicáveis as tarifas transitórias, bem como o fornecimento dos clientes economicamente vulneráveis e clientes sem oferta comercial, nos termos legal e regulamentarmente definidos.

Consumo de mudança – Valor de consumo apurado para a data em que se processa a mudança de comercializador, podendo ser determinado por leitura real ou por aplicação de método de estimativa.

Data de mudança – Data para a qual, nos termos do presente documento, se processa a transferência de responsabilidade de fornecimento para uma instalação consumidora, devendo estar associada a um consumo de mudança nos termos dos presentes procedimentos.

Data preferencial de cessação - Data para a qual se solicita, no pedido de denúncia de contrato, a efetivação da cessação da responsabilidade de fornecimento para a instalação consumidora em causa, decorrendo esta data de comunicação efetuada pelo Comercializador. Esta data pode ser antecedida, caso seja ativada uma mudança de comercializador para a instalação em causa.

Data preferencial de mudança – Data para a qual se solicita, no pedido de mudança, a efetivação da transferência de responsabilidade de fornecimento para a instalação consumidora em causa, decorrendo esta necessariamente de comunicação pelo Novo Comercializador.

Incidente no LC – Consiste na impossibilidade de execução de uma Ordem de Serviço por causas não imputáveis ao ORPE, das quais se informa o Comercializador, sem no entanto produzir necessariamente a recusa da alteração solicitada. As causas de incidente a considerar são, nomeadamente, as seguintes:

- Impossibilidade do ORPE aceder ao LC por facto imputável ao cliente.
- Detecção de irregularidades na instalação.

Leitura de Ciclo – Leitura obtida periodicamente, de acordo com o ciclo de leituras implementado pelo ORPE.

Leitura do cliente – Leitura comunicada pelo cliente ou seu Comercializador ao ORPE.

Leitura extraordinária – Leitura efetuada pelo ORPE, quando, por facto imputável ao cliente, não tiver sido possível a recolha periódica das indicações do equipamento de medição, de acordo com o definido no RRC, ou quando esta for solicitada pelo Comercializador no âmbito dos processos objeto deste documento. O custo com a realização de leitura extraordinária, para efeitos de determinação do consumo de mudança, é suportado pela entidade que a solicita.

Leitura Fora de Ciclo – Leitura não periódica realizada pelo ORPE.

Leitura– Valores de energia ou de volumes acumulados recolhidos diretamente do equipamento de medição pelo ORPE ou pelo cliente ou seu Comercializador.

Novo Comercializador – Comercializador com o qual um cliente de um outro comercializador celebrou ou pretende celebrar um novo contrato. O Novo Comercializador apenas poderá corresponder a comercializador de último recurso nas situações em que este esteja legal e regulamentarmente habilitado a efetuar o novo fornecimento de clientes, designadamente nas situações previstas no RRC a respeito de impedimento de um comercializador em continuar a assegurar o fornecimento ou por ausência de oferta de fornecimento por comercializador em regime de mercado.

Operador de rede – Entidade titular de concessão ou licença, ao abrigo da qual é autorizada a exercer a atividade de distribuição ou transporte de gás natural.

Ponto de Entrega (PE) – Ponto da rede onde se faz a entrega ou receção de gás natural à instalação do cliente, produtor ou outra rede.

Regime de Mercado (RM) - Mercado em que a compra e venda de gás natural se processa no âmbito das modalidades de contratação correspondentes à celebração de contratos de fornecimento com comercializadores ou agentes de mercado, ao recurso a plataformas de mercados organizados ou à celebração de contratos bilaterais, nos termos definidos no RRC.

2.3 CONCEITOS

No presente documento são utilizados os seguintes conceitos:

Aceitação – A aceitação corresponde a uma ação pela qual uma entidade abrangida pela aplicação dos presentes procedimentos de mudança de comercializador comunica a aceitação do pedido que originou o processo em causa. A aceitação não é, nas situações mais comuns, a etapa final dos procedimentos, podendo incluir a menção a outras ações ainda necessárias para a concretização do processo.

Aceitação final – A aceitação final é uma etapa irreversível no âmbito dos procedimentos constantes deste documento e, quando se trata de uma mudança de comercializador, corresponde à concretização de todos os passos necessários para que a mudança ocorra. A aceitação final corresponde a uma ação em que, tendo havido a solicitação de uma data preferencial para a concretização da mudança, se comunica a aceitação do pedido de mudança e se faz a indicação de que a data preferencial é efetivamente a data de mudança.

Anulação – A anulação corresponde a uma ação destinada a reverter um processo iniciado e que, nos termos do presente documento, ainda é possível anular antes de produzir os respetivos efeitos. Esta ação destina-se a repor a situação existente antes de se ter iniciado um processo para o qual se veio a detetar qualquer erro, inconsistência ou dificuldade de concretização.

Ativação – A ativação corresponde à última etapa de qualquer dos procedimentos constantes deste documento, passando a produzir efeitos todas as ações solicitadas no pedido inicial. No caso da mudança de comercializador, a

ativação corresponde à transferência da responsabilidade pelo fornecimento e, no caso dos processos de denúncia, ao fim desse fornecimento caso não tenha sido entretanto solicitado novo contrato.

Contratação inicial – A contratação inicial, nos termos do presente documento, corresponde à celebração de um contrato de fornecimento de gás natural para uma instalação que, previamente, não possuía qualquer fornecimento ativo. A contratação inicial poderá compreender novas instalações consumidoras, uma vez ligadas à rede, ou instalações já existentes que se encontravam com fornecimento não ativo. As situações em que, estando o fornecimento ativo, se processe à transferência de titularidade de contrato de fornecimento e simultaneamente a uma mudança de comercializador são consideradas como contratação inicial em processo integrado.

Contratação inicial em processo integrado – As situações em que, estando o fornecimento ativo, se procede à transferência de titularidade de contrato de fornecimento e simultaneamente a uma mudança de comercializador são, nos termos do presente documento, tratadas como um processo integrado.

Objecção – A objeção corresponde à comunicação, nos termos dos procedimentos constantes deste documento, de uma dificuldade de concretização com sucesso do pedido que originou o processo em causa. Os motivos e as causas de objeção pelas partes abrangidas por estes procedimentos encontram-se devidamente tipificadas e não podem ser outras que não as previstas nos procedimentos em causa.

Ocorrência – Uma ocorrência corresponde a uma qualquer incidência no local de consumo para o qual se efetuou um pedido inicial de um procedimento abrangido pelo presente documento, podendo determinar a recusa do processo sem sucesso. As ocorrências possíveis encontram-se devidamente tipificadas e não podem ser outras que não as previstas nos procedimentos em causa.

Recusa - A recusa corresponde à última etapa de qualquer dos procedimentos de mudança de comercializador constantes deste documento quando não concluídos com sucesso, sendo prévia à comunicação ao cliente ou entidade que originou o processo em causa. A recusa é também uma etapa irreversível no âmbito dos procedimentos constantes deste documento.

Reposição – A reposição corresponde a uma ação destinada a reverter um processo iniciado e que, nos termos do presente documento, não foi possível anular antes de produzir os respetivos efeitos. Esta ação destina-se a repor a situação existente antes de se ter iniciado um processo para o qual se veio a detetar qualquer erro, inconsistência ou dificuldade de concretização.

3 ÂMBITO DE APLICAÇÃO E DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 ENTIDADES ABRANGIDAS

As entidades abrangidas e que participam nos processos apresentados neste documento são as seguintes:

- Cliente.
- Cliente que pretende atuar como Agente de Mercado.
- Comercializador.
- CUR.
- GPMC.
- ORPE.

Aos clientes que pretendem atuar como Agente de Mercado correspondem os procedimentos e obrigações que resultam de considerar de forma agregada procedimentos e obrigações atribuídas a Cliente e a Comercializador no âmbito do presente documento.

3.2 ENTIDADES INTERVENIENTES NA MUDANÇA

O processo de mudança de comercializador identifica as entidades com responsabilidades na sua prossecução:

OPERADOR DA REDE ONDE SE ENCONTRA O PONTO DE CONSUMO

Para efeitos dos presentes procedimentos, o ORPE considerado em cada processo específico é a entidade que recolhe, regista e mantém atualizada todas as informações relativas ao PE, nomeadamente as de natureza técnica e de segurança, incluindo os registos e certificados de inspeção nos termos da lei, as ocorrências no PE, bem como a informação de consumo, leituras, escalão de consumo, o seu dimensionamento e identificação do seu titular.

As atividades atribuídas aos operadores de rede no âmbito dos processos objeto deste documento determinam a necessidade de troca de informação entre estes e o GPMC. No caso específico em que o ORPE corresponde à mesma entidade que se encontra transitoriamente encarregue de desempenhar a função de GPMC, a troca de mensagens pode ser substituída por procedimentos mais simplificados, devendo, contudo, serem passíveis de auditoria e de escrutínio casuístico sempre que necessário.

É o ORPE que deve guardar toda a informação relativa ao ponto de consumo, nomeadamente o seu titular, histórico de consumos e de licenciamento, documentos comprovativos das inspeções que lhes sejam entregues, registo de deslocações ao local de consumo, etc. Assegura igualmente a assistência técnica ao local de consumo sempre que solicitado diretamente pelo seu titular ou Comercializador responsável pelo fornecimento de gás natural.

NOVO COMERCIALIZADOR

É a entidade fornecedora de gás natural que se responsabiliza pela representação do cliente, titular do ponto de consumo, assegurando para efeitos deste procedimento o diálogo com o GPMC, estando para o efeito autorizado pelo cliente nos termos dos atuais procedimentos.

No caso de clientes que se tenham constituído como agentes de mercado, o contacto com o GPMC é assegurado diretamente por estes.

No caso dos comercializadores de último recurso, a participação nos processos previstos no presente documento na qualidade de Novo Comercializador está restrita às situações legal e regulamentarmente admitidas para a contratação por esta entidade. O CUR deverá manter registo de todas as situações admitidas para contratação, assim como comprovativos dos motivos invocados, por período não inferior a 2 anos.

GESTOR DO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

Entidade que assegura a gestão do processo de mudança de comercializador ou de registo de alteração das características ou de informação associada aos pontos de entrega. Serve de interface entre o novo comercializador, o comercializador cessante e o ORPE, assegurando a confidencialidade dos contactos e a disponibilização de informação para que possa haver propostas substanciadas nas características técnicas da instalação e no histórico de consumos do cliente. O GPMC regista a informação trocada pelas partes em todo o processo. Os processos de modificação do registo do ponto de entrega (RPE) devem ser articulados através do GPMC, ficando este com o registo atualizado da identificação e parâmetros associados à instalação e ao cliente. A informação fica registada permitindo a auditoria do processo.

As bases de dados dos ORPE devem manter-se, assegurando a informação requerida pelo processo de mudança. O GPMC possui uma base de dados onde regista toda a informação trocada no processo de mudança ou alteração da informação associada ao ponto de entrega, e que só é atualizada com essas alterações.

O GPMC constitui-se como interface entre os diferentes intervenientes na gestão dos processos de acesso ao RPE, mudança de comercializador, alteração do RPE e denúncia do contrato.

No âmbito dos processos de agendamento necessários à prossecução dos procedimentos constantes deste documento, considera-se que o GPMC se encontra abrangido apenas enquanto entidade depositária de informação, devendo o agendamento propriamente dito ser coordenado entre comercializador e ORPE.

3.3 PROCESSOS ABRANGIDOS

Este documento descreve a metodologia de gestão dos seguintes processos:

- Acesso ao Registo do Ponto de Entrega.
- Contratação Inicial e Mudança de Comercializador.
- Modificação do RPE.
- Denúncia de contrato.

A gestão dos processos acima referidos é efetuada com base em mensagens trocadas entre os agentes envolvidos, as quais dão suporte às seguintes ações necessárias ao nível dos processos definidos:

- Pedido.
- Aceitação / Aceitação final.
- Objeção
- Recusa.
- Atuação no LC.

- Ativação.
- Anulação / Reposição.

3.4 MOTIVOS PARA OBJEÇÕES E AUSÊNCIA DE RESPOSTA

Para efeitos de aplicação dos presentes procedimentos, cada uma das entidades intervenientes em cada processo específico apenas poderá evocar as objeções que expressamente estiverem aprovadas como admissíveis em cada um dos respetivos processos.

Sempre que no âmbito de um processo específico for invocada uma objeção não prevista no presente documento, para a entidade que a emite e para a tipologia do pedido em causa, o GPMC deverá não considerá-la na tramitação do processo em causa.

As situações de dúvida interpretativa das objeções previstas para cada processo no âmbito dos presentes procedimentos são, pelo GPMC, necessária e obrigatoriamente reportadas à ERSE para o competente esclarecimento.

Os prazos previstos nos presentes procedimentos, aplicáveis a cada entidade e tramitação dos processos, assumem a natureza de prazos máximos. Nas circunstâncias em que, findo esse prazo, não há intervenção no processo por parte da entidade a quem o mesmo foi tramitado, o GPMC assumirá as seguintes iniciativas:

- Quando a entidade que não responde em prazo previsto é um comercializador, o GPMC deverá interpretar essa falta de resposta como uma aceitação do pedido, passando-o à fase seguinte do processo.
- Quando a entidade que não responde em prazo previsto é um ORPE, o GPMC deverá interpretar essa falta de resposta como uma recusa do pedido, passando-o ao estado de recusado.

Sempre que um pedido seja recusado por falta de resposta de um ORPE, tal situação deverá ser reportada à ERSE na informação periódica a fornecer pelo gestor da mudança de comercializador, sendo cada situação individual passível de procedimento sancionatório por fundamento de entrave à mudança de comercializador, nos termos previstos na Lei n.º 9/2013, de 28 de janeiro.

3.5 SIMULTANEIDADE E PRECEDÊNCIA DOS PROCESSOS

Para garantir a simultaneidade e a articulação dos processos associados à mudança de comercializador o GPMC deve garantir que não existem mais do que dois processos em curso para o mesmo PE.

A simultaneidade de processos para um mesmo PE não pode ocorrer se os processos em causa forem da mesma natureza.

A precedência de processos só se aplica quando existe um processo de denúncia em curso e se inicia um processo de mudança, devendo este beneficiar de precedência em relação ao processo de denúncia.

Nos casos em que se aplica o regime de precedência, na comunicação de ativação da mudança será comunicada como data da mudança:

- A data preferencial de mudança introduzida pelo novo comercializador, sempre que esta seja anterior ou correspondente ao dia da denúncia.
- A data da denúncia mais um dia, se a data preferencial da mudança for posterior à data de denúncia.

Nos casos em que um pedido de mudança beneficiou de precedência relativamente a um pedido de denúncia de contrato, a anulação do primeiro não determina o regresso da instalação em causa à carteira do Comercializador que solicitou a denúncia.

3.6 PROCESSO INTEGRADO DE CONTRATAÇÃO INICIAL PARA ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE E DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

A solicitação simultânea, pelo Cliente ou seu Comercializador, de transferência da titularidade do fornecimento e de mudança de comercializador deve ser implementada como um processo único de contratação inicial que integra as características dos processos de Mudança de Comercializador (capítulo 7) e de Modificação do RPE (capítulo 8) para efeitos de alteração da titularidade. Aplica-se a este processo integrado a possibilidade de solicitação de data preferencial.

O processo Integrado de Contratação Inicial para alteração de titularidade e de mudança de comercializador apenas pode ser aceite ou recusado, não havendo lugar a anulação/reposição. No caso de haver objeção ao pedido Integrado de Contratação Inicial, o Novo Comercializador deve prontamente avisar o Cliente desta situação.

Um pedido contratação inicial em processo integrado não pode ser recusado por existência de outro pedido em curso quando este pedido é uma denúncia de contrato por iniciativa do cliente.

3.7 COMUNICAÇÃO DE DATA PREFERENCIAL DE MUDANÇA E PRAZO DE MUDANÇA

A comunicação por parte do novo comercializador de uma data preferencial para a efetivação da transferência de responsabilidade de fornecimento para a instalação consumidora em causa só é admissível para os processos de Contratação Inicial e Mudança de Comercializador.

A data preferencial de mudança corresponde a uma manifestação de preferência por parte do Novo Comercializador, devidamente habilitado para o efeito pelo cliente, e nunca poderá exceder em mais de 30 dias a data do pedido de contratação inicial ou mudança de comercializador.

Nas situações em que a data preferencial de mudança excede em mais de 30 dias a data do pedido, deverá ser comunicada ao novo comercializador por parte do GPMC uma objeção do processo iniciado.

4 INFORMAÇÃO, ACESSO, PROTEÇÃO DE DADOS E SISTEMAS

4.1 INFORMAÇÃO DE ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS

Para efeitos de acompanhamento da gestão dos diversos processos constantes deste documento, o GPMC deverá apurar e atualizar os seguintes indicadores, desagregados por tipo de cliente e comercializador:

- Prazo médio de execução dos procedimentos previstos nos mencionados processos, de forma a poder apurar os respetivos prazos médios e o histograma associado.
- Prazo médio que decorre entre a data do pedido e a data de aceitação do mesmo.
- Prazo médio que decorre entre a data do pedido e a data de aceitação final do mesmo.
- Prazo médio que decorre entre a data do pedido e a data de ativação do mesmo.
- Prazo médio que decorre entre a data do pedido e a data preferencial de mudança, nas situações em que esta existe.
- Número de observações associado a cada processo, que permita apurar os respetivos números de pedidos, objeções, recusas, agendamentos no LC e ativações.
- Quando aplicável, deverão ser apurados os números de observações associados a cada processo e que respeitem a reposições e anulações.
- Número de mensagens e processos pendentes há mais de 60 dias à data a que reporta a informação, com desagregação por motivos.
- Número de situações em que os comercializadores identificaram que não é possível manter o registo de autorização do cliente por período não inferior a 2 anos, desagregado por comercializador.

A informação atrás mencionada terá uma periodicidade trimestral, devendo ser remetida à ERSE e publicitada na página na Internet do GPMC.

À informação atrás mencionada acresce a necessidade do GPMC remeter à ERSE, com periodicidade mensal, a seguinte informação:

- Número de situações em que se efetivou a contratação do fornecimento de gás natural através de um CUR, por aplicação das respetivas disposições legais e regulamentares, desagregado por CUR e tipologia de pedido (contratação inicial ou mudança de comercializador).
- Número de situações em que, por ausência de resposta por parte do ORPE, se determinou a recusa do pedido. Esta informação deverá ser desagregada por ORPE, podendo a ERSE solicitar a todo o tempo o envio de informação complementar que permita enquadrar individualmente cada pedido.

A informação mensal é remetida à ERSE em conjunto com a informação prevista no RRC.

A informação e a documentação fornecidas podem ser utilizadas como meio de prova em processo em curso ou a instaurar nos termos do n.º 4 do artigo 23.º da Lei n.º 9/2013, de 28 de janeiro.

4.2 TIPIFICAÇÃO DA TITULARIDADE, CONTEÚDO E REGIME DE ACESSO AO RPE

O registo do ponto de entrega contém os dados necessários à caracterização de uma instalação consumidora de gás natural.

O GPMC, enquanto entidade legalmente encarregue da gestão do processo de Mudança de Comercializador, deverá manter e atualizar os dados de suporte aos processos, implementando os necessários níveis diferenciados de acesso que assegurem a proteção de dados pessoais e deveres de confidencialidade a que se encontra obrigado.

4.2.1 TITULARIDADE DO RPE

Para efeitos de aplicação dos procedimentos constantes deste documento, considera-se que o regime de acesso ao RPE distingue os seguintes dois tipos de titulares da instalação de consumo:

- **Pessoas singulares**, titulares de contrato de fornecimento para o ponto de entrega;
- **Pessoas coletivas**, titulares de contrato de fornecimento para o ponto de entrega.

4.2.2 CONTEÚDO DO RPE

A aplicação dos procedimentos constantes deste documento abrange igualmente as seguintes classificações do conteúdo do RPE:

- **Conteúdo detalhado**: o conteúdo detalhado do RPE integra toda a informação necessária à caracterização de uma instalação consumidora de gás natural, incluindo informação que, pela sua natureza, abrange dados considerados pessoais nos termos da legislação de proteção de dados pessoais.
- **Conteúdo resumido**: o conteúdo resumido do RPE integra informação que é considerada estritamente necessária a uma caracterização geral da instalação ou conjunto de instalações consumidoras, não podendo integrar informação considerada pessoal nos termos da legislação de proteção de dados pessoais.

Para efeitos da aplicação dos procedimentos de mudança de comercializador e nos termos definidos no RRC, considera-se integrante do conteúdo resumido do RPE a seguinte informação:

- CUI;
- Informação georreferenciada que identifique localidade, código postal, freguesia, concelho ou outra divisão administrativa do território, sem menção expressa a moradas dos PE;
- Histórico dos consumos constante do RPE.

Para efeitos de salvaguarda da reserva de informação com carácter pessoal, o GPMC deve assegurar que em cada unidade de informação georreferenciada, não se encontram identificados menos de 20 CUI. Sempre que esta situação ocorra, deverá escolher-se uma agregação de informação georreferenciada que permita agregar 20 ou mais CUI.

4.2.3 REGIME DE ACESSO AO RPE

Nos termos do disposto no RRC, o acesso ao RPE pode efetuar-se de forma individual ou de forma massificada.

Os titulares das instalações consumidoras beneficiam do direito de oposição relativamente ao regime de acesso massificado, devendo, para tal, contactar o respetivo Comercializador, que procederá a um pedido de atualização do RPE com esta informação.

4.2.3.1 ACESSO INDIVIDUAL

Entende-se por acesso individual o acesso ao RPE de uma instalação consumidora específica num qualquer momento do tempo.

O acesso ao RPE de forma individual processa-se de acordo com os procedimentos constantes da secção 6.2 do presente documento e pressupõe a autorização expressa do cliente titular da instalação em causa.

4.2.3.2 ACESSO MASSIFICADO

Entende-se por acesso massificado o acesso a um conjunto de RPE com determinadas características, sendo este acesso efetuado cumprindo a periodicidade máxima trimestral, conforme estabelecido no RRC.

O acesso ao RPE de forma massificada tem em consideração a titularidade do RPE e o respetivo conteúdo. O acesso massificado ao conteúdo do RPE é concretizado mediante procedimentos específicos acordados entre o GPMC e os comercializadores quanto ao seu formato e forma de disponibilização. Para estes efeitos, o GPMC deverá assegurar a existência de, pelo menos, dois formatos alternativos de acesso à informação massificada do RPE. Para efeitos de acesso massificado ao RPE, os procedimentos específicos acordados entre o GPMC e os comercializadores, incluindo formatos e forma de disponibilização, devem ser aprovados pela ERSE previamente à sua implementação.

Para efeitos de aplicação do RRC e dos procedimentos constantes do presente documento, o RPE pode ser acedido de forma massificada nas seguintes situações:

- Para todas as instalações consumidoras relativas a PE em que o contrato de fornecimento é titulado por pessoa coletiva, exceto aquelas para as quais tenha sido comunicada oposição à respetiva divulgação massificada.
- Para todas as instalações consumidoras relativas a PE em que o contrato de fornecimento é titulado por pessoa singular, desde que o conteúdo do RPE acedido seja classificado como conteúdo resumido, nos termos da secção 4.2.2 deste documento, exceto aquelas para as quais tenha sido comunicada oposição à respetiva divulgação massificada.

Para efeitos de concretização do disposto no RRC e nos presentes procedimentos quanto ao acesso massificado ao conteúdo do RPE, os ORPE deverão remeter ao GPMC até ao 15.º dia útil do mês subsequente ao fecho de cada trimestre civil, a listagem completa dos CUI que integram a base de informação, com o respetivo conteúdo resumido do RPE.

O GPMC, uma vez recebida a informação dos ORPE deverá tornar disponível aos comercializadores a informação massificada do RPE, nos termos atrás expostos, até ao 20.º dia útil do mês subsequente ao fecho de cada trimestre civil.

4.3 INFORMAÇÃO DE SUPORTE AO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

A informação de suporte ao Processo de Mudança de Comercializador consta do Anexo I ao presente documento.

Considera-se informação de suporte aos processos de Mudança de Comercializador o conjunto de dados relativos aos registos trocados entre os intervenientes do processo de mudança de comercializador, sendo aqueles dados tipificados através de um conjunto de tabelas utilizadas nos principais processos, bem como o conteúdo do registo do ponto de entrega relevante para efeitos dos procedimentos constantes deste documento.

Os sistemas de suporte à mudança, incluindo os formatos das mensagens, são definidos mediante acordo entre o GPMC, os ORPE e os comercializadores, devendo ser remetidos à ERSE previamente à sua aplicação. Uma vez definida, a informação deverá ser divulgada no Portal da Mudança de Comercializador e na página da Internet do GPMC, respeitando o conteúdo referido no Anexo I ao presente documento.

As entidades abrangidas pela aplicação dos procedimentos constantes do presente documento são integralmente responsáveis pela informação que vierem a prestar no âmbito da informação de suporte aos processos de Mudança de Comercializador.

A prestação de falsas declarações no âmbito da informação de suporte aos processos de Mudança de Comercializador está sujeita às consequências previstas legalmente.

4.4 AUTORIZAÇÕES E ACESSO À MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

No âmbito dos processos descritos no presente documento, o Comercializador, sempre que atue em representação do Cliente, deverá assegurar previamente a existência de autorização expressa para o efeito, concedida pelo Cliente.

Sem prejuízo da demais legislação aplicável, designadamente a que se refere a práticas comerciais desleais, para efeitos dos processos descritos no presente documento dependentes da existência de autorização concedida pelo cliente ao Comercializador, este deverá assegurar que a existência dessa autorização seja auditável, podendo o GPMC solicitar a respetiva prova, em qualquer momento, para verificação, em respeito dos princípios de transparência e de não discriminação.

Nas situações relativas à manutenção do comprovativo de autorização do cliente para a sua representação nos processos previstos no presente documento, os comercializadores devem assegurar que a mesma se mantém por um período não inferior a 2 anos. Nas situações em que, pela natureza da autorização concedida pelo cliente, esta não é assegurável em registo no prazo previsto, designadamente nas situações relativas à manutenção de gravações de voz, o comercializador deverá expressamente informar o GPMC desse facto.

Nas situações em que, por força da aplicação de disposições legais que impeçam a manutenção do comprovativo de autorização do cliente por parte do comercializador, este deverá assegurar a renovação da autorização do cliente em meio e suporte que permita a sua auditabilidade num horizonte não inferior a dois anos.

O GPMC deverá solicitar trimestralmente comprovativos de autorização do cliente para uma amostra de pedidos de acesso ao RPE e de pedidos de contratação inicial e de mudança de comercializador.

A amostra de pedidos para os quais se efetua a verificação da existência de autorização do cliente deverá ser selecionada de modo a assegurar os princípios de transparência e de não discriminação entre os diversos comercializadores.

A amostra de pedidos para os quais se efetua a verificação da existência de autorização do cliente deverá ser apurada de forma aleatória e cobrir, no mínimo, o equivalente a 1% do total dos pedidos de acesso ao RPE e 1% do total de pedidos de contratação inicial e mudança de comercializador, enviados ao GPMC em cada trimestre, em cada nível de pressão de fornecimento, com um número mínimo de 5 ou a totalidade dos pedidos se inferior.

O comercializador deverá, no prazo de 15 dias úteis, contados da data do respetivo pedido do GPMC, remeter a este último o comprovativo de existência de autorização do cliente.

O não envio do comprovativo de autorização do cliente dentro do prazo previsto constará da informação do GPMC a remeter à ERSE, identificando expressamente o comercializador em falta.

Para efeitos dos procedimentos constantes deste documento, a autorização do Cliente para acesso ao registo do ponto de entrega por parte dos Comercializadores é dispensada sempre que a informação a que se acede corresponde ao conteúdo resumido do RPE conforme descrito no regime de acesso ao RPE.

4.5 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DEVERES DE CONFIDENCIALIDADE

O GPMC, de acordo com o estabelecido no RRC, obriga-se a manter reservada a informação constante das bases de dados que servem de suporte aos processos abrangidos no âmbito do presente documento.

Para efeitos da reserva de informação mencionada, o GPMC deve implementar as medidas necessárias para assegurar a confidencialidade dos dados, fazendo prova daquela implementação no âmbito das auditorias aos processos abrangidos no presente documento.

Sem prejuízo dos deveres de confidencialidade e de proteção de dados pessoais, os ORPE deverão assegurar o fornecimento ao GPMC dos dados de suporte aos processos enumerados no presente documento quando solicitado.

As obrigações de reserva de informação e de confidencialidade anteriormente descritas são igualmente aplicáveis à informação de suporte aos procedimentos de Mudança de Comercializador, constante do Anexo I ao presente documento. O GPMC deverá incluir os procedimentos de atualização e uso da informação de suporte aos procedimentos de Mudança de Comercializador no âmbito das auditorias a que se encontra obrigado.

A constituição e operação das bases de dados que suportam os processos abrangidos pelo presente documento devem respeitar o disposto na legislação relativa à proteção de dados pessoais.

No respeito dos princípios da transparência, acesso à informação de forma não discriminatória e igualdade de oportunidade de acesso ao mercado, por todos os interessados, o GPMC deverá disponibilizar a todos os comercializadores, a informação constante do conteúdo resumido do RPE.

Os comercializadores obrigam-se a manter reservada e em seu uso estrito a informação a que acedam no âmbito dos procedimentos de mudança de comercializador, designadamente a que decorre do acesso ao RPE, obrigando-se ainda a utilizá-la exclusivamente para efeitos de preparação de ofertas comerciais de fornecimento de gás natural.

A informação constante do conteúdo resumido do RPE não deverá permitir a identificação, por qualquer forma, de uma pessoa singular identificada ou identificável, independentemente da sua função ou atividade desenvolvida.

4.6 MANUTENÇÃO DO HISTÓRICO DE MENSAGENS

O GPMC mantém o histórico das mensagens relativas aos processos descritos no presente documento, por um período não inferior a 5 anos.

O GPMC deve manter por período não inferior a 2 anos o registo de solicitações que tenha efetuado, por amostragem, aos comercializadores, para efeitos de verificação da existência de autorização do cliente para a sua representação no âmbito dos processos previstos neste documento.

Os ORPE devem manter e atualizar a informação sobre os PE e consumos respetivos em permanência. A informação relativa aos PE desativados poderá ser eliminada após 2 anos, exceto se existirem processos judiciais em curso.

4.7 INDISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE MENSAGENS

Nas atividades de manutenção do sistema de troca de mensagens de suporte ao processo de mudança de comercializador, o GPMC deve comunicar com antecedência, às entidades abrangidas pela aplicação dos procedimentos constantes deste documento, a indisponibilidade programada do sistema e a respetiva duração.

No caso de indisponibilidade não programada do sistema que exceda 72 horas, os comercializadores devem adotar os procedimentos descritos para o efeito na página da Internet do GPMC.

5 AUDITORIA

5.1 PRINCÍPIOS, ÂMBITO E OBJETIVOS

Nos termos estabelecidos no RRC, os processos abrangidos no âmbito do presente documento são objeto de auditoria independente por entidade externa. A entidade auditada é, nos termos do RRC, o GPMC.

Os princípios gerais de preparação e condução da auditoria devem obedecer ao disposto pela ERSE em regras e procedimentos próprios, designadamente quanto a procedimento e acompanhamento da auditoria e respetivos resultados.

Na seleção da entidade auditora, o GPMC deverá evitar eventuais conflitos de interesses entre auditor e auditada, designadamente abstendo-se de aceitar em procedimento pré-contratual entidade que, direta ou indiretamente, tenha participado na conceção ou implementação dos sistemas e procedimentos em avaliação na auditoria.

Do mesmo modo, não poderão participar do procedimento concursal o auditor externo ou revisor oficial de contas da empresa auditada ou do grupo a que esta pertença, aplicando-se esta restrição também a eventuais parceiros ou subcontratados.

Deverá ainda constituir condição de participação no procedimento concursal a apresentação de um termo de compromisso de independência na realização da auditoria, aplicando-se esta obrigação, de igual modo, a eventuais parceiros ou subcontratados da empresa auditora em causa.

Os cadernos de encargos da auditoria e os critérios de seleção da entidade auditora serão aprovados pela ERSE, mediante proposta do GPMC.

Integra o objeto da auditoria a verificação do cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis à mudança de comercializador pelo GPMC. Constitui obrigação da entidade auditora a inclusão nos trabalhos da auditoria e relatórios respetivos da verificação de que o GPMC expressamente observou e observa os deveres de independência e igualdade de tratamento entre comercializadores.

Integra ainda o objeto das auditorias a verificação da adequação dos procedimentos de verificação da existência de autorização por parte do cliente ao comercializador que tenha atuado em sua representação, de acordo com o disposto no presente documento.

A auditoria deverá prever uma consulta aos comercializadores, para levantamento de questões e dificuldades por estes detetadas no âmbito da aplicação dos procedimentos de mudança de comercializador.

5.2 PERIODICIDADE E PRAZOS

A auditoria prevista para os processos abrangidos no âmbito do presente documento deve observar uma periodicidade que garanta que não seja excedido o prazo de dois anos entre auditorias.

Uma vez estabelecido e aprovado pela ERSE o plano anual de auditorias a realizar ao abrigo da regulamentação do setor do gás natural, esta entidade comunicará ao GPMC, se aplicável, a integração da auditoria aos processos abrangidos no âmbito do presente documento nesse mesmo plano, com a indicação do calendário indicativo de início e duração da mesma.

Para efeitos de concretização do processo de auditoria, a entidade auditada deverá apresentar o respetivo Caderno de Encargos à apreciação da ERSE, no prazo de 60 dias contados da data da comunicação da ERSE.

5.3 ACOMPANHAMENTO DA AUDITORIA, CONTEÚDO MÍNIMO E RELATÓRIOS

A ERSE acompanha a auditoria em todas as suas fases, designando para o efeito uma equipa de acompanhamento. No quadro da realização e condução da auditoria, a entidade auditada selecionada e a ERSE terão acesso a todos os documentos, sistemas de apoio e serviços que sejam relevantes para o cumprimento do âmbito da auditoria.

Para a realização das mencionadas auditorias, podem ser solicitados às diversas entidades abrangidas nos processos elementos para avaliação do cumprimento dos procedimentos constantes deste documento.

A auditoria deverá produzir, pelo menos, um relatório final e os relatórios intermédios ou preliminares que constem do caderno de encargos aprovado para a sua elaboração.

Nos termos do quadro regulamentar em vigor e dos próprios procedimentos de mudança de comercializador, os relatórios preliminares e o relatório final deverão expressamente referir as seguintes matérias:

- a) Identificação dos procedimentos auditados, e dos respetivos sistemas e documentos de suporte;
- b) Identificação dos serviços da empresa envolvidos na auditoria;
- c) Descrição da metodologia utilizada para verificação, incluindo a justificação da dimensão das amostras de acontecimentos analisados;
- d) As metodologias e respetivas amostras utilizadas deverão garantir a representatividade estatística para os universos em estudo.
- e) Análise e avaliação das metodologias e critérios utilizados para o apuramento e disponibilização de dados relativos ao número de clientes por carteira de comercializador, por nível de pressão e tipo de fornecimento;
- f) Análise e avaliação das metodologias e critérios utilizados para o apuramento e disponibilização de dados relativos ao número de mudanças de comercializador, por nível de pressão e tipo de fornecimento;
- g) Análise e avaliação das metodologias e critérios utilizados para o apuramento e disponibilização da informação a enviar periodicamente à ERSE, nomeadamente quanto aos valores do número de clientes e de consumo reportados, com a desagregação estabelecida regulamentarmente;
- h) Análise e avaliação dos procedimentos adotados para assegurar aos comercializadores o acesso à informação através do portal de Mudança de Comercializador;
- i) Identificação de situações em que, por falta de elementos comprovativos, não seja possível confirmar o cumprimento das disposições constantes da regulamentação;
- j) Conclusões e recomendações, as quais devem conter a descrição de eventuais situações de não cumprimento com as metodologias estabelecidas para a gestão do processo de mudança de comercializador ou identificação de situações de oportunidade de melhoria e, caso aplicável, análise dos respetivos impactos sobre o seu funcionamento, bem assim como a fundamentação de suporte às conclusões e recomendações produzidas;
- k) Opinião do auditor, de acordo com as normas internacionais de auditoria aplicáveis.

O relatório final poderá conter um documento autónomo com as eventuais situações de não concordância da entidade auditada com as posições do auditor, produzido pela empresa e enviado à ERSE. Adicionalmente, deverá ser emitido pela entidade auditoria um relatório síntese da auditoria, para divulgação pública e mediante aprovação prévia da ERSE, o qual deverá ser elaborado com linguagem não técnica e observar, como conteúdo mínimo, a menção aos

objetivos e âmbito da auditoria; a descrição sumária dos trabalhos realizados; e a síntese de conclusões e recomendações.

Os relatórios de auditoria serão enviados à ERSE e publicitados nos termos estabelecidos no RRC.

6 PROCESSO DE ACESSO AO REGISTO DO PONTO DE ENTREGA

6.1 DEFINIÇÃO DA INFORMAÇÃO A DISPONIBILIZAR NO ACESSO AO RPE

Para efeitos do processo de acesso ao registo do ponto de entrega, consideram-se os dois formatos do RPE tipificados neste documento, os quais poderão ser acedidos de forma distinta por parte dos Comercializadores.

A informação do RPE, no âmbito do presente processo e para os dois formatos de conteúdo existentes, consta das tabelas publicadas no Portal da Mudança de Comercializador, respeitando o formato definido no Anexo I ao presente documento.

O acesso ao conteúdo resumido do RPE por parte dos Comercializadores poderá efetuar-se de forma massificada, através de meios e procedimentos acordados entre estes e o GPMC e numa frequência máxima trimestral.

6.2 PROCEDIMENTOS

Os vários passos do processo de acesso ao RPE são descritos neste capítulo.

6.2.1 CONDIÇÕES DE ACESSO

6.2.1.1 ACESSO AO CONTEÚDO RESUMIDO DO RPE

O acesso ao conteúdo resumido do RPE por parte dos Comercializadores poderá efetuar-se de forma massificada, através de meios acordados entre estes e o GPMC.

O acesso ao conteúdo resumido do RPE por parte dos Comercializadores de forma massificada poderá efetuar-se numa frequência máxima trimestral.

Os formatos acordados entre GPMC e Comercializadores para o acesso massificado ao conteúdo resumido do RPE são previamente comunicados pelo GPMC à ERSE.

Os prazos aplicáveis ao acesso ao conteúdo resumido do RPE devem observar o disposto no ponto 4.2.3.2 do presente documento.

6.2.1.2 ACESSO AO CONTEÚDO DETALHADO DO RPE

O conteúdo detalhado do RPE poderá ser acedido diretamente pelo cliente ou pelo comercializador que detenha autorização expressa do Cliente para o efeito.

Para efeitos de validação dos pedidos de acesso ao conteúdo detalhado do RPE, o cliente ou o comercializador deverá fornecer o respetivo CUI a cuja informação se pretende aceder.

6.2.1.2.1 ACESSO PELO CLIENTE

O Cliente detentor de contrato de fornecimento de gás natural poderá aceder gratuitamente aos seus dados constantes do conteúdo detalhado do RPE, devendo esse acesso efetuar-se através do comercializador respetivo.

Para qualquer PE sem contrato de fornecimento de gás natural, o acesso ao conteúdo detalhado do RPE poderá ser solicitado através do comercializador ou pelo cliente titular do PE sem contrato de fornecimento, junto do GPMC.

O acesso ao conteúdo detalhado do RPE pelo Cliente implica uma solicitação ao GPMC, utilizando para o efeito os meios colocados à disposição por este. Para evitar o acesso indevido ao RPE, a pessoa que o solicita deve fazer prova que tem legitimidade para o efeito, mediante procedimento específico a estabelecer pelo GPMC, para cada canal de comunicação disponibilizado.

6.2.1.2.2 ACESSO PELO COMERCIALIZADOR

O acesso aos dados constantes do conteúdo detalhado do RPE por parte do Comercializador está dependente da existência de autorização expressa concedida pelo Cliente. Contudo, não se torna necessário o envio ao GPMC da mencionada autorização para que seja permitido ao Comercializador o acesso aos dados do RPE.

6.2.1.2.3 OBJEÇÃO

Pode ser comunicada pelo GPMC uma objeção ao pedido de acesso aos dados constantes do conteúdo detalhado do RPE com o seguinte fundamento:

- Inexistência do CUI ou quando este se revele inválido.

O fundamento da objeção mencionado aplica-se quer na solicitação de acesso ao conteúdo detalhado do RPE efetuada pelo Cliente, quer na solicitação apresentada pelo Comercializador.

6.2.1.2.4 PRAZOS

Os prazos máximos aplicáveis a este processo são os seguintes:

- Objeção – comunicação da objeção no prazo de 5 dias úteis a contar da data de receção do pedido de acesso ao conteúdo detalhado do RPE.
- Envio de dados do conteúdo detalhado do RPE – envio da informação tipificada para este processo no prazo de 5 dias úteis após a data de receção do pedido de acesso ao RPE.

7 PROCESSO DE CONTRATAÇÃO INICIAL E MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

7.1 ÂMBITO DOS PROCESSOS DE CONTRATAÇÃO INICIAL E MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

Os procedimentos de Contratação Inicial e Mudança de Comercializador destinam-se a efetuar a associação entre um PE e uma relação comercial de fornecimento de gás natural.

Sempre que é efetuado um pedido de Contratação Inicial ou de Mudança de Comercializador, este poderá conter uma data preferencial para a respetiva efetivação, indicada pelo Comercializador, considerando e respeitando as regras expressas no presente capítulo.

Os processos de Mudança de Comercializador podem decorrer de uma de duas formas possíveis:

- Sem atuação no LC.
- Com atuação no LC.

Caso a Mudança de Comercializador não implique uma atuação no LC, a data da ativação será indicada no momento de aceitação do pedido.

Nos processos de Contratação Inicial ou quando a Mudança de Comercializador implique uma atuação no LC, a sua ativação só se concretiza após a realização, com sucesso, da intervenção no LC.

7.2 PROCEDIMENTOS

Os procedimentos no âmbito do Processo de Mudança de Comercializador e Contratação Inicial estão descritos no presente capítulo.

7.2.1 PEDIDO

O pedido de Mudança de Comercializador ou Contratação Inicial é efetuado pelo Novo Comercializador, mediante o envio dos elementos de validação do pedido constantes da informação de suporte ao Processo de Mudança de Comercializador, que consta do Anexo I ao presente documento.

7.2.1.1 CARACTERÍSTICAS ESPECIAIS DO PEDIDO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

7.2.1.1.1 DATA PREFERENCIAL PARA A MUDANÇA

O Novo Comercializador pode solicitar uma mudança com data preferencial para a mudança para uma data compreendida entre 5 dias após a data do pedido e 30 dias após a data do pedido.

Caso o Comercializador solicite uma mudança fora do período admissível para a comunicação de data preferencial, esta é considerada inviável pelo GPMC. Nestas situações, o GPMC deverá efetuar a comunicação de uma objeção ao pedido inicial.

Caso o Comercializador solicite uma mudança no período admissível para a comunicação de data preferencial, esta corresponderá à data de mudança, salvo se for solicitada uma intervenção no local de consumo que não seja possível concretizar dentro do período admissível para a comunicação de data preferencial.

7.2.2 OBJEÇÃO

O pedido de Mudança de Comercializador apenas pode ser objetado pelos motivos constantes desta secção.

7.2.2.1 MOTIVOS COMUNS PARA OBJEÇÃO

São motivos comuns para comunicação de objeção relativa ao pedido de Contratação Inicial e Mudança de Comercializador os seguintes:

- CUI inexistente ou inválido.
- CUI inconsistente com o NIF fornecido, apenas para os processos de mudança de comercializador.
- PE com contrato no próprio Comercializador.
- Existência de outro pedido em curso da mesma natureza, exceto nos seguintes casos:
 - O pedido em curso é uma Denúncia de Contrato por iniciativa do Comercializador Cessante;
 - O pedido em curso é uma Denúncia de Contrato por iniciativa do Cliente e o novo pedido inclui mudança de titular.
- Comercializador inválido, nos casos em que o novo comercializador é o CUR e não se verificam as condições legal e regulamentarmente estabelecidas para o fornecimento pelo CUR, designadamente nas situações previstas no RRC a respeito de impedimento de um comercializador em continuar a assegurar o fornecimento ou por ausência de oferta de fornecimento por comercializador em regime de mercado.
- Existência de processo de fraude (exceto Contratação Inicial).
- Impossibilidade de ativação para a data introduzida, quando esta é uma data preferencial e há lugar a atuação do LC.
- Data preferencial de mudança excede em mais de 30 dias a data do pedido.
- Inexistência de ContUR, aplicável a clientes com o estatuto de Agente de Mercado.

7.2.2.2 MOTIVOS ADICIONAIS DE OBJEÇÃO PARA MUDANÇA DO CUR PARA O RM

São motivos adicionais de comunicação de Objeção relativa ao pedido de Mudança de Comercializador, específico para mudanças entre um CUR e o regime de mercado, os seguintes:

- Inexistência de contrato no CUR.
- Prazo ultrapassado para regularização de dívida ao CUR não contestada, nos termos estabelecidos no RRC.

7.2.2.3 MOTIVOS ADICIONAIS DE OBJEÇÃO PARA MUDANÇA DO RM PARA O CUR

São motivos adicionais de comunicação de Objeção relativa ao pedido de Mudança de Comercializador, específico para mudanças entre o regime de mercado e um CUR, os seguintes:

- Inexistência de contrato no RM.
- Não verificação das condições legal e regulamentarmente estabelecidas para o fornecimento pelo CUR, designadamente nas situações previstas no RRC a respeito de impedimento de um comercializador em continuar a assegurar o fornecimento ou por ausência de oferta de fornecimento por comercializador em regime de mercado.

7.2.2.4 MOTIVOS ADICIONAIS DE OBJEÇÃO PARA CONTRATAÇÃO INICIAL

São motivos adicionais de comunicação de Objeção relativa ao pedido de Contratação Inicial os seguintes:

- Existência de contrato de fornecimento ativo para o PE.
- Indicação do ORPE de não conformidade técnica ou legal da instalação.
- Inexistência de ligação à rede.
- Inexistência de ContUR, aplicável a clientes com o estatuto de Agente de Mercado.
- Não verificação das condições legal e regulamentarmente estabelecidas para o fornecimento pelo CUR, designadamente nas situações previstas no RRC por ausência de oferta de fornecimento por comercializador em regime de mercado.
- Data preferencial de contratação excede em mais de 30 dias a data do pedido.

7.2.3 ACEITAÇÃO

O GPMC comunica aos comercializadores envolvidos, quando aplicável, a data da ativação da Mudança de Comercializador ou da Contratação Inicial e os serviços a efetuar com vista à ativação.

Nos casos em que tenha sido solicitada uma data preferencial para a Mudança de Comercializador ou para a Contratação Inicial e esta for viável, a aceitação assumirá um caráter irreversível e deverá indicar que a data de ativação corresponde à data preferencial.

7.2.4 ATUAÇÃO NO LC

As atuações no LC, no âmbito dos processos de Contratação Inicial e Mudança de Comercializador, podem ser as seguintes:

- Verificação técnica e de segurança da instalação consumidora nos termos da legislação aplicável;
- Realização de leitura extraordinária, se solicitada pelo Comercializador.

Os processos de Contratação Inicial e de Mudança de Comercializador não devem, por si só, desencadear uma atuação elegível no LC para efeitos de verificação técnica e de segurança da instalação consumidora.

7.2.4.1 AGENDAMENTO

O agendamento da atuação no LC junto do Cliente é efetuado pelo Novo Comercializador, sendo coordenado com o ORPE e utilizando para o efeito os meios colocados à disposição por este, respeitando o estabelecido no RQS para a realização de visitas às instalações dos clientes.

Após a marcação da visita ao LC do cliente, o ORPE deve informar os intervenientes no processo de mudança, com a mensagem de confirmação de agendamento.

7.2.4.2 INCIDENTES

Os incidentes são comunicados pelo ORPE ao GPMC e por este ao Comercializador que pediu a atuação no LC e ao Comercializador Cessante nos casos dos pedidos de mudança, sendo nessa data iniciada a contagem de tempo para a sua resolução e agendamento de nova atuação no LC. Neste âmbito, não podem ser invocados pelo ORPE

incidentes que não decorram exclusivamente de responsabilidade do Cliente ou do Comercializador que solicitou a atuação no LC.

7.2.5 RECUSA

A recusa consiste na anulação do pedido de Mudança de Comercializador ou de Contratação Inicial, por um dos seguintes motivos:

- Não resolução de incidentes detetados no LC, nos prazos previstos, considerando um máximo de duas deslocações ao local.
- Detecção de falha evidente de condições de segurança na instalação, em pelo menos uma visita ao LC.
- Detecção de fraude, em pelo menos uma visita ao LC.
- Não agendamento da atuação no LC no prazo previsto, por facto imputável ao Cliente ou ao Comercializador.

A mensagem de recusa é enviada para o comercializador que solicitou o pedido e ao comercializador cessante, no caso de um processo de mudança de comercializador.

7.2.6 ATIVAÇÃO

A ativação consiste na concretização da Mudança de Comercializador ou de Contratação Inicial. A ativação da mudança de comercializador está condicionada à determinação de um valor de consumo de mudança para uma determinada data que servirá, designadamente, para elaborar a faturação de cessação de contrato do atual comercializador do PE.

A ativação da Mudança de Comercializador ou de Contratação Inicial, uma vez comunicada é irreversível, sem prejuízo de se poder solicitar um pedido de reposição da situação inicial, de acordo com os respetivos procedimentos.

As regras de determinação do consumo de mudança são estabelecidas no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

A ativação da Contratação Inicial coincide com a atuação, com sucesso, no local de consumo destinada a colocar o PE em condições de passar a ser fornecido de gás natural.

7.2.7 ANULAÇÃO DE PEDIDO OU REPOSIÇÃO

Num processo de Mudança de Comercializador, a anulação pode ser solicitada pelo Comercializador que pretende passar a fornecer o PE em causa ou pelo Comercializador Cessante em representação do Cliente, após a deteção de um erro no processo.

Numa Contratação Inicial, a anulação pode ser solicitada pelo Comercializador que pretende passar a fornecer o PE em causa ou pelo Cliente.

A anulação do pedido concretiza-se apenas nos seguintes casos:

- O pedido é anterior à ativação da Mudança de Comercializador.
- O pedido é anterior à intervenção no LC (emissão da ordem de serviço pelo ORPE), quando aplicável.

Quando não se verificarem as condições de anulação de um pedido de mudança de comercializador, o processo será tratado como uma reposição, implicando a anulação de todas as ações efetuadas na sequência do Pedido de Mudança de Comercializador, nomeadamente, regularização de faturação e reposição da instalação, se aplicável.

A reposição da situação anterior à Mudança de Comercializador só é possível no prazo de 45 dias úteis a contar da data da ativação do pedido que lhe deu origem.

Quando não se verificarem as condições de anulação de uma Contratação Inicial no RM, o Comercializador deverá solicitar um procedimento de denúncia de contrato, conforme definido no presente documento, destinado a assegurar a reposição da situação pretendida.

7.3 PRAZOS

Os prazos máximos aplicáveis a este processo são os indicados nos pontos seguintes, os quais, no total para cada pedido, não devem ultrapassar as três semanas.

7.3.1 PRAZO PARA COMUNICAÇÃO DE OBJEÇÃO

A objeção ao pedido de Mudança de Comercializador deve ser comunicada no prazo de 2 dias úteis a contar da data de receção do pedido de Mudança de Comercializador.

O prazo anteriormente referido não se aplica no caso de Mudança de Comercializador que acarrete a cessação de contrato no CUR, situação na qual, em caso de existência de dívida não regularizada para com o CUR, o prazo para objeção é fixado em 10 dias úteis. O Comercializador que pretende passar a fornecer o PE em causa é informado deste facto num prazo de 3 dias úteis a contar da data de receção do pedido, sendo concedido um prazo de 10 dias úteis ao Cliente para regularizar a situação de dívida.

Nos casos dos pedidos de anulação ou reposição na sequência de comunicação do Cliente, sempre que se torne necessário solicitar informação comprovativa aos comercializadores intervenientes no processo, os prazos para objeção podem ser acrescidos em 10 dias úteis.

7.3.2 PRAZO PARA COMUNICAÇÃO DE ACEITAÇÃO DO PEDIDO

A aceitação do pedido de Mudança de Comercializador é comunicada no prazo de 2 dias úteis, a contar da data de receção do pedido. No caso de existirem dívidas não regularizadas no âmbito de um contrato no CUR, o prazo para a comunicação da aceitação do pedido é de 10 dias úteis, a contar da data de receção do mesmo.

Nos casos dos pedidos de anulação/reposição na sequência de comunicação do cliente, sempre que se torne necessário solicitar informação comprovativa, os prazos para aceitação podem ser acrescidos em 10 dias úteis.

7.3.3 PRAZO PARA ACEITAÇÃO FINAL

A data da aceitação final corresponde à data em que se comunica a efetivação da Contratação Inicial ou Mudança de Comercializador nas situações em que tenha sido comunicada uma data preferencial no pedido que lhe deu origem e esta tenha viabilidade.

A aceitação final do pedido de Mudança de Comercializador é comunicada no prazo de 5 dias úteis após a receção do pedido pelo GPMC, salvo se tiver sido solicitada uma intervenção no LC, uma leitura extraordinária ou comunicada a existência de dívida não contestada para clientes do CUR nos termos previstos no RRC.

O prazo máximo de comunicação da aceitação final é de 10 dias úteis após a recepção do pedido.

Na data de comunicação da aceitação final deve ser obrigatoriamente mencionada a data de ativação, que corresponde à data preferencial comunicada no pedido.

7.3.4 PRAZO PARA AGENDAMENTO DE ATUAÇÃO NO LC

O prazo de agendamento de atuação no LC é de 2 dias úteis a contar da data da aceitação do pedido.

7.3.5 PRAZO PARA ATUAÇÃO NO LC

A atuação no LC deverá ocorrer no prazo de 10 dias úteis a contar da data de agendamento, salvo se existir impedimento imputável ao Cliente.

Para efeitos do presente processo, considera-se que a intervenção no local de consumo se inicia na data indicada pelo ORPE às entidades envolvidas e na sequência da coordenação por este efetuada com o comercializador.

Sempre que exista um incidente na atuação no LC, o prazo será incrementado de 10 dias úteis.

7.3.6 DETERMINAÇÃO DA DATA DE ATIVAÇÃO

A Data de Ativação corresponde à data para a qual se apura o consumo de mudança, podendo este, no caso de clientes sem telecontagem, ser determinado com recurso a estimativa, leitura de ciclo ou leitura extraordinária.

A data de ativação e o consumo de mudança correspondente são apurados do seguinte modo:

- Se tiver sido comunicada uma data preferencial no pedido de Contratação ou Mudança de Comercializador e esta for viável, o consumo de mudança é apurado para essa data, que corresponderá à Data de Ativação.
- Se não tiver sido solicitada uma data preferencial no pedido de Contratação ou Mudança de Comercializador ou esta solicitação tiver ocorrido e for inviável, o consumo de mudança é apurado de acordo com as regras abaixo expressas.

A determinação da data de ativação, dependente da determinação do mencionado consumo de mudança, processa-se nos termos definidos nos pontos seguintes, em função do tipo de contagem a que respeita o pedido.

7.3.6.1 DATA DE ATIVAÇÃO PARA CLIENTES SEM TELECONTAGEM

Para os clientes sem telecontagem, a determinação do consumo de mudança e da correspondente data de ativação é efetuada considerando as modalidades indicadas, pela seguinte ordem de prioridade:

- O consumo de mudança é determinado por estimativa e a data de ativação corresponde à data preferencial solicitada pelo novo comercializador, nas situações em que este tiver solicitado uma data preferencial para a mudança, nos termos do presente documento, e esta não for inviabilizada pela solicitação de uma leitura extraordinária.
- Quando ocorra uma leitura do ORPE no período de tempo compreendido entre a data de recepção do pedido de mudança de comercializador e a data de comunicação do comercializador cessante, o consumo de mudança é determinado por essa leitura e a data de ativação corresponde à data da leitura, devendo esta ser comunicada na aceitação do pedido.

- O consumo de mudança é determinado por estimativa e a data de mudança, ocorre num prazo de 5 dias úteis a contar da data da aceitação do pedido.
- No caso de ter sido solicitada uma leitura extraordinária ou ser necessária uma intervenção no local de consumo, o consumo de mudança é determinado pela leitura recolhida. Neste caso, a data de mudança é a data da leitura extraordinária ou da intervenção com sucesso no LC.

7.3.6.2 DATA DE ATIVAÇÃO PARA CLIENTES COM TELECONTAGEM

Para instalações com telecontagem, a data de ativação ocorre no prazo de 5 dias a contar da data de aceitação do pedido, sendo a data de ativação comunicada na aceitação do pedido.

O prazo referido no parágrafo anterior não se aplica se houver necessidade de atuação no LC ou se tiver sido solicitada uma data preferencial viável para a mudança. Nestes casos, a data de ativação corresponderá, respetivamente, à data da atuação com sucesso no LC ou à data preferencial de mudança.

8 PROCESSO DE MODIFICAÇÃO DO RPE POR INICIATIVA DO ORPE

8.1 INTRODUÇÃO

A informação correta dos dados de registo do PE, do seu titular e do contrato em vigor são essenciais para a gestão do processo de mudança de comercializador. De forma a assegurar que os dados do PE estão permanentemente atualizados na sua base de dados, o ORPE deverá diligenciar no sentido de que da mencionada base de dados consta a informação mais atualizada a que tenha acesso. Da mesma forma, sempre que estas modificações ocorram, deve o GPMC ser notificado e a informação modificada transmitida para atualização da base de dados do GPMC.

Algumas alterações decorrentes do processo de Modificação ao RPE podem obrigar a atuação no LC, pelo que a sua ativação só se concretiza após a realização, com sucesso, da intervenção no LC.

Os campos de informação constantes do RPE, cuja atualização deve ser assegurada periodicamente e de acordo com os procedimentos descritos neste processo, são os seguintes:

- PE sem leitura há mais de 4 meses;
- Comunicação de fraude no PE;
- Alterações na instalação técnica do PE.

8.2 PROCEDIMENTOS

Os vários passos do processo de modificação ao RPE de iniciativa do ORPE são descritos neste capítulo.

8.2.1 PE SEM LEITURA HÁ MAIS DE 4 MESES

DESCRIÇÃO

No âmbito do procedimento de modificação do RPE relacionado com PE sem leitura há mais de 4 meses, o ORPE comunica ao comercializador os PE da sua carteira sem leitura há mais de 4 meses, para que este informe os clientes respetivos.

PERIODICIDADE

O procedimento de modificação do RPE relacionado com PE sem leitura há mais de 4 meses tem uma periodicidade mensal.

PROCEDIMENTO

No caso de PE sem leitura há mais de 4 meses do cliente registado no GPMC, o ORPE envia a informação da carteira de clientes de cada Comercializador nestas condições para que este lhes comunique a necessidade de leitura. O comercializador contactado deverá informar a data em que informou os clientes da situação.

8.2.2 COMUNICAÇÃO DE FRAUDE

DESCRIÇÃO

No âmbito do procedimento relacionado com a comunicação de fraude, sempre que alguma entidade abrangida pelos procedimentos constantes deste documento detete situação de fraude num PE deve comunicá-la ao GPMC, que informará o comercializador e o ORPE respetivos quando aplicável.

PERIODICIDADE

O procedimento relacionado com a comunicação de fraude ocorre imediatamente após a sua deteção.

PROCEDIMENTO

O procedimento relacionado com a comunicação de fraude assenta em mensagem enviada ao GPMC a comunicar a deteção de PE em situação de fraude.

8.2.3 ALTERAÇÕES NA INSTALAÇÃO TÉCNICA DO PE

DESCRIÇÃO

As alterações técnicas devem ser objeto de imediato a procedimento de modificação do RPE depois de reunir todas as autorizações legais necessárias.

PERIODICIDADE

O procedimento relacionado com alterações na instalação técnica do PE ocorre imediatamente após a alteração efetuada.

PROCEDIMENTO

O procedimento relacionado com alterações na instalação técnica do PE assenta em mensagem enviada ao GPMC pela entidade responsável pelas alterações no PE.

9 PROCESSO DE MODIFICAÇÃO DO RPE SOLICITADA PELO COMERCIALIZADOR

9.1 ÂMBITO DOS PROCESSOS DE ALTERAÇÃO DO RPE

De forma a assegurar que os dados do PE estão permanentemente atualizados nas bases de dados dos ORPE e do GPMC, incluindo a informação do Cliente, é necessário que o Comercializador informe o GPMC de eventuais alterações de que tenha conhecimento, nomeadamente, através dos processos de modificações ao RPE e mudanças de titular, descritos no presente capítulo.

Algumas alterações decorrentes do processo de Modificação ao RPE podem obrigar a atuação no LC, pelo que a sua ativação só se concretiza após a realização, com sucesso, da intervenção no LC.

O agendamento da atuação no local de consumo deve ser coordenado diretamente entre comercializador e ORPE, dando conhecimento do seu início e resultado ao GPMC caso exista ou não data acordada para a realização da referida intervenção no LC. É responsabilidade do ORPE efetuar a notificação do agendamento ao GPMC, explicitando, nos casos em que não seja acordada uma data no processo de agendamento, as razões que o justificaram.

9.2 PROCEDIMENTOS

Os procedimentos no âmbito do Processo de Modificação do RPE estão descritos no presente capítulo.

9.2.1 PEDIDO

O pedido de modificação é utilizado pelo Comercializador que fornece gás natural a um dado PE para proceder à alteração de informação constante do RPE.

9.2.1.1 DADOS DO RPE SUJEITOS A ALTERAÇÃO PELO COMERCIALIZADOR

São passíveis de alteração por iniciativa do Comercializador os seguintes dados do RPE:

- Dados do Cliente, incluindo a oposição a divulgação massificada do RPE;
- Informação geográfica do PE;
- Escalão de consumo;
- Método de estimativa;
- Identificação de Cliente com Necessidades Especiais;
- Identificação de Cliente Prioritário.

9.2.1.2 MANUTENÇÃO DOS DADOS DE CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E DE CLIENTES PRIORITÁRIOS

No caso de um cliente solicitar o estatuto de cliente com necessidades especiais (CNE), o respetivo Comercializador deve efetuar um pedido de modificação ao RPE, indicando os respetivos dados.

O Comercializador é responsável por obter do cliente com necessidades especiais os documentos comprovativos do respetivo estatuto, não sendo necessário o seu envio ao GPMC. No entanto, o Comercializador deve assegurar as condições para que a existência desse documento possa ser auditável.

O Comercializador deve ainda efetuar um pedido de modificação ao RPE quando o cliente deixa de reunir as condições para deter o estatuto de cliente com necessidades especiais.

Compete ao ORPE, de acordo com o RQS, a identificação dos clientes prioritários. O cliente pode ainda assim solicitar o estatuto de cliente prioritário (CP) através do respetivo comercializador, devendo o Comercializador efetuar um pedido de modificação ao RPE, indicando os respetivos dados.

O ORPE ou o Comercializador, conforme aplicável, é responsável por obter do cliente prioritário os documentos comprovativos de que o PE detém este estatuto, devendo assegurar as condições para que a existência desta documentação seja auditável.

O ORPE ou o Comercializador deve ainda atualizar o RPE ou efetuar um pedido de modificação ao RPE, conforme aplicável, quando o cliente deixa de reunir as condições para deter o estatuto de cliente prioritário.

O GPMC inquire o Comercializador, com uma periodicidade anual, no sentido de confirmar a manutenção das condições que justificam o estatuto de cliente com necessidades especiais para o conjunto de PE com essa classificação.

O GPMC inquire o ORPE e o Comercializador, com uma periodicidade anual, no sentido de confirmar a manutenção das condições que justificam o estatuto de cliente prioritário para o conjunto de PE com essa classificação.

9.2.2 OBJEÇÃO

Pode ser comunicada uma objeção ao pedido de modificação ao RPE de acordo com os motivos constantes da presente secção.

9.2.2.1 OUTROS MOTIVOS DE OBJEÇÃO

- CUI inexistente;
- PE com contrato noutra Comercializador;
- Objeto do pedido de modificação já em tratamento;
- Existência de pedido em curso da mesma natureza;
- Existência de processo de fraude.

9.2.3 ACEITAÇÃO

O GPMC comunica ao Comercializador a aceitação do pedido de modificação ao RPE indicando, quando aplicável, a data da ativação e os serviços a efetuar com vista à ativação.

9.2.4 ATUAÇÃO NO LC

As atuações no LC motivadas por pedidos de modificações ao RPE comunicadas pelo Comercializador podem ser as seguintes:

- Alteração do equipamento de medida;

- Alteração da parametrização no equipamento de medida;
- Realização de leitura extraordinária;
- Restabelecimento do fornecimento de gás natural.

9.2.4.1 AGENDAMENTO

O agendamento da atuação no LC junto do Cliente é efetuado pelo Comercializador, sendo coordenado com o ORPE e utilizando para o efeito os meios colocados à disposição por este, respeitando o estabelecido no RQS para a realização de visitas às instalações dos clientes.

Após o agendamento é enviada uma mensagem de confirmação de agendamento, da parte do ORPE, ao comercializador.

9.2.4.2 INCIDENTES

Os incidentes são comunicados pelo ORPE ao GPMC e por este ao Comercializador que pediu a modificação que implica a atuação no LC, sendo nessa data iniciada a contagem de tempo para a sua resolução e agendamento de nova atuação no LC. Neste âmbito, não podem ser invocados pelo ORPE incidentes que não decorram exclusivamente de responsabilidade do Cliente ou do Comercializador que solicitou a atuação no LC.

9.2.5 RECUSA

A recusa do pedido de modificação ao RPE ocorre por um dos seguintes motivos:

- Não resolução de incidentes detetados no LC, nos prazos previstos, considerando no máximo duas deslocações ao local;
- Detecção de falha evidente de condições de segurança na instalação, em pelo menos uma visita ao LC;
- Detecção de fraude, em pelo menos uma visita ao LC;
- Não agendamento da atuação no LC no prazo previsto, por falta imputável ao Cliente ou ao Comercializador

9.2.6 ATIVAÇÃO

A ativação consiste na concretização da modificação ao RPE solicitada, depois de efetuadas as eventuais atuações no LC que se tornem necessárias.

9.2.7 ANULAÇÃO DE PEDIDOS

Num processo de modificação ao RPE de iniciativa do Comercializador, a anulação pode ser solicitada pelo Comercializador após a deteção de um erro no processo.

Não é permitida a anulação de uma modificação ao RPE de iniciativa do Comercializador uma vez efetuada a sua ativação ou após a atuação no LC (emissão da ordem de serviço). Nestes casos o Comercializador pode efetuar novo pedido de modificação que reponha a situação pretendida.

9.3 PRAZOS

Os prazos máximos aplicáveis a este processo são indicados nos pontos seguintes.

9.3.1 PRAZO PARA COMUNICAÇÃO DE OBJEÇÃO

A objeção a um pedido de modificação ao RPE deve ser comunicada no prazo de 5 dias úteis a contar da data de receção do pedido.

No caso de pedido de alteração da informação geográfica do PE o prazo de objeção é condicionado ao tempo de resposta das entidades competentes para validação dos elementos informativos a alterar.

9.3.2 PRAZO PARA COMUNICAÇÃO DE ACEITAÇÃO DO PEDIDO

A aceitação de um pedido de modificação ao RPE deve ser comunicada no prazo de 5 dias úteis a contar da data da receção do pedido.

No caso de pedido de alteração da informação geográfica do PE o prazo de aceitação é condicionado ao tempo de resposta das entidades competentes para validação dos elementos informativos a alterar.

9.3.3 PRAZO PARA AGENDAMENTO DE ATUAÇÃO NO LC

O agendamento de atuação no LC na sequência de um pedido de modificação ao RPE deve ocorrer no prazo de 5 dias úteis a contar da data da aceitação do pedido.

9.3.4 PRAZO PARA ATUAÇÃO NO LC

A atuação no LC na sequência de um pedido de modificação ao RPE deve ocorrer no prazo de 10 dias úteis a contar da data de agendamento, salvo se existir impedimento imputável ao cliente.

Para efeitos do presente processo, considera-se que o prazo para a intervenção no local de consumo se inicia com a emissão, pelo ORPE, da correspondente Ordem de Serviço.

Sempre que exista um incidente na atuação no LC, o prazo será incrementado de 10 dias úteis.

9.3.5 PRAZO PARA ATIVAÇÃO

A data da ativação corresponde a uma data para a qual se apura um consumo associado à modificação ao RPE, podendo este, no caso de clientes sem telecontagem, ser determinado com recurso a estimativa, leitura de ciclo ou leitura extraordinária. A determinação dos prazos para a ativação da modificação ao RPE, dependentes da determinação do mencionado consumo associado à modificação ao RPE, processa-se nos termos definidos nos pontos seguintes, em função do tipo de contagem do PE a que respeita o pedido.

9.3.5.1 ATIVAÇÃO PARA CLIENTES SEM TELECONTAGEM

Para os clientes sem telecontagem, a determinação do consumo associado à modificação ao RPE, quando necessária, bem como da correspondente data de ativação é efetuada considerando as modalidades indicadas, pela seguinte ordem de prioridade:

- a) O consumo associado à modificação ao RPE é determinado por estimativa e a data da ativação, ocorre num prazo de 5 dias úteis a contar da data da aceitação do pedido.
- b) No caso de ter sido solicitada uma intervenção no local de consumo, o consumo associado à modificação ao RPE é determinado pela leitura recolhida na intervenção. Neste caso, a data da ativação é a data da intervenção com sucesso no LC.

9.3.5.2 ATIVAÇÃO PARA CLIENTES COM TELECONTAGEM

Para clientes com telecontagem, a ativação ocorre num prazo de 5 dias úteis a contar da data da aceitação do pedido, sendo a data da ativação comunicada na aceitação do pedido.

O prazo referido no parágrafo anterior não se aplica se houver necessidade de atuação no LC. Neste caso, a data da ativação corresponderá à data da atuação com sucesso no LC.

9.3.6 PRAZO PARA ANULAÇÃO DE PEDIDOS

A anulação de pedidos de modificação ao RPE de iniciativa do Comercializador deve ocorrer na data da sua solicitação se esta for anterior à data da ativação ou da atuação no LC (emissão da ordem de serviço), quando aplicável.

10 PROCESSO DE DENÚNCIA DE CONTRATO

10.1 ÂMBITO DOS PROCESSOS DE DENÚNCIA DE CONTRATO

A denúncia de contrato pode ser efetuada por iniciativa do Comercializador ou por iniciativa do Cliente.

A denúncia de contrato por iniciativa do Comercializador processa-se da seguinte forma:

- O Comercializador comunica a denúncia do contrato ao GPMC com, pelo menos, 20 dias úteis de antecedência, podendo indicar no pedido de denúncia uma data de denúncia pretendida que não deve exceder em 30 dias a data do pedido.
- O GPMC comunica ao Comercializador a aceitação da denúncia do contrato. O Comercializador é responsável por informar o Cliente, na data do pedido de denúncia, da necessidade de celebração de novo contrato de fornecimento de gás natural dentro do prazo estabelecido, de forma a prevenir a interrupção do fornecimento da instalação do Cliente.
- Se o Cliente não celebrar outro contrato de fornecimento, inicia-se o processo que conduzirá à interrupção do fornecimento da instalação do Cliente. A responsabilidade do Comercializador pelo PE termina no fim do prazo referido ou antes caso seja aceite um processo de mudança de comercializador para o respetivo PE.

A denúncia de contrato por iniciativa do Cliente processa-se da seguinte forma:

- O Comercializador comunica a denúncia de contrato;
- O GPMC comunica ao Comercializador a aceitação;
- O GPMC procede à denúncia de contrato nos prazos definidos e desencadeiam-se os procedimentos para a interrupção do fornecimento da instalação do Cliente.

O agendamento da atuação no local de consumo deve ser coordenado diretamente entre comercializador e ORPE, dando conhecimento do seu início e resultado ao GPMC caso exista ou não data acordada para a realização da referida intervenção no LC. É responsabilidade do ORPE efetuar a notificação do agendamento ao GPMC, explicitando, nos casos em que não seja acordada uma data no processo de agendamento, as razões que o justificaram.

10.2 PROCEDIMENTOS

Os vários passos do processo de denúncia de contrato são descritos neste capítulo.

10.2.1 PEDIDO

O pedido de denúncia de contrato é utilizado pelo Comercializador de um dado PE para proceder à cessação do contrato de fornecimento.

10.2.2 OBJEÇÃO

O pedido de denúncia de contrato apresentado pelo Comercializador pode ser objetado pelo GPMC de acordo com os seguintes motivos:

- CUI inexistente;

- CUI sem contrato ativo;
- PE com contrato noutra Comercializador;
- Pedido em curso (exceto se já decorre um pedido de Mudança de Comercializador, por iniciativa de outro Comercializador);
- A data de denúncia comunicada pelo comercializador excede os 30 dias sobre a data do pedido.

10.2.3 ACEITAÇÃO

A aceitação consiste na comunicação ao comercializador da aceitação do pedido de denúncia do contrato indicando, quando aplicável, a data da ativação e os serviços a efetuar com vista à ativação.

10.2.4 ATUAÇÃO NO LC

As atuações no LC são realizadas pelo ORPE na sequência de pedido de denúncia de contrato podem ser as seguintes:

- Interrupção da alimentação individual da instalação do Cliente, se solicitada por este;
- Levantamento do equipamento de medida, se necessário;
- Realização de leitura extraordinária, se solicitada.

10.2.4.1 AGENDAMENTO

O agendamento da atuação no LC junto do cliente na sequência de pedido de denúncia de contrato é efetuado pelo Comercializador, sendo coordenado com o ORPE e utilizando para o efeito os meios colocados à disposição por este, respeitando o estabelecido no RQS para a realização de visitas às instalações dos clientes.

Após agendamento da denúncia, o ORPE deve informar o comercializador, com a mensagem de confirmação de agendamento.

10.2.4.2 INCIDENTES

Os incidentes são comunicados pelo ORPE ao GPMC e por este ao Comercializador que pediu a cessação do contrato que implica a atuação no LC, sendo nessa data iniciada a contagem de tempo para a sua resolução e agendamento de nova atuação no LC. Neste âmbito, não podem ser invocados pelo ORPE incidentes que não decorram exclusivamente de responsabilidade do Cliente ou do Comercializador que solicitou a atuação no LC.

10.2.5 ATIVAÇÃO

A ativação consiste na concretização da denúncia de contrato. Para se proceder à ativação da denúncia de contrato poderá ser necessária atuação no LC.

10.2.6 ANULAÇÃO DE PEDIDOS

Num processo de denúncia de contrato, a anulação pode ser solicitada pelo comercializador se o relacionamento com o Cliente se alterou ou após a deteção de um erro no processo.

Um pedido de mudança de Comercializador anula um pedido de denúncia de contrato, até à data da ativação do primeiro pelo GPMC. Não é permitida a anulação de uma denúncia de contrato uma vez efetuada a sua ativação ou iniciada a intervenção no LC (emissão da Ordem de Serviço pelo ORPE).

10.3 PRAZOS

Os prazos máximos aplicáveis ao processo de denúncia de contrato são os que constam do presente capítulo.

10.3.1 PRAZO PARA COMUNICAÇÃO DE OBJEÇÃO

A objeção ao pedido de denúncia de contrato deve ser comunicada no prazo de 5 dias úteis a contar da data de receção do pedido.

10.3.2 PRAZO PARA COMUNICAÇÃO DE ACEITAÇÃO DO PEDIDO

A aceitação do pedido de denúncia de contrato deve ocorrer no prazo de 5 dias úteis a contar da data de receção do pedido.

10.3.3 PRAZO PARA AGENDAMENTO DE ATUAÇÃO NO LC

O agendamento de atuação no LC, quando necessário, deve ocorrer no prazo de 2 dias úteis a contar da data da aceitação do pedido.

10.3.4 PRAZO PARA ATUAÇÃO NO LC

A atuação no LC, quando necessária, deverá ocorrer no prazo de 10 dias úteis a contar da data de agendamento, salvo se existir impedimento imputável ao cliente.

Sempre que exista um incidente na atuação no LC, o prazo será incrementado de 10 dias úteis.

10.3.5 PRAZO PARA ATIVAÇÃO

A data da ativação corresponde a uma data para a qual se apura um consumo associado à denúncia de contrato, podendo este, no caso de clientes sem telecontagem, ser determinado com recurso a estimativa, leitura de ciclo ou leitura extraordinária. A determinação dos prazos para a ativação da denúncia de contrato, dependentes da determinação do mencionado consumo associado à denúncia de contrato, processa-se nos termos definidos nos pontos seguintes, em função do tipo de contagem do PE a que respeita o pedido.

No caso de denúncia por iniciativa do Comercializador a ativação ocorre, para todos os tipos de fornecimento, tendo em conta os prazos referidos no ponto 10.1.

10.3.5.1 CLIENTES SEM TELECONTAGEM

Para os clientes sem telecontagem, a determinação do consumo associado à denúncia de contrato e da correspondente data da ativação é efetuada considerando as modalidades indicadas, pela seguinte ordem de prioridade:

- a) O consumo associado à denúncia do contrato é determinado por estimativa e a data da ativação ocorre num prazo de 5 dias úteis a contar da data da aceitação do pedido.
- b) No caso de ter sido solicitada uma leitura extraordinária, ou ser necessária uma intervenção no local de consumo, o consumo associado à denúncia de contrato é determinado pela leitura recolhida. Neste caso, a data da ativação é a data da leitura extraordinária ou da intervenção com sucesso no LC.

10.3.5.2 CLIENTES COM TELECONTAGEM

A data da ativação corresponde à data da intervenção no LC.

10.3.6 PRAZO PARA ANULAÇÃO DE PEDIDOS

A anulação de pedido de denúncia de contrato pode ocorrer a todo o tempo do processo desde que seja anterior à data da ativação ou anterior à data de emissão da Ordem de Serviço pelo ORPE para intervenção no LC.

ANEXO I – INFORMAÇÃO DE SUPORTE AO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

O presente anexo integra a informação de suporte ao processo de mudança de comercializador, sendo esta constituída pelos seguintes agregados informativos:

- Informação de validação dos pedidos de contratação inicial e de mudança de comercializador;
- Informação de suporte à mudança de comercializador trocada entre o GPMC e o comercializador;
- Conteúdo mínimo do RPE para efeitos dos processos de contratação inicial e mudança de comercializador, bem como de acesso ao RPE e sua alteração.

A. INFORMAÇÃO DE VALIDAÇÃO DE PEDIDOS

De acordo com os presentes procedimentos, a sujeição, pelo comercializador, de pedidos de contratação inicial e de mudança de comercializador são objeto de verificação pelo GPMC, através da concordância dos dados identificativos do pedido com os dados existentes no RPE.

Para efeitos de validação, considera-se que, para cada pedido de contratação inicial e de mudança de comercializador, o comercializador deve remeter ao GPMC, obrigatoriamente e de forma completa, os elementos constantes da Tabela 1.

Tabela 1 – Dados de validação dos pedidos

Item	Aplicação (*)	Nível de pressão (AP, MP, BP)
CUI	CI; MC	Todos
NIF do titular da instalação	MC	Todos

(*) CI – contratação inicial; MC – mudança de comercializador

Nas situações em que o pedido de contratação inicial corresponde, simultaneamente, a uma mudança de titularidade da instalação e de mudança de comercializador, é dispensado o envio do NIF do titular da instalação.

B. INFORMAÇÃO DE SUPORTE À MUDANÇA TROCADA ENTRE GPMC E O COMERCIALIZADOR

Para efeitos de aplicação dos procedimentos constantes deste documento, considera-se que integra a informação de suporte à mudança de comercializador que é trocada entre o GPMC e os comercializadores:

- Toda a informação de caracterização detalhada e procedimentos operativos das mensagens trocadas no sistema de mudança de comercializador;
- O formato da caracterização da instalação que é remetida ao comercializador após a aceitação dos pedidos;

- A informação de detalhe para operacionalização de agendamentos de atuações no local de consumo, incluindo identificação e forma de contacto das pessoas envolvidas.

Os sistemas de suporte à mudança, incluindo os formatos das mensagens que são trocadas entre o GPMC e os comercializadores são acordados entre as partes (GPMC e comercializadores), sendo remetidos à ERSE previamente à sua aplicação.

Uma vez definida, a informação de suporte à mudança de comercializador que é trocada entre o GPMC e os comercializadores deverá ser divulgada no Portal da Mudança de Comercializador e na página da Internet do GPMC.

C. CONTEÚDO DO RPE PARA EFEITOS DO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

Para efeitos da aplicação do processo de mudança de comercializador, nomeadamente para efeitos de acesso ao RPE e sua alteração, o conteúdo RPE deve observar o especificado na Tabela 2, na Tabela 3 e na Tabela 4.

O GPMC pode, por acordo com todos os interessados, alterar o conteúdo do RPE por inclusão de registos adicionais ao conteúdo mínimo, devendo publicar o formato do conteúdo completo do RPE no Portal da Mudança de Comercializador e na página da Internet do GPMC, após apreciação prévia da ERSE.

Tabela 2 - Registo do ponto de entrega

Item	Aplicação (*)	Nível de pressão (AP, MP, BP)
CUI	CI; MC	Todos
ORPE	CI; MC	Todos
Informação geográfica: Distrito, Concelho, Freguesia, Localidade, Código Postal, Rua, Porta e Andar	CI; MC	Todos
NIP (Número de Identificação do Prédio)	CI; MC	Todos
Nível de pressão de fornecimento	CI; MC	Todos
NIF do titular da instalação	CI; MC	Todos
Oposição a integração no regime de acesso massificado ao RPE	CI; MC	Todos
Potência instalada (kWh/dia)	CI; MC	Todos
Capacidade utilizada (kWh/dia)	CI; MC	Todos
Código da tarifa de acesso em vigor	MC	Todos
Perfil de consumo	CI; MC	MP; BP
Data da última leitura	MC	MP; BP

PROCEDIMENTOS DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR NO SETOR DO GÁS NATURAL

Item	Aplicação (*)	Nível de pressão (AP, MP, BP)
Método de estimativa	CI; MC	BP
Escalão de consumo	CI; MC	BP
Instalação interrompida (s/n)	CI; MC	Todos
Data da última certificação/inspeção da instalação	CI; MC	Todos
Cliente com necessidades especiais	CI; MC	Todos
Cliente prioritário	CI; MC	Todos

(*) CI – contratação inicial; MC – mudança de comercializador

Tabela 3 – Conteúdo resumido do Registo do ponto de entrega

Item	Aplicação (*)	Nível de pressão (AP, MP, BP)
CUI	CI; MC	Todos
ORPE	CI; MC	Todos
Informação geográfica: Distrito, Concelho, Freguesia, Localidade, Código Postal, Rua (se viável com restrição do número mínimo de CUI)	CI; MC	Todos
Nível de pressão de fornecimento	CI; MC	Todos
Escalão de consumo	CI; MC	BP
Histórico de leituras dos últimos 12 meses	CI; MC	Todos
Data		
Leitura		

(*) CI – contratação inicial; MC – mudança de comercializador

Tabela 4 - Registo de Leituras – Dados acumulados (histórico de leituras dos últimos 12 meses)

Item	Aplicação (*)	Nível de pressão (AP, MP, BP)
CUI	CI; MC	Todos
ORPE	CI; MC	Todos
Data da última leitura	CI; MC	Todos
Leitura (cadeia de medida dos totalizadores)	CI; MC	Todos
Data da leitura		
Leitura		
Data de alteração de totalizadores	CI; MC	Todos
Tipo de Leitura (empresa/cliente/estimativa)	CI; MC	Todos

(*) CI – contratação inicial; MC – mudança de comercializador