

**ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS****Despacho n.º 6973/2009**

Nos termos do Decreto-Lei n.º 140/2006, de 26 de Julho, a legislação que aprovou e regulamentou o regime jurídico aplicável ao exercício das actividades de transporte, armazenamento subterrâneo, recepção, armazenamento e regaseificação de gás natural liquefeito, distribuição e comercialização de gás natural, a abertura do mercado de gás natural e a consideração da elegibilidade dos clientes obedece ao seguinte calendário: a) desde 1 de Janeiro de 2007 são elegíveis os produtores de electricidade em regime ordinário; b) desde 1 de Janeiro de 2008 são elegíveis os clientes cujo consumo anual é igual ou superior a 1 milhão de metros cúbicos (n); c) desde 1 de Janeiro de 2009 são elegíveis os clientes com consumos anuais iguais ou superiores a 10.000 m<sup>3</sup> (n); d) a partir de 1 de Janeiro de 2010 serão elegíveis todos os consumidores.

O processo de mudança de comercializador está legalmente atribuído a uma entidade designada por operador logístico da mudança de comercializador, cujas funções, condições e procedimentos aplicáveis ao exercício desta actividade deverão ser estabelecidos em legislação complementar. O legislador, através do Decreto-Lei n.º 140/2006, de 26 de Julho, estabelece ainda que o operador logístico de mudança de comercializador deverá ser uma entidade única para os sectores eléctrico e do gás natural, estando a sua actividade sujeita à regulação da ERSE.

Transitoriamente, na ausência da legislação complementar sobre o operador logístico da mudança de comercializador, a ERSE, nos termos dos seus Estatutos e do artigo 11.º do Regulamento de Relações Comerciais (RRC), atribuiu as actividades de gestão do processo de mudança de comercializador ao operador da rede nacional de transporte de gás natural (RNTGN). O RRC estabelece ainda que os procedimentos a adoptar na gestão dos processos de mudança de comercializador são aprovados pela ERSE, mediante proposta do operador da RNTGN.

Dando cumprimento ao estabelecido regulamentarmente, o operador da RNTGN apresentou à ERSE uma proposta, tendo a ERSE efectuado as sugestões de alteração que teve por pertinentes. Em resultado desse trabalho, que motivou a realização de diversas reuniões conjuntas entre a ERSE e o operador da RNTGN, resultou uma proposta de documento que foi submetida a apreciação dos seguintes agentes: comercializadores de último recurso, comercializadores em regime de mercado, todos os operadores das infra-estruturas de gás natural e associações de consumidores de âmbito nacional e interesse genérico. O presente documento é o resultado da consulta efectuada.

Esta peça regulamentar é um elemento fundamental ao processo de liberalização do mercado de gás natural, tendo por principal objectivo a criação de regras transparentes, simples e simultaneamente robustas que garantam a eficácia e a confiança dos operadores, dos agentes de mercado e dos consumidores nos procedimentos de mudança. Este objectivo é ainda mais importante em mercados que tradicionalmente se caracterizam pela prestação do serviço em regime de exclusividade, considerando que a ausência de tais regras pode criar sérios obstáculos ao desenvolvimento do mercado em livre concorrência.

No âmbito dos procedimentos de mudança de comercializador que se aprovam, as responsabilidades de gestão e monitorização do processo de mudança são do operador da RNTGN. Este operador é, simultaneamente, o gestor técnico global do Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN), a quem compete assegurar a coordenação do funcionamento das infra-estruturas do SNGN e a gestão dos fluxos de gás de acordo com as solicitações dos agentes de mercado. Assim, face à ausência de funções e actividades relacionadas com a compra e venda de gás, o operador da RNTGN é a entidade em melhores condições para realizar as funções de operador logístico de mudança de comercializador, permitindo garantir a isenção na sua intervenção, bem como a reserva necessária da informação prestada pelos agentes de mercado em livre concorrência.

A par da segurança e robustez do processo de mudança de comercializador é necessário também assegurar a eficácia e simplicidade de comunicações entre os operadores e agentes de mercado, para permitir que o processo de mudança seja uma actividade simples e rápida, não constituindo por si um obstáculo à mudança. Visando a concretização deste objectivo, os diversos processos que se regulamentam são suportados por um conjunto de mensagens trocadas entre os diversos agentes e operadores envolvidos, cabendo ao operador da RNTGN, enquanto gestor do processo de mudança de comercializador (GPMC), definir o formato dessas mensagens após consulta e consensualização possível com os restantes intervenientes no processo. De modo a permitir a eficácia destes contactos, em processos mais complexos, designadamente os que implicam a necessidade de fazer agendamentos para efectuar visitas ao local de consumo, é estabelecida a regra da interacção directa entre o operador da rede que interliga o ponto de entrega (ORPE) e o comercializador. O GPMC será notificado do início e do resultado do processo de agendamento, no sentido de garantir a informação necessária à gestão dos procedimentos, como lhe compete. Neste procedimento, pretende-se que actuação dos ORPE seja diligente, ficando eventuais indisponibilidades de agendamento sujeitas a justificação junto do GPMC.

A ERSE considera que, face à legislação em vigor, a mudança de comercializador não determina a realização de qualquer inspecção às instalações consumidoras de gás.

Os processos considerados no presente documento dizem respeito a mudanças de comercializador entre mercado regulado e mercado livre e vice-versa, bem como às mudanças de comercializador no mercado liberalizado, aos processos de entrada directa e à denúncia contratual no mercado liberalizado. Estão excluídos do âmbito da aplicação deste documento as actividades de celebração e rescisão contratual com o comercializador de último recurso (CUR).

Os prazos estabelecidos no presente documento visam, por um lado, garantir rapidez nas comunicações e, por outro lado, garantir segurança nos procedimentos. Todavia, importa ter presente que os prazos estabelecidos nos respectivos procedimentos são prazos máximos, devendo os operadores e agentes de mercado envolvidos, desenvolver as suas actividades da forma diligente para garantir o cumprimento de todos os prazos aplicáveis às situações concretas.

Salienta-se ainda a necessidade dos operadores da rede de distribuição divulgarem de forma pública e acessível, designadamente aos comercializadores em regime de mercado, a localização da rede de distribuição que abastece clientes finais. Esta informação visa assegurar um nível mínimo de informação aos novos comercializadores, de modo a orientar as suas estratégias de comunicação e de atracção de novos clientes para locais onde existe rede de gás em funcionamento, não colocando em causa qualquer divulgação de informação de carácter pessoal relativo aos clientes do CUR.

Nestes termos:

Ao abrigo das disposições conjugadas do n.º 2 do artigo 11.º, n.º 4 do artigo 167.º e n.º 3 do artigo 168.º do Regulamento de Relações Comerciais, e dos artigos 23.º e 31.º dos Estatutos da ERSE, anexos ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril, o Conselho de Administração da ERSE deliberou o seguinte:

- 1.º Aprovar, nos termos previstos do artigo 168.º do Regulamento de Relações Comerciais, os procedimentos e os prazos a adoptar na gestão do processo de mudança de comercializador de gás natural, que constitui o anexo do presente despacho e dele fica a fazer parte integrante.
- 2.º Os fluxogramas que detalham os procedimentos referidos no presente despacho são publicados pelo operador da RNTGN na sua página da Internet.
- 3.º O operador da rede da RNTGN deve aprovar e publicitar, na sua página na Internet, um documento relativo à especificação e normalização do formato das mensagens que suportam os processos de mudança de comercializador, após consulta aos operadores da rede de distribuição e comercializadores. A publicitação das referidas regras está sujeita a comunicação prévia junto da ERSE.
- 4.º As eventuais alterações aos documentos referidos nos números anteriores deverão ser precedidas de consulta aos comercializadores e operadores das redes de distribuição e serão comunicadas à ERSE, com a antecedência mínima de 15 dias úteis relativamente à data da sua disponibilização na página na Internet, que corresponde igualmente à data da entrada em vigor das alterações efectuadas.
- 5.º Os operadores da rede de distribuição devem publicar nas suas páginas na Internet informação sobre o desenvolvimento das suas redes, de modo a facilitar o acesso à informação sobre a localização dos potenciais clientes por parte dos comercializadores em regime de mercado.
- 6.º O presente despacho não se aplica às Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.
- 7.º O presente despacho entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos  
Lisboa, 19 de Fevereiro de 2009

O Conselho de Administração

Prof. Doutor Vítor Santos

Dr.ª Maria Margarida de Lucena Corrêa de Aguiar

Doutor José Braz

## ANEXO

## GESTÃO DOS PROCESSOS DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

## 1 INTRODUÇÃO

A gestão dos processos de mudança de Comercializador é uma função do Operador da Rede de Transporte em Alta Pressão (AP), nos termos estabelecidos no Regulamento de Relações Comerciais (RRC), aprovado pelo Despacho da ERSE n.º 19624-A/2006 (2.ª Série), de 25 de Setembro, até que seja definido o regime de exercício da actividade do operador logístico de mudança de comercializador, nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 140/2006, de 26 de Julho.

O presente documento regulamenta os processos que envolvam qualquer cliente elegível, à medida que estes venham a estar abrangidos pelo processo de liberalização, que culminará com o acesso ao mercado dos clientes com consumos anuais inferiores a 10 000 m<sup>3</sup> cuja liberalização ocorrerá a partir de 1 de Janeiro de 2010.

Este documento define os procedimentos e prazos relativos aos processos de Mudança de Comercializador, de acordo com os princípios gerais da mudança de comercializador estabelecidos no RRC.

Os processos em causa serão suportados por um conjunto de mensagens trocadas entre os vários agentes envolvidos, conforme estabelecido no presente documento. A especificação e a normalização do formato das mensagens e os fluxogramas que detalham os procedimentos de mudança de Comercializador são publicados pelo operador da rede de transporte de gás natural (RNTGN) na sua página na Internet, numa área especificamente dedicada a esta matéria.

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

1. Operador da Rede onde se encontra o ponto de consumo

O Operador da Rede onde se encontra o ponto de consumo será responsável por assegurar os processos de medição, leitura, verificação de dados e correcção de erros relativos ao processo de medição e leitura, elaboração de estimativas e operação e manutenção dos equipamentos. Cabe igualmente ao Operador de Rede assegurar a verificação da conformidade das instalações e interligações dos pontos de consumo nos termos da lei. Sendo o ponto de consumo o local físico de interligação com a rede, a definição e validação dos critérios de segurança de exploração são exclusivos do Operador da Rede.

É o Operador da Rede que deve guardar toda a informação relativa ao ponto de consumo, nomeadamente o seu titular, histórico de consumos e de licenciamento, prova das inspecções, registo de deslocações ao local de consumo, etc. Assegura igualmente a assistência técnica ao local de consumo sempre que solicitado directamente pelo seu titular ou Comercializador responsável pelo fornecimento de gás natural.

2. 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 Gestor do Processo de Mudança de Comercializador (GPMC), estando para o efeito autorizado pelo cliente nos termos dos actuais procedimentos. No caso de clientes que se tenham constituído como agentes de mercado, o contacto com o GPMC é assegurado directamente por estes.

3. 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 operador de rede, 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 actualizado da identificação e parâmetros associados à instalação e ao cliente. A informação fica registada permitindo a auditoria do processo.

As bases de dados dos operadores de rede 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 actualizada com essas alterações.

## 2 SIGLAS E DEFINIÇÕES

### 2.1 SIGLAS

No presente documento são utilizadas as seguintes siglas:

**AP** – Alta Pressão.

**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.

**GSM** - Global System for Mobile Communications.

**LC** – Local de Consumo.

**ML** – Mercado Liberalizado.

**NIF** – Número de Identificação Fiscal.

**ORPE** – Operador da rede que interliga o PE.

**PE** – Ponto de Entrega.

**RNTGN** – Rede Nacional de Transporte de Gás Natural.

**RPE** – Registo do Ponto de Entrega.

**RQS** – Regulamento da Qualidade de Serviço.

**RRC** – Regulamento de Relações Comerciais.

### 2.2 DEFINIÇÕES

No presente documento são utilizadas as seguintes definições:

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

**Comercializador** – Entidade titular de licença de comercialização, cuja actividade consiste na compra a grosso e na venda a grosso e ou a retalho de gás natural, em nome próprio ou em representação de terceiros.

**Comercializador de Último Recurso (CUR)** – Comercializador que no exercício da sua actividade está obrigado a assegurar o fornecimento de gás natural aos clientes que o requeiram, sujeitando-se ao regime de tarifas e preços regulados, conforme definido no RRC.

**Consumo de mudança** – Valor de consumo apurado até à data em que se processa a activação da mudança de Comercializador. É determinado por leitura real ou estimativa.

**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 entrada directa no ML, a mudança de comercializador, a denúncia de contrato ou a modificação do RPE.

**Comercializador Cessante** – Comercializador ou Comercializador de Último Recurso que deixará de fornecer gás natural a um cliente que pretende mudar de Comercializador.

**Incidente no LC** – Consiste na impossibilidade de execução da Ordem de Serviço por causas não imputáveis ao ORPE, das quais se informa o Comercializador. As causas de incidente a considerar são, nomeadamente, as seguintes:

- Cliente ausente: o ORPE não pode aceder ao LC.
- Detecção de irregularidades na instalação.

**Leitura de Ciclo** – Leitura real obtida periodicamente, de acordo com a frequência do ciclo de leituras implementado pelo ORPE.

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

**Leitura extraordinária** – Leitura real efectuada 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 objecto 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 real não periódica realizada pelo ORPE.

**Leitura Real** – Valores da energia acumulada recolhidos do equipamento de medição pelo Operador da rede de distribuição ou pelo Cliente.

**Mercado Liberalizado (ML)** - 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, ao recurso a plataformas de mercados organizados ou à celebração de contratos bilaterais, nos termos definidos no RRC.

**Novo Comercializador** – Comercializador ou Comercializador de Último Recurso com o qual um cliente de um outro Comercializador celebrou ou pretende celebrar um novo contrato.

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

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

### 3 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

#### 3.1 ENTIDADES ABRANGIDAS

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

- Cliente.
- Cliente que se tenha constituído como agente de mercado.
- Comercializador.
- Operador da rede que interliga o ponto de entrega (ORPE).
- Gestor do processo de mudança de comercializador (GPMC).

As actividades atribuídas no âmbito dos processos objecto deste documento são desempenhadas pelo GPMC e pelos ORPE.

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.

O ORPE considerado em cada processo específico é a entidade que recolhe, regista e mantém actualizada todas as informações relativas ao PE, nomeadamente as de natureza técnica e de segurança, incluindo os registos e certificados de inspecção nos termos da lei, as ocorrências no PE, bem como a informação de consumo, leituras, potências instaladas, o seu dimensionamento e identificação do seu titular.

O cliente tem a prerrogativa de se constituir agente de mercado nos termos definidos no RRC. Neste caso específico, para efeitos do processo de mudança de comercializador, ao cliente constituído como agente de mercado cumpre desempenhar os procedimentos e as obrigações que resultam de considerar de forma agregada os procedimentos e obrigações atribuídos a Comercializador e Cliente no presente documento.

### 3.2 PROCESSOS ABRANGIDOS

Este documento descreve a metodologia de gestão dos seguintes processos:

- Acesso ao Registo do Ponto de Entrega.
- Mudança de Comercializador e Entrada Directa no ML.
- Registo/Modificação do RPE.
- Denúncia de Contrato no ML.

A gestão dos processos acima referidos é efectuada com base em mensagens trocadas entre os agentes envolvidos, tendo como ponto comum o GPMC que funciona como entidade centralizadora da informação relevante cada vez que um destes processos é iniciado pelas entidades interessadas e que dá suporte às seguintes acções necessárias ao nível dos processos definidos:

- Pedido;
- Anulações / Reposições;
- Validação/Objecção;
- Activação/Desactivação;
- Modificação;
- Denúncia.

### 3.3 MANUTENÇÃO DO HISTÓRICO DE MENSAGENS

O GPMC mantém o histórico da informação trocada relativa aos processos dos PE objecto de intervenção no âmbito da gestão do processo de mudança descrito no presente documento, por um período não inferior a 5 anos.

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

### 3.4 AUTORIZAÇÕES E AUDITABILIDADE

No âmbito dos processos descritos no presente documento, o Comercializador, sempre que actue em representação do cliente, deverá assegurar previamente a existência de autorização escrita 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 respectiva prova, em qualquer momento para verificação, em respeito dos princípios de transparência e de não discriminação.

### 3.5 AUDITORIA E INFORMAÇÃO

Os processos abrangidos no âmbito do presente documento são objecto de auditoria independente por entidade externa de reconhecida idoneidade, com periodicidade que garanta que não seja excedido o prazo de dois anos entre auditorias.

O conteúdo das auditorias e os critérios de selecção das entidades responsáveis pela realização das auditorias são aprovados pela ERSE, na sequência de proposta do GPMC.

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.

Os relatórios de auditoria devem, sempre que tal se verifique, identificar as situações em que, por falta de elementos comprovativos, não foi possível confirmar o cumprimento das disposições constantes do presente documento.

Os relatórios de auditoria são enviados à ERSE e publicados na página do GPMC na Internet.

Para efeitos de acompanhamento da gestão dos diversos processos constantes deste documento, o GPMC deverá apurar e actualizar os seguintes indicadores:

- Prazo de execução dos processos, de forma a poder apurar os respectivos prazos médios.
- Número de observações associado a cada processo, que permita apurar os respectivos números de pedidos, objecções, recusas, actuações no LC e activações.
- Quando aplicável, deverão ser apurados os números de observações associados a cada processo e que respeitem a reposições e anulações.

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

A informação do número de pedidos de mudança de comercializador recebido pelo GPMC será mensal e disponibilizada de forma agregada na sua página na Internet.

### 3.6 PROTECÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DEVERES DE CONFIDENCIALIDADE

O GPMC e os ORPE obrigam-se a manter reservada a informação constante das bases de dados que servem de suporte e documentam os processos abrangidos no âmbito do presente documento.

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

O GPMC deverá incluir os procedimentos de actualização e uso da informação de suporte ao Processo 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 Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro, relativa à protecção de dados pessoais. Esta obrigação é extensiva aos ORPE qualquer que seja a sua natureza, bem como aos Comercializadores relativamente à informação a que acedem no âmbito dos presentes procedimentos.

### 3.7 TIPIFICAÇÃO DOS DADOS DO RPE

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

Os ORPE deverão manter e actualizar os dados de suporte aos processos enumerados no presente documento, bem como assegurar o seu fornecimento ao GPMC quando solicitado, recorrendo à implementação dos necessários níveis diferenciados de acesso que assegurem a protecção de dados pessoais e deveres de confidencialidade a que se encontram obrigados.

Para efeitos do presente documento, os dados de suporte aos processos aqui descritos não deverão exceder os elementos constantes das tabelas que se apresentam de seguida.

**Tabela 1 - Dados associados ao Registo do Ponto de Entrega**

	<b>Nível de Pressão (AP;MP;BP)</b>
C.U.I - Codificação Universal de Instalação	Todos
Número de Identificação Fiscal (NIF) do titular do PE (se existir contrato)	Todos
Existência de contrato para o PE (s/n)	Todos
Operador da rede ligada	Todos
Código do comercializador actual	Todos
Informação geográfica:	Todos
Distrito, concelho, freguesia, localidade, código postal, rua, porta, andar e fracção	Todos
NIP (número de identificação do prédio)	Todos
Nível de pressão de fornecimento	Todos
Potência instalada (kWh/dia)	Todos
Capacidade utilizada (kWh/dia)	Todos
Perfil de consumo (instalações sem telecontagem)	MP,BP
Data da última leitura	Todos
Data de início do contrato em vigor	Todos
Número de mudanças de comercializador nos últimos 12 meses	Todos
Tarifa de acesso em vigor	Todos
Método de estimativa	BP
Existência de fraude detectada pelo ORPE	Todos
Escalão de consumo	BP
Cliente com necessidades especiais	BP
Cliente prioritário	Todos
Histórico da leitura dos últimos 12 meses	Todos
Data da última certificação/inspecção da instalação	Todos



Tabela 2 - Dados associados ao Registo do Equipamento de Medição

<b>PMGN - Ponto de Medição de Gás Natural no PE</b>
<b>Cadeia de Medida (um registo por cada)</b>
Categoria (1ª ou 2ª segundo Guia de Medição)
Data do último controlo metrológico da cadeia de medida
<b>Medidor de caudal (contador)</b>
Marca:
Modelo:
Nº de Série:
Tipo (Volumétrico/Mássico)
Data último controlo:
<b>Elemento primário Pressão</b>
Marca:
Modelo:
Nº de Série:
Tipo:
Data último controlo :
<b>Elemento primário Temperatura</b>
Marca:
Modelo:
Nº de Série:
Tipo:
Data último controlo:
<b>Dispositivo de conversão de volume</b>
Marca:
Modelo:
Nº de Série:
Tipo:
Data último controlo:
<b>Sistema de telecontagem</b>
Marca:
Modelo:
Nº Série:
Tipo:
Data último controlo:
Tipo de comunicação (PSTN; GSM; GPRS; SMS; FO)
PMGN relacionados (do mesmo CUI quando de 1ª classe, identificadas e numeradas de forma sequencial e única com um dígito adicional)
<b>Observações</b>

#### 4 PROCESSO DE ACESSO AO REGISTO DO PONTO DE ENTREGA

##### 4.1 DEFINIÇÃO DA INFORMAÇÃO A DISPONIBILIZAR NO ACESSO AO RPE

Para efeitos do processo de acesso ao registo do ponto de entrega, é considerada a informação constante do mesmo que facilite a apresentação de oferta de fornecimento de gás natural ao cliente por parte do comercializador.

Esta informação deve ser acedida com identificação conjunta do CUI (Código Universal de Instalação), do NIF do Cliente ou titular do PE e da referência de contrato sempre que este exista. Estes devem constar sempre em todos os documentos trocados entre as partes, incluindo facturas.

A informação do RPE a disponibilizar no âmbito do presente processo considera dados do registo do ponto de entrega, do registo do equipamento de medição e os históricos de leituras e consumos de acordo com as tabelas seguintes.

Tabela 3 - Registo do ponto de entrega

	Aplicação		Nível de Pressão (AP;MP;BP)
	Entrada directa	Mudança de comercializ.	
Código Universal de Instalação	√	√	Todos
ORPE	√	√	Todos
Informação geográfica: Distrito, Concelho, Freguesia, Localidade, Código Postal, Rua, Porta, Andar e Fracção	√	√	Todos
NIP (Número de Identificação do Prédio)	√	√	Todos
Nível de pressão de fornecimento	√	√	Todos
Potência instalada (kWh/dia)	√	√	Todos
Capacidade utilizada (kWh/dia)	√	√	Todos
Perfil de consumo (instalações sem telecontagem)	√	√	MP,BP
Data da última leitura		√	MP,BP
Data de início do contrato em vigor		√	Todos
Nº de mudanças de comercializador nos últimos 12 meses		√	Todos
Tarifa de acesso em vigor		√	Todos
Método de estimativa	√	√	BP
Escalão de consumo	√	√	BP
Data da última certificação/inspecção da instalação	√	√	Todos
Cliente com necessidades especiais	√	√	BP
Cliente prioritário	√	√	Todos

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

	Aplicação		Nível de Pressão
	Entrada directa	Mudança de comercializ.	
<b>PMGN - Ponto de Medição de Gás Natural no PE</b>			
<b>Cadeia de Medida (um arquivo por cada)</b>			
Categoria (1ª ou 2ª segundo Guia de Medição)	√	√	Todos
CUI	√	√	Todos
Data do último registo de leitura da cadeia de medida		√	Todos
Leituras do totalizador da cadeia de medida			
Data		√	Todos
Leitura		√	Todos
Alteração de totalizadores (data)		√	Todos

#### 4.2 PROCEDIMENTOS

Os vários passos do processo de acesso ao RPE são descritos neste capítulo e seguem as sequências ilustradas nos diagramas explicativos codificados com as identificações A1 e A2, publicados pelo GPMC na sua página na Internet.

#### 4.2.1 CONDIÇÕES DE ACESSO

O RPE poderá ser acedido directamente pelo cliente ou pelo comercializador que detenha autorização escrita do cliente para o efeito. Em todo o caso, para manter uma celeridade de processos e a normalização dos mesmos, é desejável que o acesso ao RPE seja, preferencialmente, efectuado através do comercializador.

Para efeitos de validação dos pedidos de acesso ao RPE, o cliente ou o comercializador deverá fornecer o respectivo CUI a cuja informação se pretende aceder, bem como o NIF e a referência do contrato de fornecimento em vigor, nos casos em que esta exista para o ponto de entrega em causa.

#### ACESSO PELO CLIENTE

O cliente detentor de contrato de fornecimento de gás natural com o CUR ou outro comercializador poderá aceder gratuitamente aos seus dados constantes do RPE, preferencialmente através do comercializador.

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

O acesso ao 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 previamente submetido à apreciação da ERSE, para cada canal de comunicação disponibilizado.

#### ACESSO PELO COMERCIALIZADOR

O acesso aos dados constantes do RPE por parte do Comercializador está dependente da existência de autorização escrita concedida pelo cliente.

O Comercializador deverá assegurar que detém a autorização do cliente mencionada anteriormente, não sendo, contudo, necessário o seu envio ao GPMC para efectivar o acesso aos dados do RPE. O comercializador é obrigado a declarar que detém autorização do cliente e deve estar em condições de fazer prova disso.

Só os pedidos validados serão concluídos com informação à entidade solicitante. Caso não o sejam, a referida entidade receberá a indicação da recusa e da razão invocada.

#### OBRIGAÇÕES DO ORPE

O ORPE deve fornecer a informação solicitada pelo GPMC, de acordo com o previsto neste procedimento, para obtenção dos dados do RPE, uma vez recebido um CUI e um NIF compatíveis.

#### 4.2.2 VALIDAÇÃO E OBJECÇÃO

Após validação do pedido de acesso, pode ser comunicada pelo GPMC uma objecção ao pedido de acesso aos dados constantes do RPE com os seguintes fundamentos:

- Inexistência do CUI ou quando este se revele inválido;
- O NIF do actual titular do PE não coincide com o registado para o CUI;
- A referência do contrato de fornecimento (quando exista) comunicada no pedido de acesso ao RPE não coincide com a que consta das bases de dados do operador da rede de distribuição de gás natural.

Os fundamentos de objecção ao pedido de acesso ao RPE atrás mencionados aplicam-se quer na solicitação de acesso ao RPE efectuada pelo Cliente, quer na solicitação apresentada pelo Comercializador.

Caso nenhum dos fundamentos se verifique, o pedido considera-se validado e a informação depois de fornecida pelo ORPE e registada pelo GPMC será fornecida à entidade solicitante.

#### **4.3 PRAZOS**

Os prazos máximos aplicáveis a este processo são os seguintes:

- Objecção – comunicação da objecção no prazo de 5 dias úteis a contar da data de recepção do pedido de acesso ao RPE.
- Envio de dados do RPE – envio da informação tipificada para este processo no prazo de 5 dias úteis após a data de recepção do pedido de acesso ao RPE, que pode ser acrescido de 5 dias úteis no caso de ser necessário solicitar informação ao ORPE.

### **5 PROCESSOS DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR E DE ENTRADA DIRECTA NO ML**

#### **5.1 INTRODUÇÃO**

O processo de mudança de comercializador destina-se exclusivamente a mudar o comercializador de um PE que possui um contrato válido.

O Processo de Entrada Directa no ML destina-se a enquadrar a celebração de contrato de fornecimento entre um Cliente e um Comercializador em regime de mercado sem que, previamente e para o conjunto de Cliente e PE tenha existido um qualquer outro contrato de fornecimento.

Para efeitos de mudança de comercializador, o PE deve estar correctamente referenciado e a respectiva informação técnica relevante actualizada.

Os procedimentos propostos para a Mudança de Comercializador e para a Entrada Directa no ML permitem que a concretização da mudança seja realizada de uma de duas formas:

- Sem actuação no LC.
- Com actuação no LC.

Caso a Mudança de Comercializador ou a Entrada Directa no ML não implique uma actuação no LC, a data da activação será indicada no momento de aceitação do pedido.

Nos processos de Mudança de Comercializador e de Entrada Directa no ML, sempre que houver necessidade de uma actuação no LC, ou quando houver lugar, nomeadamente, a uma leitura extraordinária, a sua activação só se concretiza após a realização, com sucesso, da intervenção no LC.

O agendamento da actuação no local de consumo deve ser coordenado directamente 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 efectuar 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.

#### **5.2 PROCEDIMENTOS**

O processo de Mudança de Comercializador segue a sequência ilustrada, consoante o caso, nos diagramas explicativos codificados com as identificações B2, B3, B4, B5 e B6, publicados pelo GPMC na sua página da Internet.

O processo de Entrada Directa no ML segue a sequência ilustrada, consoante o caso, nos diagramas explicativos codificados com as identificações B1 e B7, publicados pelo GPMC na sua página da Internet.

Os vários passos dos processos de Mudança de Comercializador e de Entrada Directa no ML são descritos neste capítulo.

### 5.2.1 PEDIDO

O pedido de Mudança de Comercializador ou Entrada Directa no ML é efectuado pelo Novo Comercializador ou pelo Cliente, nos casos em que este se tenha constituído como Agente de Mercado, mediante o envio ao GPMC da informação de suporte ao processo de Mudança de Comercializador, constante do Anexo A, que deverá servir para efeitos de validação dos pedidos apresentados.

### 5.2.2 VALIDAÇÃO E OBJECÇÃO

O GPMC objectará o pedido de Mudança de Comercializador ou de Entrada Directa no ML quando houver pelo menos um dos seguintes motivos:

1. CUI inexistente ou inconsistente com o NIF fornecido.
2. Existência de outro pedido em curso, excepto nos seguintes casos:
  - a. O pedido em curso é uma Denúncia de Contrato por iniciativa do Comercializador Cessante;
  - b. O pedido em curso é uma Denúncia de Contrato por iniciativa do Cliente e o novo pedido é uma Entrada Directa no ML.
3. Atingido o limite de 4 mudanças de Comercializador nos últimos 12 meses.
4. Dados do cliente titular do PE não coincidentes com os existentes no registo do PE.
5. Existência de processo de fraude.
6. Contrato em processo de interrupção de fornecimento (excepto no caso de Entrada Directa no ML).
7. Prazo ultrapassado para regularização de dívida com o CUR.
8. Indicação do ORPE de existir não conformidade técnica ou legal da instalação.
9. Existência de contrato de fornecimento válido, no caso de Entrada Directa no ML.

### 5.2.3 ACEITAÇÃO

Uma vez percorrido o processo de validação sem reservas, o pedido considera-se aceite e o GPMC comunicará ao ORPE e aos Comercializadores envolvidos, quando aplicável, a data da activação da Mudança de Comercializador e os procedimentos a efectuar com vista à activação.

No caso de Entrada Directa no ML a validação do pedido será acompanhada, se for o caso, da indicação de necessidade de certificação técnica e legal da instalação, sendo necessária actuação no local de consumo de acordo com os requisitos comunicados pelo ORPE.

### 5.2.4 ACTUAÇÃO NO LC

No âmbito dos processos de Mudança de Comercializador e de Entrada Directa no ML, as actuações no LC podem ser as seguintes:

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

Os processos de Mudança de Comercializador e de Entrada Directa no ML, não devem, por si só, desencadear uma actuação elegível no LC para efeitos de verificação técnica e de segurança da instalação consumidora.

#### 5.2.4.1 AGENDAMENTO

O agendamento da actuação no LC junto do cliente é efectuado pelo novo Comercializador, sendo coordenado com o ORPE nos termos indicados anteriormente e respeitando o estabelecido no RQS para a realização de visitas às instalações dos clientes.

#### 5.2.4.2 INCIDENTES

Os incidentes são comunicados pelo ORPE ao GPMC e por este ao Comercializador que pediu a actuação no LC, sendo nessa data iniciada a contagem de tempo para a sua resolução e agendamento de nova actuação 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 actuação no LC.

#### 5.2.5 RECUSA

A recusa consiste na anulação do pedido de mudança de comercializador ou de entrada directa no ML, por um dos seguintes motivos:

- Não resolução de incidentes detectados 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 actuação no LC no prazo previsto, por facto imputável ao Cliente ou ao Comercializador.

#### 5.2.6 ACTIVACÃO

A activação consiste na concretização da mudança de comercializador ou entrada directa no ML. O processo de mudança de comercializador ou de entrada directa no ML será activado desde que tenha sido validado nas condições descritas no presente procedimento.

A activação 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 facturação de cessação de contrato do actual comercializador do PE. A data de activação da mudança de comercializador ou de entrada directa no ML coincidirá sempre com a data definida para o consumo de mudança.

A activação da entrada directa no ML coincide com a data em que se inicia o fornecimento de gás natural à instalação consumidora.

#### 5.2.7 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 detecção de um erro no processo.

Numa entrada directa no ML, a anulação pode ser solicitada pelo Comercializador que pretende passar a fornecer o PE em causa ou pelo cliente (através do Novo Comercializador ou do Comercializador Cessante).

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

- O pedido é anterior à activação 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 acções efectuadas na sequência do pedido de Mudança de Comercializador, nomeadamente, regularização de facturação 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 activação do pedido que lhe deu origem.

Quando não se verificarem as condições de anulação de uma entrada directa no ML, o comercializador deverá solicitar um procedimento de denúncia de contrato, conforme definido no presente documento, destinado a assegurar a reposição da situação pretendida.

### 5.3 PRAZOS

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

## 5.3.1 PRAZO PARA COMUNICAÇÃO DE OBJECÇÃO

A objecção ao pedido de Mudança de Comercializador ou de Entrada Directa no ML deve ser comunicada no prazo de 5 dias úteis a contar da data da sua recepção.

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 vencida e não contestada para com o CUR, o prazo para objecção é fixado em 20 dias úteis. O comercializador que pretende passar a fornecer o PE em causa é informado deste facto num prazo de 5 dias úteis a contar da data de recepção do pedido, sendo concedido um prazo de 10 dias úteis ao Cliente para regularizar a situação de dívida.

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

## 5.3.2 PRAZO PARA COMUNICAÇÃO DE ACEITAÇÃO DO PEDIDO

A aceitação do pedido de Mudança de Comercializador ou de Entrada Directa no ML é comunicada no prazo de 5 dias úteis, a contar da data de recepção do pedido. No caso de existirem dívidas vencidas e não contestadas no âmbito de um contrato no CUR, o prazo para a comunicação da aceitação do pedido é de 20 dias úteis, a contar da data de recepção 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.

## 5.3.3 PRAZO PARA AGENDAMENTO DE ACTUAÇÃO NO LC

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

## 5.3.4 PRAZO PARA ACTUAÇÃO NO LC

A actuação no LC deverá ocorrer no prazo de 15 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 com a indicação da data indicada pelo ORPE às entidades envolvidas e na sequência da coordenação por este efectuada com o Comercializador, nos termos indicados anteriormente.

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

## 5.3.5 PRAZO PARA ACTIVAÇÃO

A data da activação corresponde a uma data para a qual se apura um consumo de mudança, podendo este, no caso de clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m<sup>3</sup> de gás natural, ser determinado com recurso a leitura de ciclo, estimativa ou leitura extraordinária.

A determinação dos prazos para a activação da mudança de comercializador, dependentes da determinação do consumo de mudança, processa-se nos termos a seguir definidos, em função do consumo da instalação do PE a que respeita o pedido.

**INSTALAÇÕES COM CONSUMO ANUAL INFERIOR OU IGUAL A 10 000 M<sup>3</sup>:**

Para os PE correspondentes a instalações com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m<sup>3</sup>, a determinação do consumo de mudança e da correspondente data da activação da mudança de comercializador é efectuada considerando as modalidades indicadas, pela seguinte ordem de prioridade:

- Quando ocorra uma leitura de ciclo pelo ORPE no período de tempo compreendido entre a data de recepção do pedido de mudança de comercializador e os 30 dias seguintes à recepção do pedido, o consumo de mudança é determinado por essa leitura e a data de activação corresponde à data da leitura, devendo esta ser comunicada na aceitação do pedido.

- No caso de não estar agendada uma leitura de ciclo pelo ORPE no período de tempo compreendido entre a data de recepção do pedido de mudança de comercializador e os 30 dias seguintes à recepção do pedido, o consumo de mudança é determinado por estimativa, prevalecendo a data da estimativa para efeitos de activação.
- 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 pelo ORPE. Neste caso, a data da activação é a data da leitura extraordinária ou da intervenção com sucesso no LC.

#### **INSTALAÇÕES COM CONSUMO ANUAL SUPERIOR A 10 000 M<sup>3</sup>:**

Para os PE correspondentes a instalações com consumo anual superior a 10 000 m<sup>3</sup>, a determinação do consumo de mudança e da correspondente data da activação da mudança de comercializador é efectuada considerando as modalidades indicadas, pela seguinte ordem de prioridade:

- O consumo de mudança é determinado por leitura de ciclo realizada com a frequência determinada pelas disposições regulamentares em vigor e a data de activação corresponde à data da leitura, devendo esta ser comunicada na 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 pelo ORPE. Neste caso, a data da activação é a data da leitura extraordinária ou da intervenção com sucesso no LC.

#### **INSTALAÇÕES DOTADAS DE TELECONTAGEM**

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

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

## **6 PROCESSO DE DENÚNCIA DE CONTRATO NO ML**

### **6.1 INTRODUÇÃO**

A denúncia de contrato no ML pode ser efectuada por iniciativa do comercializador ou por iniciativa do Cliente. Este processo não obsta nem altera os direitos e obrigações das partes intervenientes no contrato de fornecimento.

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

1. O comercializador comunica a denúncia do contrato ao GPMC com 20 dias úteis de antecedência mínima.
2. 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 uma eventual interrupção do fornecimento à instalação do Cliente.
3. No fim do prazo, se o Cliente não celebrar outro contrato de fornecimento, inicia-se o processo que pode conduzir à interrupção do fornecimento da instalação do Cliente, observados os prazos de pré-aviso previstos na lei. A responsabilidade do Comercializador pelo PE termina no fim do prazo referido.

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

1. O Cliente é responsável por solicitar ao Comercializador que este comunique a denúncia de contrato de fornecimento;
2. O Comercializador comunica ao GPMC a denúncia de contrato;
3. O GPMC comunica ao ORPE a denúncia do contrato;
4. O GPMC comunica ao Comercializador a aceitação;



5. O GPMC procede à denúncia de contrato nos prazos definidos e desencadeiam-se os procedimentos para a interrupção do fornecimento à instalação do Cliente.

O agendamento da actuação no local de consumo deve ser coordenado directamente 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 efectuar 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.

## 6.2 PROCEDIMENTOS

O processo de denúncia de contrato segue a sequência ilustrada, consoante o caso, nos diagramas explicativos codificados com as identificações C1, C2 e C3, publicados pelo GPMC na sua página da Internet.

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

### 6.2.1 PEDIDO

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

### 6.2.2 OBJECÇÃO

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

- CUI inexistente;
- PE com contrato noutra Comercializador;
- Pedido em curso (excepto se já decorre um pedido de Mudança de Comercializador, por iniciativa de outro comercializador).

### 6.2.3 ACEITAÇÃO

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

### 6.2.4 ACTUAÇÃO NO LC

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

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

#### 6.2.4.1 AGENDAMENTO

O agendamento da actuação no LC junto do cliente na sequência de pedido de denúncia de contrato é efectuado pelo Comercializador, sendo coordenado com o ORPE nos termos indicados anteriormente e respeitando o estabelecido no RQS para a realização de visitas às instalações dos clientes.

#### 6.2.4.2 INCIDENTES

Os incidentes são comunicados pelo ORPE ao GPMC que os comunica ao Comercializador que pediu a cessação que implica a actuação no LC, sendo nessa data iniciada a contagem de tempo para a sua resolução e agendamento de nova actuação 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 actuação no LC.

#### 6.2.5 ACTIVAÇÃO

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

#### 6.2.6 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 detecção de um erro no processo.

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

### 6.3 PRAZOS

Os prazos máximos aplicáveis ao processo de denúncia de contrato são os que constam da presente secção.

#### 6.3.1 PRAZO PARA COMUNICAÇÃO DE OBJECÇÃO

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

#### 6.3.2 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 recepção do pedido.

#### 6.3.3 PRAZO PARA AGENDAMENTO DE ACTUAÇÃO NO LC

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

#### 6.3.4 PRAZO PARA ACTUAÇÃO NO LC

A actuação no LC, quando necessária, deverá ocorrer no prazo de 15 dias úteis a contar da data de agendamento, salvo se existir impedimento imputável ao cliente.

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

#### 6.3.5 PRAZOS PARA ACTIVAÇÃO

A data da activação corresponde a uma data para a qual se apura um consumo associado à denúncia de contrato. A determinação dos prazos para a activação da denúncia de contrato, dependentes da determinação do mencionado consumo associado à denúncia de contrato, processa-se nos termos definidos para o processo de mudança de comercializador, constantes do ponto 5.3.5 do presente documento.

Os prazos referidos no parágrafo anterior não se aplicam se houver necessidade de actuação no LC. Neste caso, a data da activação corresponderá à data da actuação com sucesso no LC.

#### 6.3.6 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 activação ou anterior à data de emissão da Ordem de Serviço pelo ORPE para intervenção no LC.

## 7 MODIFICAÇÃO AO RPE POR INICIATIVA DO ORPE

### 7.1 INTRODUÇÃO

A informação correcta 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 actualizados na sua base de dados, o ORPE deverá diligenciar no sentido de que da mencionada base de dados consta a informação mais actualizada a que tenha acesso. Da mesma forma, sempre que estas modificações ocorram, deve o GPMC ser notificado e a informação modificada transmitida para actualização da base de dados do GPMC.

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

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

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

### 7.2 PROCEDIMENTOS

Os vários passos do processo de modificação ao RPE de iniciativa do ORPE são descritos neste capítulo e seguem a sequência ilustrada no diagrama explicativo codificado com a identificação D2, publicados pelo GPMC na sua página da Internet.

#### 7.2.1 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 respectivos.

##### 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.

#### 7.2.2 COMUNICAÇÃO DE FRAUDE

##### DESCRIÇÃO

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

#### **7.2.3 ALTERAÇÕES NA INSTALAÇÃO TÉCNICA DO PE**

#### **DESCRIÇÃO**

As alterações técnicas devem ser objecto 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 efectuada.

#### **PROCEDIMENTO**

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

### **8 PROCESSO DE MODIFICAÇÃO AO RPE SOLICITADA PELO COMERCIALIZADOR**

#### **8.1 INTRODUÇÃO**

De forma a assegurar que os dados do PE estão permanentemente actualizados nas bases de dados do ORPE e do GPMC, incluindo a informação do Cliente, é necessário que o Comercializador informe estas entidades 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 actuação no LC, pelo que a sua activação só se concretiza após a realização, com sucesso, da intervenção no LC.

O agendamento da actuação no local de consumo deve ser coordenado directamente 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 efectuar 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.

#### **8.2 PROCEDIMENTOS**

Os vários passos do processo de modificação ao RPE de iniciativa do Comercializador são descritos neste capítulo e seguem as sequências ilustradas nos diagramas explicativos codificados com as identificações D1 e D3, publicados pelo GPMC na sua página da Internet.

##### **8.2.1 PEDIDO**

O pedido de modificação é utilizado pelo Comercializador que fornece gás natural a um dado PE para proceder à alteração dos seguintes dados constantes do RPE:

- Alteração de dados do Cliente;
- Alteração da informação geográfica do PE;
- Alteração da instalação consumidora;
- Alteração do equipamento de medida;
- Identificação de Cliente Prioritário ou de Cliente com Necessidades Especiais.

#### 8.2.2 OBJECÇÃO

Pode ser comunicada uma objecção ao pedido de modificação ao RPE de acordo com os seguintes motivos:

- CUI inexistente ou inconsistente com a restante informação de validação;
- PE com contrato noutra Comercializador;
- Objecto do pedido de modificação já em tratamento;
- Existência de processo de fraude.

#### 8.2.3 ACEITAÇÃO

O GPMC, com base na comunicação prévia com o ORPE, comunica ao Comercializador a aceitação do pedido de modificação ao RPE indicando, quando aplicável, a data da activação e os serviços a efectuar com vista à activação.

#### 8.2.4 ACTUAÇÃO NO LC

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

- Alteração do equipamento de medida;
- Alteração da instalação de consumo;
- Realização da leitura extraordinária.

##### 8.2.4.1 AGENDAMENTO

O agendamento da actuação no LC junto do cliente é efectuado pelo novo Comercializador, sendo coordenado com o ORPE nos termos indicados anteriormente e respeitando o estabelecido no RQS para a realização de visitas às instalações dos clientes.

##### 8.2.4.2 INCIDENTES

Os incidentes são comunicados pelo ORPE ao GPMC e por este ao Comercializador que pediu a modificação que implica a actuação no LC, sendo nessa data iniciada a contagem de tempo para a sua resolução e agendamento de nova actuação 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 actuação no LC.

##### 8.2.5 RECUSA

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

- Não resolução de incidentes detectados 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 actuação no LC no prazo previsto, por falta imputável ao Cliente ou ao Comercializador.

#### 8.2.6 ACTIVAÇÃO

A activação consiste na concretização da modificação ao RPE solicitada, depois de efectuadas as eventuais actuações no LC que se tornem necessárias.

#### 8.2.7 ANULAÇÃO DE PEDIDOS

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

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

### 8.3 PRAZOS

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

#### 8.3.1 PRAZO PARA COMUNICAÇÃO DE OBJECÇÃO

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

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

#### 8.3.2 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 de recepção 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.

#### 8.3.3 PRAZO PARA AGENDAMENTO DE ACTUAÇÃO NO LC

O agendamento de actuação no LC na sequência de um pedido de modificação ao RPE deve ocorrer no prazo de 2 dias úteis a contar da data da aceitação do pedido.

#### 8.3.4 PRAZO PARA ACTUAÇÃO NO LC

A actuação no LC na sequência de um pedido de modificação ao RPE deve ocorrer no prazo de 15 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 actuação no LC, o prazo será incrementado 10 dias úteis.

#### 8.3.5 PRAZO PARA ACTIVAÇÃO

A data da activação corresponde a uma data para a qual se apura um consumo associado à modificação do RPE. A determinação dos prazos para a activação da modificação do RPE, dependentes da determinação do mencionado consumo associado, processa-se nos termos definidos para o processo de mudança de comercializador, constantes do ponto 5.3.5 do presente documento.

Os prazos referidos no parágrafo anterior não se aplicam se houver necessidade de actuação no LC. Neste caso, a data da activação corresponderá à data da actuação com sucesso no LC.

### 8.3.6 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 activação ou da actuação no LC (emissão da ordem de serviço), quando aplicável.

## ANEXO A – INFORMAÇÃO DE SUPORTE AO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

A Informação de Suporte ao Processo de Mudança de Comercializador é composta pelos seguintes registos de informação:

- a) Identificação e caracterização do Ponto de Entrega;
- b) Identificação do titular do contrato;
- c) Identificação da pessoa de contacto;

A Informação de Suporte ao Processo de Mudança de Comercializador é apresentada sob a forma tabelar com os seguintes campos:

- a) Campo / N° – número do campo de informação;
- b) Campo / Nome – nome do campo de informação;
- c) Descrição / Observações;
- d) Aplicação – caracterização da informação sob os seguintes critérios de aplicabilidade:
  - O – Obrigatório;
  - O<sub>A</sub> – Obrigatório quando aplicável;
  - O<sub>B</sub> – Obrigatório, quando aplicável, o preenchimento de pelo menos um dos campos;
  - F – Facultativo.

### 1. Identificação e caracterização do Ponto de Entrega (PE)

Tipo de Registo: Obrigatório

Campo		Descrição / Observações	Aplicação
N°	Nome		
1.1	CUI	Código Universal de Instalação, de acordo com o RRC	O
1.2	Referência do contrato		O <sub>A</sub>
1.3	Alterações à instalação	Aplicável a todos os níveis de pressão	F
1.4	Potência instalada (kWh/dia)	Aplicável a todos os níveis de pressão	O <sub>A</sub>
1.5	Data de certificação/inspeção	Aplicável a todos os níveis de pressão	O

## 2. Identificação do titular do contrato

Tipo de Registo: Obrigatório

Campo		Descrição / Observações	Aplicação
Nº	Nome		
2.1	Titular Contrato.Apelido	Nome ou designação social	O
2.2	Titular Contrato.Nome	Nome ou designação social	O
2.3	Titular Contrato.NIF	Número de Identificação Fiscal da pessoa individual ou colectiva	O
2.4	Titular Contrato.Tipo Id	Tipo de identificador do campo 2.4 (e.g. BI, Passaporte)	F
2.5	Titular Contrato.Id	Número do documento de identificação do Titular do Contrato	F
2.6	Titular Contrato.Tipo cliente	Tipo de cliente: autarquias, sector público, administração central e regional, privado doméstico, privado não doméstico	O
2.7	Titular Contrato.CAE	Código de Actividade Económica Aplicável a clientes empresariais	O <sub>A</sub>
2.8	Titular Contrato.Fax		F
2.9	Titular Contrato.Telefone		O <sub>B</sub>
2.10	Titular Contrato.Telemóvel		O <sub>B</sub>
2.11	Titular Contrato.E-mail		F
2.12	Titular Contrato.Tipo Morada Titular	1 - Morada igual ao PE 0 - Diferente do PE Se 1 os campos seguintes não são preenchidos	O
2.13	Titular Contrato.Morada.País		O <sub>A</sub>
2.14	Titular Contrato.Morada.Distrito	Aplicável quando campo Tipo Morada é igual a 0	O <sub>A</sub>
2.15	Titular Contrato.Morada.Concelho	Aplicável quando campo Tipo Morada é igual a 0	O <sub>A</sub>
2.16	Titular Contrato.Morada.Freguesia	Aplicável quando campo Tipo Morada é igual a 0	O <sub>A</sub>
2.17	Titular Contrato.Morada.Localidade	Aplicável quando campo Tipo Morada é igual a 0	O <sub>A</sub>
2.18	Titular Contrato.Morada.Cd Postal	Aplicável quando campo Tipo Morada é igual a 0	O <sub>A</sub>
2.19	Titular Contrato.Morada.Descrição Postal	Aplicável quando campo Tipo Morada é igual a 0	O <sub>A</sub>
2.20	Titular Contrato.Morada.Rua	Aplicável quando campo Tipo Morada é igual a 0	O <sub>A</sub>
2.21	Titular Contrato.Morada.Porta	Aplicável quando campo Tipo Morada é igual a 0	O <sub>A</sub>
2.22	Titular Contrato.Morada.Andar e Fracção	Aplicável quando campo Tipo Morada é igual a 0	O <sub>A</sub>



## 3. Identificação da pessoa de contacto

Tipo de Registo: Facultativo, mas obrigatório quando a pessoa de contacto não é o titular do contrato

Campo		Descrição / Observações	Aplicação
Nº	Nome		
3.1	Contacto PE	Contacto do Ponto de Entrega: 1 – caso seja igual ao titular do contrato 0 – outro Se 1 os campos seguintes não são preenchidos	O
3.2	Contacto PE.Apelido		O <sub>A</sub>
3.3	Contacto PE.Nome		O <sub>A</sub>
3.4	Contacto PE.Fax		O <sub>B</sub>
3.5	Contacto PE.Telefone		O <sub>B</sub>
3.6	Contacto PE.Telemóvel		O <sub>B</sub>
3.7	Contacto PE.E-mail		F
3.8	Contacto PE.Morada.País		O <sub>A</sub>
3.9	Contacto PE.Morada.Distrito		O <sub>A</sub>
3.10	Contacto PE.Morada.Concelho		O <sub>A</sub>
3.11	Contacto PE.Morada.Freguesia		O <sub>A</sub>
3.12	Contacto PE.Morada.Localidade		O <sub>A</sub>
3.13	Contacto PE.Morada.Cd Postal		O <sub>A</sub>
3.14	Contacto PE.Morada.Descrição Postal		O <sub>A</sub>
3.15	Contacto PE.Morada.Rua		O <sub>A</sub>
3.16	Contacto PE.Morada.Porta		O <sub>A</sub>
3.17	Contacto PE.Morada.Andar e Fração		O <sub>A</sub>