

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

DIRETIVA N.º 11/2018

Procedimentos de mudança de comercializador no setor elétrico e no setor do gás natural

A publicação do Decreto-Lei n.º 38/2017, de 31 de março, veio concretizar-se a entidade que atua como “operador logístico de mudança de comercializador” (OLMC), comum ao setor elétrico e ao setor do gás natural, cujas funções estavam atribuídas transitoriamente, pela ERSE, ao operador da rede de distribuição de eletricidade em média e alta tensão e ao operador da rede de transporte de gás natural, para cada um dos setores respetivamente.

Com o referido diploma legal, atribui-se a função de OLMC à ADENE, que assim fica responsável pela operacionalização dos processos de mudança de comercializador nos setores de eletricidade e de gás natural e pela gestão e manutenção da respetiva plataforma de mudança de comercializador.

No mesmo diploma legal, designadamente no n.º1 do Artigo 8.º, são atribuídas à ERSE as competências para elaborar e aprovar mecanismos e procedimentos de mudança de comercializador, bem como a sua monitorização e supervisão de aplicação.

Atendendo à atual fase de implementação da função de operacionalização dos processos de mudança de comercializador nos setores de eletricidade e de gás natural, a qual prevê um período transitório, entende a ERSE que a adoção de regras e procedimentos para a mudança de comercializador se devem efetuar, no presente, com economia de alterações relativamente às regras ainda em vigor, de modo a minimizar riscos operacionais que possam afetar negativamente o desempenho da plataforma e, conseqüentemente, resultem em prejuízo da afirmação das escolhas dos consumidores de eletricidade e/ou gás natural.

Importa reter que os procedimentos de mudança de comercializador constituem peças de caráter técnico, que, embora pretendam objetivar de forma eficaz e eficiente as escolhas dos consumidores, se destinam a ser implementadas pelos comercializadores em representação dos primeiros. Por outro lado, os princípios que orientam a concretização destas regras e procedimentos encontram-se estabelecidos no Regulamento de Relações Comerciais do setor elétrico e no Regulamento de Relações Comerciais do setor do gás natural.

Com os procedimentos agora aprovados, estabelece-se, pela primeira vez, um acervo de regras comum para os setores elétrico e do gás natural, já tendo em conta a existência de um OLMC comum para os dois

setores. Tal opção corresponde a um passo mais na harmonização de procedimentos entre os dois setores, o que beneficiará a operação dos comercializadores em mercado e que pretendam atuar em ambos os fornecimentos.

A ERSE submeteu os Procedimentos de Mudança de Comercializador para os setores elétrico e do gás natural a consulta de interessados, que envolveu a generalidade dos operadores de rede, dos comercializadores de ambos os setores e o próprio OLMC.

Nestes termos, ao abrigo do artigo 31.º dos Estatutos da ERSE, anexos ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na redação do Decreto-Lei n.º 84/2013, de 25 de junho, do n.º 1 do artigo 65.º do Decreto-Lei n.º 29/2006, de 15 de fevereiro alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 215-A/2012, de 8 de outubro, do n.º 1 do artigo 145.º do Regulamento das Relações Comerciais do setor elétrico aprovado pelo Regulamento n.º 561/2014 de 22 de dezembro, na redação dada pelo Regulamento n.º 632/2017 de 21 de dezembro, e do n.º 3 do artigo 128.º do Regulamento das Relações Comerciais do setor do gás natural aprovado pelo Regulamento n.º 416/2016 de 29 de abril, na redação dada pelo Regulamento n.º 224/2018 de 16 de abril, e do artigo n.º 1 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 38/2017, de 31 de março, o Conselho de Administração da ERSE delibera o seguinte:

1. Aprovar o Anexo I com a nova redação dos Procedimentos de Mudança de Comercializador para os setores elétrico e do gás natural.
2. Revogar os Procedimentos de Mudança de Comercializador do setor elétrico aprovados pela Diretiva n.º 8/2012 e os Procedimentos de Mudança de Comercializador do setor do gás natural, aprovados pelo Despacho n.º 6973/2009.
3. É estabelecido um período transitório de 90 dias para a implementação dos Procedimentos de Mudança de Comercializador para os setores elétrico e do gás natural na versão agora aprovada.
4. A presente deliberação entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

9 de novembro 2018

O Conselho de Administração

Maria Cristina Portugal

Alexandre Santos

Mariana Pereira

ANEXO

Capítulo I

Disposições comuns ao SEN e SNGN

Artigo 1.º

Objeto

1 - Com as presentes regras estabelecem-se os processos, procedimentos e prazos aplicáveis na mudança de comercializador no SEN e no SNGN, de acordo com os princípios definidos no Decreto-Lei n.º 38/2017, de 31 de março, no Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico e no Regulamento de Relações Comerciais do Setor do Gás Natural.

2 - Integram igualmente os presentes procedimentos as regras relativas a monitorização e supervisão da atividade de gestão da mudança de comercializador, assim como as obrigações de informação e reporte que vinculam o Operador Logístico de Mudança de Comercializador e demais intervenientes na mudança de comercializador.

3 - Para efeitos dos presentes procedimentos, o conteúdo da informação de caracterização do registo do ponto de entrega, incluindo o seu conteúdo resumido, aplicável ao SEN e ao SNGN integra, respetivamente, o Anexo I e o Anexo II.

Artigo 2.º

Âmbito de aplicação

1 - Estão abrangidos pelo âmbito de aplicação dos presentes procedimentos, os seguintes processos:

- a) Acesso ao RPE.
- b) Modificação do RPE.
- c) Contratação inicial e mudança de comercializador.
- d) Denúncia de contrato.
- e) Contratação em pontos de entrega eventuais, apenas para o SEN.

2 - São entidades abrangidas nos processos referidos no número anterior:

- a) Cliente.
- b) Cliente que pretende atuar como Agente de Mercado.
- c) Comercializador.
- d) Comercializador de Último Recurso.
- e) Operadores da rede de distribuição.
- f) Operador da rede de transporte.
- g) Operador Logístico de Mudança de Comercializador.

Artigo 3.º

Siglas, definições e conceitos

1 - Nos presentes procedimentos são utilizadas as seguintes siglas:

- a) AP – Alta Pressão (pressão cujo o valor, relativamente á pressão atmosférica, é superior a 20 bar).
- b) AT – Alta Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 45 kV e igual ou inferior a 110 kV).
- c) BP – Baixa Pressão (pressão cujo o valor, relativamente á pressão atmosférica, é superior a 4 bar).
- d) BT – Baixa Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é igual ou inferior a 1 kV).
- e) BTE - Baixa Tensão Especial (fornecimento em baixa tensão com uma potência contratada superior a 41,4 kW).
- f) BTN - Baixa Tensão Normal (fornecimento em baixa tensão com uma potência contratada igual ou inferior a 41,4 kVA).
- g) CPE – Código do Ponto de Entrega.
- h) CUI – Código Universal de Instalação.
- i) CUR - Comercializador de Último Recurso.
- j) DCP – Dispositivo de Controlo de Potência.
- k) ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.
- l) LC – Local de Consumo.

- m) MAT – Muito Alta Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 110 kV).
- n) MP – Média Pressão (pressão cujo o valor, relativamente á pressão atmosférica, é igual ou superior a 4 bar e igual ou inferior a 20 bar).
- o) MT– Média Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 1 kV e igual ou inferior a 45 kV).
- p) NIF – Número de Identificação Fiscal.
- q) OLMC – Operador Logístico de Mudança de Comercializador, entidade responsável pela gestão do processo de mudança de comercializador.
- r) ORD – Operador da Rede de Distribuição.
- s) ORT – Operador da Rede de Transporte.
- t) ORPE – Operador da rede que interliga o PE.
- u) PE – Ponto de Entrega.
- v) RPE – Registo do Ponto de Entrega.
- w) RRC EE – Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico.
- x) RRC GN – Regulamento de Relações Comerciais do Setor do Gás Natural.
- y) SEN – Sistema Elétrico Nacional.
- z) SNGN – Sistema Nacional de Gás Natural.

2 - Nos presentes procedimentos entende-se por:

- a) Agente de Mercado – entidade que transaciona energia elétrica e/ou gás natural nos mercados organizados ou por contratação bilateral, designadamente: produtor em regime ordinário, produtor em regime especial, comercializador, comercializador que atue como facilitador de mercado, Agente Comercial e cliente.
- b) Avença – contrato relativo a ponto de entrega para o fornecimento de energia elétrica, não dotado de equipamento de medição, para o qual esse fornecimento assume uma característica de constância temporal e antecipadamente conhecida e que permite convencionar o consumo atribuível à instalação.
- c) Carteira de Comercializador – conjunto de clientes com contrato de fornecimento nesse mesmo comercializador.

- d) Cliente ou Titular de PE – 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.
- e) Comercializador – entidade titular de registo ou licença de comercialização, cuja atividade consiste na compra a grosso e na venda a grosso e a retalho de eletricidade e/ou de gás natural, em nome próprio ou em representação de terceiros.
- f) Comercializador Cessante – Comercializador ou Comercializador de Último Recurso que fornece energia elétrica e/ou gás natural a um cliente que pretende mudar de comercializador.
- g) Comercializador de Último Recurso – entidade titular de licença de comercialização que, no exercício da sua atividade, está sujeita à obrigação de prestação universal do serviço de fornecimento de energia elétrica e/ou gás natural, nos termos legalmente definidos.
- h) 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.
- i) Data de mudança – data para a qual, nos termos dos presentes procedimentos, 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.
- j) 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.
- k) Data preferencial de mudança ou contratação inicial – data para a qual se solicita, no pedido de mudança ou contratação inicial, a efetivação da transferência de responsabilidade de fornecimento para a instalação consumidora em causa, decorrendo esta necessariamente de comunicação pelo Novo Comercializador.
- l) Incidente no LC – consiste na impossibilidade de execução de uma ordem de serviço por causas não imputáveis ao ORD ou ORPE, das quais se informa o Comercializador, sem no entanto produzir necessariamente a recusa da alteração solicitada.
- m) Instalação eventual – ponto de entrega para o qual o fornecimento de energia elétrica assume uma natureza ocasional, por um período de tempo antecipadamente conhecido, estando a respetiva ligação para fornecimento condicionada à existência de disponibilidade de potência da rede de distribuição.

- n) Leitura – valores da energia elétrica acumulada ou de gás natural acumulado, recolhidos do equipamento de medição pelo operador da rede de distribuição ou pelo cliente.
- o) Leitura de Ciclo – leitura obtida periodicamente, de acordo com o ciclo de leituras implementado pelo operador da rede de distribuição.
- p) Leitura do cliente – leitura comunicada pelo cliente ou seu Comercializador ao operador da rede de distribuição.
- q) Leitura extraordinária – leitura efetuada pelo operador da rede de distribuição, 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 EE ou RRC GN, ou quando esta for solicitada pelo Comercializador no âmbito dos processos objeto destes procedimentos.
- r) Leitura Fora de Ciclo – leitura real não periódica realizada pelo operador da rede de distribuição.
- s) Novo Comercializador – comercializador com o qual um cliente de um outro comercializador celebrou ou pretende celebrar um novo contrato de fornecimento de energia elétrica e/ou de gás natural.
- t) Operador da rede de distribuição – entidades concessionárias ou licenciadas, autorizadas a exercer a atividade de distribuição de energia elétrica ou de gás natural.
- u) Pequena Produção - produção de eletricidade a partir de energias renováveis, baseada em uma só tecnologia de produção, cuja potência de ligação à rede seja igual ou inferior a 250 kW, destinada à venda total de energia à rede.
- v) Ponto de Entrega– Ponto da rede onde se faz a entrega ou receção de energia elétrica ou de gás natural à instalação do cliente, produtor ou outra rede.
- w) Regime de Mercado - Mercado em que a compra e venda de energia elétrica ou 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 EE e no RRC GN.

3 - Nos presentes procedimentos são utilizados os seguintes conceitos específicos:

- 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.

- b) Aceitação final – é uma etapa irreversível no âmbito dos procedimentos constantes destas regras 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.
- c) Anulação –corresponde a uma ação destinada a reverter um processo iniciado e que, nos termos dos presentes procedimentos, 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.
- d) Ativação –corresponde à última etapa de qualquer dos procedimentos constantes destas regras, 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.
- e) Contratação inicial –nos termos dos presentes procedimentos, corresponde à celebração de um contrato de fornecimento de energia elétrica e/ou 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.
- f) Objeção –corresponde à comunicação, nos termos dos procedimentos constantes destas regras, 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 presentes procedimentos.
- g) Recusa - corresponde à última etapa de qualquer dos procedimentos de mudança de comercializador constantes destes procedimentos 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 destas regras.
- h) Reposição –corresponde a uma ação destinada a reverter um processo iniciado e que, nos termos dos presentes procedimentos, 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.

Artigo 4.º

Atribuições genéricas do OLMC

- 1 - O OLMC, nos termos do Decreto-Lei n.º 38/2017, de 31 de março, do RRC EE e do RRC GN, é responsável por aplicar, gerir e implementar a mudança de comercializador no SEN e no SNGN.
- 2 - O OLMC, no exercício das suas atribuições, deve assegurar a transparência da sua atuação, a igualdade de tratamento e de acesso e não discriminação das entidades abrangidas pelos presentes procedimentos, bem como a reserva da informação que lhe é fornecida.
- 3 - O OLMC, no exercício das suas atribuições, deve implementar uma plataforma que operacionalize a mudança de comercializador nos termos dos presentes procedimentos, com observância dos princípios da eficiência e minimização de custos.
- 4 - O OLMC deve publicar na sua página da Internet, em área especificamente dedicada a esta matéria, os detalhes técnicos, a especificação e a normalização do formato das mensagens eletrónicas e dos fluxogramas que detalham os procedimentos de mudança de comercializador aprovados pelas presentes regras.
- 5 - O OLMC encontra-se vinculado aos deveres de reporte de informação à ERSE, previstos no RRC EE, no RRC GN e nos presentes procedimentos, bem como à prestação da informação que lhe seja solicitada para efeitos de monitorização e supervisão da sua atividade.
- 6 - O OLMC deve assegurar a manutenção do histórico das mensagens relativas aos processos descritos nos presentes procedimentos, por um período não inferior a 5 anos, assim como a total rastreabilidade das ações desenvolvidas na concretização de cada pedido individual.

Artigo 5.º

Deveres genéricos dos comercializadores

- 1 - Sempre que atuem em representação do cliente, para os processos definidos no n.º 1 do Artigo 2.º, o comercializador deve comunicar todas as incidências de cada processo ao cliente.
- 2 - Para efeitos do número anterior, o comercializador deve respeitar os prazos específicos definidos nas presentes regras.

3 - Sempre que as presentes regras não disponham de um prazo específico para comunicação do comercializador ao cliente, aquele deverá observar um prazo que não exceda as 24 horas sobre o conhecimento da incidência, salvo se esta tiver sido comunicada no último dia útil da semana ou véspera de dia feriado, situação em que a comunicação ao cliente deverá obrigatoriamente ser comunicada ao cliente no dia útil seguinte.

Artigo 6.º

Proteção de dados pessoais

1 - O OLMC obriga-se a tratar os dados pessoais constantes das bases de dados que servem de suporte aos processos abrangidos no âmbito dos presentes procedimentos no estrito cumprimento da Lei de Proteção de Dados Pessoais em vigor e demais legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais.

2 - Para efeitos da reserva de informação prevista no número anterior, o OLMC deve implementar as medidas necessárias para assegurar a confidencialidade dos dados, fazendo prova daquela implementação no âmbito das auditorias aos processos abrangidos nos presentes procedimentos.

3 - As medidas implementadas nos termos do número anterior devem constar de documento escrito, mantido atualizado pelo OLMC, a todo o tempo, e identificar os níveis de responsabilidade no seu cumprimento.

4 - Sem prejuízo dos deveres de confidencialidade e de proteção de dados pessoais, os ORD e demais entidades abrangidas pelos presentes procedimentos devem, quando solicitados, assegurar o fornecimento ao OLMC dos dados de suporte aos processos previstos nestes procedimentos.

5 - As disposições previstas nos números anteriores são igualmente aplicáveis à informação de suporte aos procedimentos de mudança de comercializador.

6 - O OLMC obriga-se a tratar os dados pessoais estritamente para a concretização dos procedimentos e processos previstos nestas regras.

7 - A constituição e operação das bases de dados que suportam os processos abrangidos pelos presentes procedimentos devem respeitar o disposto em Lei de Proteção de Dados Pessoais em vigor e demais legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais.

8 - O OLMC deve assegurar que apenas podem aceder aos meios informáticos e documentais de suporte aos processos previstos nos presentes procedimentos os utilizadores devidamente credenciados para o efeito.

9 - O OLMC deve proceder a uma verificação periódica, pelo menos em base trimestral, dos registos e contas de utilizadores com acesso aos meios informáticos e documentais de suporte aos processos previstos nos presentes procedimentos.

10 - O OLMC deve ainda manter, permanentemente atualizado, um registo de utilizadores com acessos de administração e gestão da plataforma e dos meios informáticos de suporte à mudança de comercializador, bem como das ações efetuadas por este tipo de utilizadores.

Artigo 7.º

Fases dos processos de mudança de comercializador

1 - São fases dos processos previstos no n.º 1 do Artigo 2.º as seguintes:

- a) Pedido.
- b) Aceitação e Aceitação final.
- c) Objeção.
- d) Recusa.
- e) Atuação no local de consumo.
- f) Ativação.
- g) Anulação e Reposição.

2 - Na fase prevista na alínea c) do número anterior, as entidades intervenientes em cada processo específico constante dos presentes procedimentos apenas podem invocar como objeção os motivos expressamente aprovados como admissíveis em cada um dos respetivos processos.

3 - Sempre que, no âmbito de um processo específico, for invocada uma objeção não prevista nos presentes procedimentos, para a entidade que a emite e para a tipologia do pedido em causa, o OLMC não deve considerá-la na tramitação do processo em causa.

Artigo 8.º

Validação de pedidos

1 - Para efeitos dos presentes procedimentos, a sujeição, pelo comercializador, de pedidos relativos aos processos definidos no n.º 1 do Artigo 2.º, é objeto de verificação pelo OLMC, através da concordância dos dados identificativos do pedido com os dados existentes no RPE.

2 - Para efeitos do número anterior, considera-se que, para cada pedido de acesso ao RPE, modificação do RPE, com exceção de alteração de titular, mudança de comercializador ou de denúncia de contrato, o comercializador deve remeter ao OLMC, obrigatoriamente o CPE ou CUI, consoante o caso, e o NIF do titular da instalação consumidora.

3 - O disposto no número anterior não se aplica às situações em que o comercializador indique que a mudança de comercializador é acompanhada de alteração de titular, para as quais basta a indicação do CPE ou CUI, consoante o caso.

4 - Para efeitos do disposto no n.º 1, para cada pedido de modificação do RPE, no caso de alteração do titular, ou de contratação inicial, o comercializador deve remeter ao OLMC obrigatoriamente o CPE ou CUI, consoante o caso.

Artigo 9.º

Prazos

1 - Os prazos previstos nos presentes procedimentos constituem prazos máximos para a execução das tarefas ou ações que lhe estão subjacentes.

2 - Nas circunstâncias em que, findo um prazo, não há intervenção no processo por parte da entidade a quem o mesmo foi tramitado, o OLMC assume as seguintes iniciativas:

- a) Quando a entidade que não responde em prazo previsto é um comercializador, o OLMC deve interpretar essa falta de resposta como uma aceitação do pedido, passando-o à fase seguinte do processo.
- b) Quando a entidade que não responde em prazo previsto é um ORD ou um ORPE, o OLMC deve interpretar essa falta de resposta como uma recusa do pedido, passando-o ao estado de recusado, informando o comercializador do motivo da recusa.

3 - As situações previstas na alínea b) do número anterior devem ser reportadas à ERSE na informação periódica a fornecer pelo OLMC em cumprimento dos respetivos deveres de reporte.

Artigo 10.º

Simultaneidade e precedência dos processos

1 - Para assegurar a simultaneidade e a articulação dos processos associados à mudança de comercializador o OLMC deve garantir que não existem mais do que dois processos em curso para o mesmo ponto de entrega.

2 - A simultaneidade de processos para um mesmo ponto de entrega não pode ocorrer se os processos em causa forem da mesma natureza.

3 - 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.

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

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

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

Artigo 11.º

Data preferencial

1 - 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, mudança de comercializador e denúncia de contrato.

2 - 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 de calendário a data do pedido dos processos referidos no número anterior.

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

Artigo 12.º

Sistema e plataforma de mudança de comercializador

1 - O OLMC deve implementar os procedimentos relativos à mudança de comercializador no SEN e no SNGN, através de um sistema de mensagens eletrónicas, trocadas entre os vários agentes abrangidos pelos presentes procedimentos, devendo esse sistema privilegiar uma solução de sistemas de informação de protocolo aberto.

2 - O OLMC deve publicitar previamente, na sua página da Internet, os custos de integração com a plataforma definida no número anterior, bem como os procedimentos técnicos aplicáveis à concretização dessa mesma integração.

3 - Para efeitos do número anterior, os procedimentos técnicos devem incluir uma descrição detalhada das mensagens trocadas no sistema de mudança de comercializador, bem como a informação de detalhe para operacionalização de agendamentos de atuações no local de consumo, incluindo identificação e forma de contacto das pessoas envolvidas.

4 - O processo de integração de um novo comercializador com a plataforma a que se refere o n.º 1 não pode exceder os 20 dias úteis, salvo por factos imputáveis ao comercializador, os quais devem ser devidamente documentados pelo OLMC.

5 - O OLMC deve assegurar disponibilidade permanente da plataforma em que se concretizam os processos objeto dos presentes procedimentos.

Sem prejuízo do disposto no número anterior, o OLMC pode efetuar manutenções programadas da referida plataforma que acarretem indisponibilidade da mesma, em número anual não superior a 2 e desde que a indisponibilidade não exceda 72 horas consecutivas.

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

7 - O OLMC deve ainda adotar procedimentos específicos para as situações de indisponibilidade não programada, devendo os mesmos ser remetidos à ERSE previamente à sua implementação.

Capítulo II

Deveres de informação, registo de dados e auditorias

Secção I

Deveres de informação à ERSE pelo OLMC

Artigo 13.º

Informação de caracterização

1 - O OLMC deve remeter à ERSE, com periodicidade mensal até ao dia 15 de cada mês, relativamente ao mês precedente, a seguinte informação de caracterização do mercado:

- a) Número de clientes que solicitaram celebração de novo contrato, por setor e carteira de destino, incluindo o comercializador de último recurso.
- b) Número de clientes que solicitaram mudança de comercializador, por setor, carteira de origem e carteira de destino, incluindo o comercializador de último recurso.
- c) Número de clientes que solicitaram cessação do contrato, por setor e carteira de origem, incluindo o comercializador de último recurso.
- d) Número de clientes que solicitaram mudança de comercializador conjunta para o setor elétrico e setor do gás natural, por carteira de destino.
- e) Número de situações em que foi solicitada data preferencial para a mudança de comercializador, bem como o número médio de dias entre a data do pedido e a data preferencial, por carteira de destino, incluindo o comercializador de último recurso.

- f) Consumo anual médio, expresso em MWh, relativo a clientes que solicitaram celebração de novo contrato, por setor e carteira de destino, incluindo o comercializador de último recurso, podendo este consumo ser apurado por estimativa.
- g) Consumo anual médio, expresso em MWh, relativo a clientes que solicitaram mudança de comercializador, por setor, carteira de origem e carteira de destino, incluindo o comercializador de último recurso.
- h) Consumo anual médio, expresso em MWh, relativo a clientes que solicitaram cessação do contrato, por setor e carteira de origem, incluindo o comercializador de último recurso.

2 - A informação a que se refere o número anterior deve ainda conter a composição agregada das carteiras dos comercializadores, em número de clientes e em consumo médio anual abastecido, por setor e carteira de comercializador, incluindo o comercializador de último recurso.

3 - A informação prevista nos números anteriores deve observar a seguinte desagregação:

- a) Para o setor elétrico, por nível de tensão de alimentação e tipo de fornecimento.
- b) Para o setor do gás natural, por nível de pressão de fornecimento e por classe de clientes.

4 - Para efeitos da desagregação prevista no número anterior, deve considerar-se:

- a) Para o setor elétrico, os seguintes níveis de tensão e tipo de fornecimento:
 - i) MAT – Muito Alta Tensão.
 - ii) AT – Alta Tensão.
 - iii) MT – Média Tensão.
 - iv) BTE – Baixa Tensão Especial.
 - v) BTN – Baixa Tensão Normal.
- b) Para o setor do gás natural, as seguintes classes de consumo:
 - i) Clientes com consumo anual superior ou igual a 1 milhão de m³ (n).
 - ii) Clientes com consumo anual inferior a 1 milhão de m³ (n) e superior a 10 000 m³ (n).
 - iii) Clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³ (n) e superior a 500 m³ (n).
 - iv) Clientes com consumo anual inferior ou igual a 500 m³ (n).

Artigo 14.º

Informação de acompanhamento

1 - Para efeitos de acompanhamento da aplicação dos processos de mudança de comercializador, o OLMC deve apurar e atualizar os seguintes indicadores, desagregados nos termos previstos no n.º 3 e no n.º 4 do Artigo 13.º, para cada comercializador:

- a) Prazo médio de execução dos processos previstos no n.º 1 do Artigo 2.º, de forma a poder apurar o histograma associado.
- b) Para cada processo previsto no n.º 1 do Artigo 2.º, o prazo médio que decorre entre a data do pedido e a data de aceitação do mesmo.
- c) Para cada processo previsto no n.º 1 do Artigo 2.º, o prazo médio que decorre entre a data do pedido e a data de objeção do mesmo.
- d) Para cada processo previsto no n.º 1 do Artigo 2.º, o prazo médio que decorre entre a data do pedido e a data de aceitação final do mesmo.
- e) Para cada processo previsto no n.º 1 do Artigo 2.º, o prazo médio que decorre entre a data do pedido e a data de recusa do mesmo.
- f) Para cada processo previsto no n.º 1 do Artigo 2.º, o prazo médio que decorre entre a data do pedido e a data de ativação do mesmo.
- g) Para os processos em que se encontre prevista a possibilidade de data preferencial, o prazo médio que decorre entre a data do pedido e a data preferencial de mudança, nas situações em que esta existe.
- h) Número de observações associado a cada um dos processos previstos no n.º 1 do Artigo 2.º, contendo os números de pedidos, objeções, recusas, agendamentos no LC e ativações de aceitação.
- i) Quando aplicável, deverão ser apurados os números de observações associados a cada processo e que respeitem a reposições e anulações.
- j) Número de mensagens e processos pendentes há mais de 60 dias de calendário à data a que reporta a informação, com desagregação por motivos.
- k) 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.

2 - A informação prevista no número anterior deve ser remetida à ERSE, com periodicidade trimestral até 45 dias de calendário após o fim do trimestre a que a informação reporta.

3 - O OLMC deve ainda remeter à ERSE na periodicidade referida no número anterior a seguinte informação:

- a) Um relatório de verificação da autorização do cliente, desagregado por comercializador e para os segmentos referidos nas alíneas a) e b) do n.º 4 do Artigo 13.º, que evidencie:
 - i) O número de pedidos inseridos pelo comercializador.
 - ii) O número de pedidos do comercializador para os quais se solicitou a verificação da autorização do cliente.
 - iii) O número de pedidos do comercializador para os quais não foi efetuada a demonstração de existência da autorização do cliente.
- b) Número de pedidos de informação dirigidos ao OLMC no trimestre.
- c) Número de pedidos de informação dirigidos ao OLMC, recebidos no trimestre, e que obtiveram resposta até 15 dias úteis.
- d) Número de reclamações dirigidas ao OLMC no trimestre.
- e) Número de reclamações dirigidas ao OLMC, recebidas no trimestre, e que obtiveram resposta até 15 dias úteis.
- f) Número de reclamações dirigidas ao OLMC, recebidas no trimestre, e que careceram de informação de terceiros.

Artigo 15.º

Meios e formatos de reporte de informação

1 - A Informação prevista no Artigo 13.º e no Artigo 14.º é remetida à ERSE preferencialmente por meio eletrónico.

2 - Para efeitos do número anterior, a ERSE aprova previamente os formatos de reporte de informação.

Artigo 16.º

Correção de reporte de informação

1 - A informação reportada nos termos do Artigo 13.º e do Artigo 14.º pode ser objeto de correção ou alteração dos valores reportados, fora da periodicidade e prazos previstos naquelas disposições, desde que devidamente fundamentadas as razões para tais alterações.

2 - Para efeitos do número anterior, as correções ou alterações de valores reportados podem apenas acontecer até 6 meses após o reporte inicial.

Secção II

Registo e tratamento de dados pelo OLMC

Artigo 17.º

Registo de dados

1 - O OLMC, para cumprimento das funções que lhe estão atribuídas, deve operacionalizar uma base de dados com o registo de todas as interações necessárias à concretização dos procedimentos previstos nas presentes regras.

2 - Para efeitos do número anterior, considera-se informação a manter em base de dados o conjunto de dados relativos aos registos e mensagens trocadas entre os intervenientes nos procedimentos previstos nas presentes regras, bem como a evidência das ações seguidas pelo OLMC para garantia do disposto no Artigo 6.º.

3 - As bases de dados mantidas e operadas pelo OLMC devem cumprir com a legislação aplicável para proteção de dados pessoais e estar devidamente autorizadas pela entidade competente nos termos da lei.

Artigo 18.º

Registo dos dados e da informação

1 - O OLMC deve manter o histórico de todas as mensagens trocadas no âmbito dos presentes procedimentos, bem como a demais informação referida no Artigo 17.º, por um período não inferior a 5 anos.

2 - A informação a que se refere o número anterior deve estar permanentemente acessível, devendo ser utilizada para:

- a) Envio à ERSE quando solicitado.
- b) Integração no processo de auditorias a que se refere a Secção IV.
- c) Resposta a pedidos de informação e reclamações nos termos da Secção V.

Artigo 19.º

Verificação da autorização do cliente

1 - O OLMC deve solicitar trimestralmente ao comercializador comprovativos da autorização do cliente, obrigatória nos termos da Secção III, para uma amostra de pedidos de acesso ao RPE, pedidos de contratação inicial e pedidos de mudança de comercializador.

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

3 - A amostra de pedidos para os quais se efetua a verificação da existência de autorização do cliente deve ser apurada de forma aleatória, ainda que verificando os princípios de representatividade estatística, cobrindo, no mínimo, o menor dos seguintes valores:

- a) o equivalente a 1% do total dos pedidos no trimestre relativamente aos processos mencionados no n.º 1.
- b) 500 pedidos no trimestre relativamente aos processos mencionados no n.º 1.

4 - Para efeitos do número anterior, relativamente a cada comercializador e para os segmentos referidos nas alíneas a) e b) do n.º 4 do Artigo 13.º, considera-se um número mínimo de 5 pedidos e a totalidade dos pedidos se esta for inferior a esse limiar.

Artigo 20.º

Procedimentos e formatos de pedidos massivos

- 1 - O OLMC deve disponibilizar aos comercializadores um meio específico para a veiculação de pedidos de contratação inicial ou mudança de comercializador, que envolvam uma pluralidade de pontos de entrega captados através de procedimento concursal ou administrativo único.
- 2 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, cada ponto de entrega integrado no pedido de contratação com as características aí previstas, é tratado como um pedido individual, por aplicação das regras constantes do Capítulo V.
- 3 - Excetua-se do disposto no número anterior os pedidos de mudança de comercializador respeitantes a procedimento administrativo por aplicação do fornecimento supletivo conforme previsto nos RRC, situação em que a data preferencial e data de ativação da mudança corresponde àquela que for determinada nesse mesmo procedimento administrativo.

Secção III

Deveres dos comercializadores

Artigo 21.º

Informação de autorização pelo cliente

- 1 - No âmbito dos processos descritos nos presentes procedimentos, o comercializador, sempre que atue em representação do cliente, deve assegurar previamente a existência de autorização expressa para o efeito, concedida pelo cliente.
- 2 - Sem prejuízo da demais legislação aplicável, o comercializador deve assegurar a rastreabilidade a todo o tempo da autorização concedida pelo cliente.
- 3 - Para efeitos dos presentes procedimentos, o comercializador obriga-se a disponibilizar ao OLMC toda a informação e documentação por este solicitada nos termos da verificação da autorização do cliente a que se refere o Artigo 19.º.

4 - Para efeitos do número anterior, o comercializador deve, no prazo de 15 dias úteis, contados da data do respetivo pedido do OLMC, remeter a este último a informação solicitada e relativa a autorização do cliente.

5 - Nas situações relativas à manutenção do comprovativo de autorização do cliente para a sua representação nos processos previstos nos presentes procedimentos, os comercializadores devem assegurar que a mesma se mantém por um período não inferior a 2 anos.

6 - Nas situações em que, pela natureza da autorização concedida pelo cliente, esta não é passível de ser mantida em registo no prazo previsto, designadamente nas situações relativas à manutenção de gravações de voz, o comercializador deve expressamente informar o OLMC desse facto.

7 - Nas situações em que, por força da aplicação de disposições legais, não seja possível ao comercializador manter em registo o comprovativo de autorização do cliente, o comercializador deve assegurar a renovação da autorização do cliente em meio e suporte que permita a sua auditabilidade num horizonte não inferior a dois anos.

Secção IV

Auditorias

Artigo 22.º

Princípios, âmbito e objetivos

1 - Os processos abrangidos no âmbito dos presentes procedimentos, bem como a verificação do cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis à mudança de comercializador, são objeto de auditoria periódica e realizada por entidade externa e independente.

2 - Sem prejuízo do número anterior, a ERSE pode, a todo o tempo e no âmbito e para o exercício das suas atribuições, determinar a realização de uma auditoria específica.

3 - Para efeitos dos números anteriores, a entidade auditada é o OLMC.

4 - 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.

5 - Na seleção da entidade auditora, o OLMC deve 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.

6 - Do mesmo modo, não podem participar do procedimento concursal o auditor externo ou revisor oficial de contas da entidade auditada, aplicando-se esta restrição também a eventuais parceiros ou subcontratados.

7 - Deve 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.

8 - Os cadernos de encargos da auditoria e os critérios de seleção da entidade auditora são aprovados pela ERSE, mediante proposta do OLMC.

9 - Constitui obrigação da entidade auditora a inclusão nos trabalhos da auditoria e relatórios respetivos da verificação de que o OLMC expressamente observa os deveres de independência e igualdade de tratamento entre comercializadores.

10 - 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 nos presentes procedimentos.

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

Artigo 23.º

Periodicidade e prazos de auditoria

1 - A auditoria periódica prevista no Artigo 22.º deve observar uma periodicidade que garanta que não seja excedido o prazo de dois anos entre auditorias.

2 - A auditoria prevista Artigo 22.º pode integrar um plano de auditorias aprovado pela ERSE, o qual inclui a menção ao calendário indicativo de início e duração da mesma.

3 - 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.

Artigo 24.º

Acompanhamento da auditoria, conteúdo mínimo e relatórios

1 - A ERSE acompanha a auditoria em todas as suas fases.

2 - A auditoria deve ser acompanhada por uma equipa especificamente constituída para o efeito e que integra:

- a) Até três elementos designados pela ERSE, devendo um deles assegurar a condução dos trabalhos e coordenar a equipa de acompanhamento.
- b) Até três elementos da entidade auditora.
- c) Até dois elementos da entidade auditada.

3 - No quadro da realização e condução da auditoria, a entidade auditora 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.

4 - Para a realização das auditorias previstas no presente Capítulo, podem ser solicitados às diversas entidades abrangidas nos processos quaisquer documentos e informações relevantes para o objeto dessa auditoria destes procedimentos.

5 - Para cada auditoria prevista no presente Capítulo, deve produzir-se, pelo menos, um relatório final e os relatórios intermédios ou preliminares que constem do caderno de encargos aprovado para a sua elaboração.

6 - Os relatórios preliminares e o relatório final de auditoria devem 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 à ERSE de informação regulamentarmente exigida ao OLMC.
- f) Análise e avaliação dos procedimentos adotados para assegurar aos comercializadores o acesso à informação através das plataformas que lhes são disponibilizadas.
- g) Identificação de situações em que, por falta de elementos comprovativos, não seja possível confirmar o cumprimento das disposições constantes da regulamentação.
- h) 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.
- i) Opinião do auditor, de acordo com as normas internacionais de auditoria aplicáveis.

7 - A entidade auditora deve ainda elaborar 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) A descrição dos objetivos e âmbito da auditoria.
- b) A descrição sumária dos trabalhos realizados.
- c) A síntese de conclusões e recomendações.

8 - Com base no relatório final de auditoria, a entidade auditada pode elaborar e remeter à ERSE um documento autónomo, devidamente fundamentado, com as eventuais situações de não concordância com as conclusões e recomendações do auditor.

9 - Os relatórios de auditoria são enviados à ERSE e publicitados nos termos estabelecidos no RRC EE e no RRC GN.

Secção V

Resposta a pedidos de informação e reclamações

Artigo 25.º

Resposta a pedidos de informação

- 1 - O OLMC obriga-se a responder a pedidos de informação que lhe sejam dirigidas por clientes, comercializadores, operadores de rede ou outras entidades, desde que as matérias questionadas se insiram no âmbito das suas atribuições, tal como estabelecidas nos presentes procedimentos.
- 2 - Na resposta a pedidos de informação a que se refere o número anterior, o OLMC deve assegurar que não utiliza informação relativa a terceiros no pedido de informação e que observa os deveres de confidencialidade e reserva de informação previstos no Artigo 6.º.
- 3 - Os pedidos de informação dirigidos ao OLMC devem por este ser respondidos, preferencialmente, num prazo máximo de 15 dias úteis.

Artigo 26.º

Resposta e tratamento de reclamações

- 1 - O OLMC obriga-se a responder a reclamações que lhe sejam dirigidas por clientes, comercializadores, operadores de rede ou outras entidades, desde que as matérias reclamadas se insiram no âmbito das suas atribuições, tal como estabelecidas nos presentes procedimentos.
- 2 - Na resposta a reclamações, o OLMC deve assegurar que não utiliza informação relativa a terceiros no processo de reclamação, salvo se devidamente justificado, e que observa os deveres de confidencialidade e reserva de informação previstos no Artigo 6.º.
- 3 - As reclamações dirigidas ao OLMC devem por este ser respondidas num prazo máximo de 15 dias úteis, salvo se dependentes de informação de terceiros, situação em que o prazo de resposta é incrementado em até 15 dias úteis e sempre após esse facto ser comunicado à entidade reclamante.

Capítulo III

Acesso ao registo do ponto de entrega

Secção I

Identificação, titularidade, conteúdo e regime de acesso

Artigo 27.º

Identificação e titularidade

- 1 - O RPE contém os dados necessários à caracterização de uma instalação consumidora de energia elétrica ou de gás natural.
- 2 - O RPE é identificável, univocamente, através de:
 - a) CPE - Código do Ponto de Entrega, para o setor elétrico.
 - b) CUI - Código Universal de Instalação, para o setor do gás natural.
- 3 - Os clientes do fornecimento de energia elétrica e de gás natural para instalações consumidoras identificadas, consoante o caso, com CPE ou CUI, são titulares dos respetivos RPE.
- 4 - Para efeitos de aplicação dos procedimentos constantes nas presentes regras, distinguem-se os seguintes dois tipos de titulares da instalação de consumo:
 - a) Pessoas singulares, titulares de contrato de fornecimento para o ponto de entrega.
 - b) Pessoas coletivas, titulares de contrato de fornecimento para o ponto de entrega.

Artigo 28.º

Conteúdo do RPE

- 1 - O conteúdo do RPE é mantido pelos operadores de rede e deve obedecer ao conteúdo definido no presente artigo, no Anexo I e no Anexo II a estes procedimentos.
- 2 - Sem prejuízo do número anterior e para efeitos da aplicação dos procedimentos constantes nas presentes regras, consideram-se as seguintes classificações do conteúdo do RPE:

- a) Conteúdo operacional, como sendo o conteúdo do RPE que integra toda a informação necessária à operação de redes, que segue o disposto na Tabela 1 do Anexo I e na Tabela 3 do Anexo II, consoante o caso, podendo conter informação adicional, desde que devidamente justificada por razões de cumprimento das obrigações inerentes à atividade de operação de redes.
- b) Conteúdo detalhado, como sendo o conteúdo do RPE que integra toda a informação necessária à caracterização de uma instalação consumidora de energia elétrica ou de gás natural, incluindo informação que, pela sua natureza, abrange dados considerados pessoais nos termos da legislação de proteção de dados pessoais.
- c) Conteúdo resumido, como sendo o conteúdo do RPE que 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.

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

- a) CPE ou CUI, consoante o caso.
- b) Informação georreferenciada que identifique localidade, código postal, freguesia, concelho ou outra divisão administrativa do território, sem menção expressa a moradas dos pontos de entrega;
- c) Histórico dos consumos constante do RPE.

4 - Para efeitos de salvaguarda do tratamento de dados pessoais, o OLMC deve assegurar que, em cada unidade de informação georreferenciada, não se encontram identificados, consoante o caso, menos de 20 CPE ou 20 CUI.

5 - Nas situações em que não é possível cumprir o nível de agregação previsto no número anterior, deverá escolher-se uma agregação alternativa de informação georreferenciada que permita agregar 20 ou mais CPE ou CUI, consoante o caso.

6 - Para efeitos do presente artigo, a informação constante do conteúdo resumido do RPE não deve permitir, por qualquer meio e forma, a identificação de uma pessoa singular específica, independentemente da sua função ou atividade desenvolvida.

Artigo 29.º

Regime de acesso

- 1 - Para efeitos de aplicação dos presentes procedimentos, o acesso ao RPE pode efetuar-se de forma individual ou de forma massificada.
- 2 - Entende-se por acesso individual o acesso ao RPE de uma instalação consumidora específica num qualquer momento do tempo.
- 3 - Para efeitos do número anterior, o acesso ao RPE de forma individual processa-se de acordo com os procedimentos constantes nas presentes regras e pressupõe a autorização expressa do cliente titular da instalação em causa.
- 4 - Entende-se por acesso massificado o acesso a um conjunto de RPE com determinadas características, sendo este acesso efetuado cumprindo a periodicidade máxima trimestral e acedendo apenas ao conteúdo resumido do RPE.
- 5 - 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.
- 6 - Para efeitos da aplicação dos presentes procedimentos, o RPE pode ser acedido de forma massificada nas seguintes situações:
 - a) Para todas as instalações consumidoras relativas a ponto de entrega em que o contrato de fornecimento é titulado por pessoa coletiva, exceto aquelas para as quais tenha sido comunicada oposição à respetiva divulgação massificada.
 - b) 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, exceto aquelas para as quais tenha sido comunicada oposição à respetiva divulgação massificada.
- 7 - O acesso ao RPE de forma massificada pode ser efetuado pelos comercializadores com registo ou licença válida, bem como pelo próprio OLMC.

8 - Para efeitos do número anterior, o OLMC deverá assegurar a existência de, pelo menos, dois formatos alternativos de acesso à informação massificada do RPE.

9 - Os formatos e forma de acesso massificado ao RPE, devem ser aprovados pela ERSE previamente à sua implementação, mediante proposta do OLMC.

Secção II

Procedimentos relativos ao acesso ao RPE

Subsecção I

Acesso massificado

Artigo 30.º

Procedimentos específicos do acesso massificado

1 - Para efeitos do cumprimento dos presentes procedimentos relativamente ao acesso massificado ao RPE, os operadores de rede são responsáveis por agregar a informação com o conteúdo resumido dos RPE relativos a pontos de entrega ligados às suas redes.

2 - A informação a que se refere o número anterior deve ser remetida pelos operadores de rede ao OLMC, no formato e meio especificado, até ao 15.º dia útil do mês subsequente ao fecho de cada trimestre civil, observando ao disposto no Artigo 28.º.

3 - O OLMC deve tornar disponível aos comercializadores a informação massificada do RPE, no formato e meio especificado, até ao 20.º dia útil do mês subsequente ao fecho de cada trimestre civil.

4 - Os comercializadores que pretendam concretizar o acesso massificado ao RPE devem expressamente solicitá-lo ao OLMC, acordando o formato e meio que pretendem para o efeito.

5 - O OLMC pode objetar os pedidos a que se refere o número anterior apenas e só na circunstância do comercializador em causa não fazer prova que se encontra registado nos termos da lei para o exercício da atividade.

6 - O OLMC deve ainda suspender o envio da informação massificada do RPE aos comercializadores que se encontrem suspensos da sua atividade, por comunicação da ERSE.

Subsecção II

Acesso ao conteúdo detalhado do RPE

Artigo 31.º

Acesso ao conteúdo detalhado do RPE

- 1 - O conteúdo detalhado do RPE poderá ser acedido diretamente pelo cliente ou pelo comercializador que detenha autorização expressa do cliente para o efeito.
- 2 - Para efeitos de validação dos pedidos de acesso ao conteúdo detalhado do RPE, o cliente ou o comercializador deverá fornecer o respetivo CPE ou CUI, consoante o caso, e NIF.

Artigo 32.º

Acesso pelo cliente

- 1 - O cliente detentor de contrato de fornecimento para instalação consumidora identificada, consoante o caso, com CPE ou CUI, poderá aceder gratuitamente aos seus dados constantes do conteúdo detalhado do RPE, devendo esse acesso efetuar-se através do comercializador respetivo.
- 2 - Para qualquer ponto de entrega sem contrato de fornecimento de energia elétrica ou de gás natural, consoante o caso, o acesso ao conteúdo detalhado do RPE poderá ser solicitado através do comercializador ou pelo cliente titular do ponto de entrega sem contrato de fornecimento, junto do OLMC.
- 3 - O acesso ao conteúdo detalhado do RPE pelo cliente implica uma solicitação ao OLMC, utilizando para o efeito os meios colocados à disposição por este.
- 4 - 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 OLMC, para cada canal de comunicação disponibilizado.

Artigo 33.º

Acesso pelo comercializador

- 1 - O acesso aos dados constantes do conteúdo detalhado do RPE por parte do Comercializador está dependente da existência de autorização expressa concedida pelo cliente.

2 - Para efeitos do número anterior, os comercializadores devem manter em permanência a autorização concedida pelo cliente.

3 - Na concretização do procedimento de acesso ao RPE por parte do comercializador, a autorização do cliente não carece de remessa ao OLMC mas deve manter-se acessível para as verificações aleatórias e periódicas por este conduzidas, nos termos dos presentes procedimentos.

Artigo 34.º

Objeção e prazos

1 - Deve ser comunicada pelo OLMC uma objeção ao pedido de acesso aos dados constantes do conteúdo detalhado do RPE com o fundamento de inexistência do CPE ou CUI, consoante o caso, ou quando este se revele inválido.

2 - O fundamento da objeção mencionado no número anterior aplica-se na solicitação de acesso ao conteúdo detalhado do RPE efetuada pelo cliente ou pelo comercializador.

3 - A comunicação da objeção, quando aplicável nas condições dos números anteriores, deve concretizar-se no prazo de 5 dias úteis a contar da data de receção do pedido de acesso ao conteúdo detalhado do RPE.

4 - Na ausência de objeção prevista nos termos do n.º 1, o envio da informação de conteúdo detalhado do RPE deve concretizar-se no prazo de 5 dias úteis após a data de receção do pedido de acesso ao RPE.

Capítulo IV

Modificação do RPE

Secção I

Modificação do RPE por iniciativa do operador de rede

Artigo 35.º

Modificação do RPE

Para efeitos da presente secção, são admissíveis como procedimentos de alteração do RPE por iniciativa do operador de rede os seguintes:

- a) Comunicação de fraude no ponto de entrega.
- b) Ponto de entrega sem leitura há mais de 6 meses, para o setor elétrico.
- c) Ponto de entrega sem leitura há mais de 4 meses, para o setor do gás natural.
- d) Alterações na instalação técnica do ponto de entrega, incluindo alteração do equipamento de medição.
- e) Reposicionamento da instalação consumidora no escalão de consumo, no caso do gás natural.
- f) Identificação dos clientes prioritários.

Artigo 36.º

Comunicação de fraude no ponto de entrega

1 - A existência de fraude na instalação consumidora pode ser comunicada por qualquer uma das entidades abrangidas pelos presentes procedimentos.

2 - A comunicação prevista no número anterior deve ser dirigida ao OLMC, que informará do facto, se aplicável, o operador de rede e o comercializador que servem o ponto de entrega em causa.

3 - O operador de rede é responsável por atualizar o RPE da instalação em situação de fraude com a informação prevista nos números anteriores.

4 - A comunicação da informação prevista no n.º 1 deve ser imediata, após a respetiva deteção da situação que a origina.

5 - O operador de rede, quando notificado pelo OLMC da informação prevista no n.º 1 deve proceder à atualização do RPE num prazo máximo de 2 dias úteis após validação da fraude, nos termos regulamentares.

6 - As comunicações previstas no presente artigo devem identificar individualmente cada instalação consumidora, mediante a menção do respetivo CPE ou CUI, consoante o caso.

Artigo 37.º

Ponto de entrega sem leitura

1 - O operador de rede é responsável por informar o comercializador, através de mensagem dirigida ao OLMC, dos pontos de entrega ligados à sua rede que verificam, consoante o caso, o disposto na alínea b) ou na alínea c) do Artigo 35.º.

2 - Para efeitos do número anterior, o comercializador deve notificar os seus clientes naquelas condições da necessidade de proceder a uma leitura do equipamento de medição.

3 - O comercializador deve informar o operador de rede, através de mensagem dirigida ao OLMC, das datas em que informou os seus clientes nos termos do número anterior.

4 - Para efeitos do n.º 1, o operador de rede deve remeter a informação aí prevista com uma periodicidade mensal e até ao 10.º dia útil de cada mês.

5 - Para efeitos do n.º 3, o comercializador deve remeter a informação aí prevista até 10 dias úteis após ter recebido do OLMC a informação a que se refere o n.º 1.

6 - O OLMC dispõe de um máximo de 2 dias úteis para remeter ao comercializador a informação que tenha recebido do operador de rede e de 2 dias úteis para remeter a informação das datas de comunicação aos clientes que lhe é dirigida pelo comercializador.

7 - As comunicações previstas no presente artigo devem identificar individualmente cada instalação consumidora, mediante a menção do respetivo CPE ou CUI, consoante o caso.

Artigo 38.º

Alterações na instalação

1 - O operador de rede é responsável por atualizar o RPE com as alterações na instalação consumidora respetiva, depois destas reunirem todas as autorizações legais necessárias.

2 - Para efeitos do presente artigo, consideram-se alterações na instalação consumidora aquelas que, pela sua natureza, alterem parâmetros constantes do RPE na formulação constante da Tabela 1 do Anexo I e Tabela 3 do Anexo II.

3 - A atualização do RPE a que se refere o n.º 1 deve concretizar-se imediatamente após a alteração efetuada, devendo ser notificado o comercializador titular do fornecimento da instalação, ou diretamente o cliente no caso de este ser um agente de mercado, utilizando para o efeito suporte de mensagens disponibilizado pelo OLMC.

4 - As comunicações previstas no presente artigo devem identificar individualmente cada instalação consumidora, mediante a menção do respetivo CPE ou CUI, consoante o caso.

Secção II

Modificação do RPE solicitada pelo comercializador

Artigo 39.º

Âmbito da modificação do RPE solicitada pelo comercializador

1 - Nos termos da presente secção, são modificações do RPE que podem ser solicitadas pelo comercializador as seguintes:

- a) Modificação dos dados do cliente, incluindo a oposição a divulgação massificada do RPE.
- b) Alteração da informação geográfica do ponto de entrega.
- c) Identificação do método de estimativa para o CPE ou CUI, consoante o caso.
- d) Alteração da potência contratada ou potência instalada, no caso do setor elétrico.
- e) Alteração do escalão de consumo, no caso do setor do gás natural.
- f) Identificação de cliente com necessidades especiais.

- g) Identificação de cliente prioritário.
- h) Alteração solicitada do equipamento de medida ou parametrização do mesmo, para o setor elétrico.
- i) Alteração da validade da licença do contrato de obra, para instalações provisórias e no caso do setor elétrico.

2 - A modificação do RPE nos termos do número anterior é operacionalizada através de pedido do comercializador ao OLMC, identificando o CPE ou o CUI, consoante o caso, para o qual se solicita a modificação do respetivo RPE.

Artigo 40.º

Clientes com necessidades especiais

1 - O comercializador é responsável por efetuar um pedido de modificação do RPE sempre que o cliente solicitar o estatuto de cliente com necessidades especiais, podendo o comercializador com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento solicitar documentos comprovativos da situação invocada.

2 - Para efeitos do número anterior, o comercializador é responsável por manter a informação do cliente que sustente a solicitação do estatuto de cliente com necessidades especiais.

3 - 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.

4 - Os pedidos de modificação do RPE a que se referem o n.º 1 e o n.º 3 devem ser remetidos ao operador de rede a que a instalação consumidora do cliente se encontra ligada, através de mensagem dirigida ao OLMC.

5 - O OLMC deve solicitar ao comercializador, com uma periodicidade anual, a confirmação da manutenção das condições que justificam o estatuto de cliente com necessidades especiais para o conjunto de pontos de entrega com essa classificação.

Artigo 41.º

Cientes prioritários

- 1 - Sem prejuízo das obrigações de identificação dos clientes prioritários por parte dos respetivos operadores de rede, regulamentarmente previstas, o cliente pode solicitar o estatuto de cliente prioritário através do respetivo comercializador.
- 2 - Para efeitos do número anterior, o comercializador a quem tenha sido dirigida a solicitação do cliente deve efetuar um pedido de modificação ao RPE, indicando os respetivos dados.
- 3 - O operador de rede ou o comercializador, conforme aplicável, é responsável por obter do cliente prioritário os documentos comprovativos de que o ponto de entrega detém este estatuto, devendo assegurar as condições para que a existência desta documentação seja auditável.
- 4 - O operador de rede 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.
- 5 - O OLMC deve solicitar ao operador de rede, com uma periodicidade anual, a confirmação da manutenção das condições que justificam o estatuto de cliente prioritário para o conjunto de pontos de entrega com essa classificação.

Artigo 42.º

Objeção do pedido de modificação do RPE

- 1 - Deve ser comunicada pelo OLMC uma objeção ao pedido de modificação do RPE solicitada pelo comercializador sempre que se verifique uma das seguintes situações:
 - a) CPE ou CUI inexistente, consoante o caso.
 - b) Ponto de entrega com contrato noutra comercializador.
 - c) Objeto do pedido de modificação já em tratamento.
 - d) Existência de pedido em curso da mesma natureza, exceto nos casos em que o pedido inicial procede à alteração da informação geográfica do ponto de entrega.
 - e) Existência de processo de fraude.

- f) Contador inválido.
- g) Ponto de Entrega sem contrato ativo.
- h) Cliente não solicitou o pedido de modificação.

2 - Deve ainda ser comunicada pelo OLMC, no caso do setor elétrico, uma objeção ao pedido de modificação do RPE solicitada pelo comercializador sempre que se verifique uma das seguintes situações:

- a) Potência solicitada superior à potência certificada, licenciada ou requisitada.
- b) Potência solicitada não normalizada.
- c) Nível de tensão do pedido difere do nível de tensão da instalação constante do RPE.
- d) Tipo de instalação do pedido difere do tipo da instalação, para os casos de instalações provisórias ou eventuais.
- e) Potência de ligação da instalação de pequena produção superior a 50% da potência contratada.
- f) Processo não aplicável para o tipo de instalação definida no pedido, no caso de contratos eventuais.
- g) Documento de suporte à prorrogação da licença de obras inválido, no caso de instalações provisórias.
- h) Ponto de entrega provisório sem licença válida ou a expirar, no caso de instalações provisórias.
- i) Quantidade do consumo do pedido difere da quantidade do consumo para a instalação acordado previamente entre o operador da rede de distribuição e o cliente, no caso de contratos de avença.
- j) Número de horas de utilização do pedido difere do número horas de utilização da instalação acordado previamente entre o operador da rede de distribuição e o cliente, no caso de contratos de avença.
- k) Inexistente ou insuficiente fundamentação para classificação como instalação prioritária, nos pedidos com esta tipologia.

Artigo 43.º

Aceitação do pedido de modificação do RPE

Sempre que não se verifiquem condições de objeção nos termos do Artigo 42.º, o OLMC 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.

Artigo 44.º

Atuação no local de consumo

1 - Para efeitos de concretização das modificações ao RPE referidas no Artigo 39.º, pode ser necessária atuação no local de consumo para as seguintes ações:

- a) Alteração do equipamento de medição.
- b) Alteração do transformador de potência ou regulação do DCP, para o setor elétrico.
- c) Alteração da parametrização no equipamento de medição.
- d) Realização de leitura extraordinária.
- e) Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica ou de gás natural, consoante o caso.

2 - O agendamento da atuação no local de consumo com o cliente é efetuado pelo comercializador, sendo coordenado com o respetivo operador da rede e utilizando para o efeito os meios colocados à disposição por este último.

3 - Para efeitos do número anterior, o operador de rede deve disponibilizar uma data de atuação no local de consumo que não exceda em 3 dias úteis a data em que o comercializador solicita o respetivo agendamento, salvo se for comunicada data preferencial e excetuando-se as situações referidas na alínea e) do n.º 1, em que se aplicam os prazos e condições contantes do Regulamento da Qualidade de Serviço.

4 - Após o agendamento, o operador de rede deve remeter ao comercializador mensagem de confirmação de agendamento.

5 - Os incidentes no local de consumo são comunicados pelo operador de rede ao OLMC e por este ao comercializador que pediu a modificação do RPE.

6 - Para efeitos do número anterior, a comunicação do operador de rede ao OLMC deve ser efetuada até ao dia útil seguinte àquele em que aconteceu o incidente, dispondo o OLMC de até final do dia útil seguinte para a comunicar ao comercializador.

7 - Na data em que se concretiza a comunicação do operador de rede ao OLMC é iniciada a contagem de tempo para a sua resolução e agendamento de nova atuação no local de consumo.

8 - Nos termos do presente artigo, não podem ser invocados pelo operador de rede incidentes que não decorram exclusivamente de responsabilidade do cliente ou do comercializador que solicitou a atuação no local de consumo.

9 - Sempre que ocorra incidente no local de consumo por responsabilidade do operador de rede, este deve, imediatamente, desencadear o processo de agendamento da nova intervenção no local de consumo, utilizando os meios colocados à disposição para o efeito e comunicando ao OLMC até ao final do dia útil seguinte em que o incidente ocorreu.

10 - Sempre que o equipamento de medição o permita, as parametrizações remotas dispensam o agendamento e as intervenções no local de consumo.

Artigo 45.º

Recusa do pedido de modificação do RPE

A recusa do pedido de modificação ao RPE tipificado no Artigo 39.º deve ser comunicada ao comercializador pelo OLMC e ocorre apenas por um dos seguintes motivos:

- a) Não resolução de incidentes detetados no local de consumo, nos prazos previstos, considerando no máximo duas deslocações ao local.
- b) Detecção de falha evidente de condições de segurança na instalação, em pelo menos uma visita ao local de consumo.
- c) Detecção de fraude, em pelo menos uma visita ao local de consumo.
- d) Não agendamento da atuação no local de consumo no prazo previsto, por falta imputável ao cliente ou ao comercializador.

Artigo 46.º

Ativação do pedido de modificação do RPE

A ativação do pedido de modificação do RPE, que consiste na concretização da modificação ao RPE solicitada pelo comercializador, depois de efetuadas as eventuais atuações no local de consumo que se tornem necessárias, é comunicada pelo OLMC ao comercializador que a solicitou.

Artigo 47.º

Anulação do pedido de modificação do RPE

- 1 - 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.
- 2 - 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 local de consumo ou emitida a respetiva ordem de serviço.
- 3 - Nas situações referidas no número anterior, o comercializador pode efetuar novo pedido de modificação que reponha a situação pretendida.

Artigo 48.º

Prazos aplicáveis à modificação do RPE

- 1 - Para efeitos da presente secção, são aplicáveis os seguintes prazos, os quais constituem prazos máximos:
 - a) O OLMC deve comunicar às entidades abrangidas num pedido de modificação do RPE, na própria data do pedido, a informação necessária à sua tramitação por estas entidades.
 - b) A objeção a um pedido de modificação ao RPE deve ser comunicada, pelo OLMC, no prazo de 2 dias úteis a contar da data de receção do pedido.
 - c) Para efeitos da alínea anterior, o operador de rede em que a instalação consumidora se encontre ligada dispõe de 1 dia útil, contado da data do pedido, para comunicar ao OLMC, se existente, o motivo de objeção daquele pedido.
 - d) No caso de pedido de alteração da informação geográfica do ponto de entrega, o prazo de objeção é condicionado ao tempo de resposta das entidades competentes para validação dos elementos informativos a alterar.
 - e) A aceitação de um pedido de modificação ao RPE deve ser comunicada, pelo OLMC, no prazo de 2 dias úteis a contar da data da receção do pedido.
 - f) No caso de pedido de alteração da informação geográfica do ponto de entrega o prazo de aceitação é condicionado ao tempo de resposta das entidades competentes para validação dos elementos informativos a alterar.

- g) O agendamento de atuação no local de consumo, 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.
- h) A atuação no local de consumo na sequência de um pedido de modificação ao RPE deve ocorrer no prazo de 3 dias úteis a contar da data de agendamento, salvo se existir impedimento imputável ao cliente.
- i) Sempre que exista um incidente na atuação no local de consumo, o prazo previsto na alínea anterior será incrementado de 5 dias úteis.
- j) 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, exceto nas situações em haja necessidade de atuação no local de consumo, para as quais a data da ativação corresponde à data da atuação com sucesso no local de consumo.
- k) Sem prejuízo das situações previstas no Artigo 45.º, a recusa de pedido de modificação do RPE deve ocorrer no prazo de 2 dias úteis após a data de comunicação de objeção, caso a situação que lhe dá origem não tenha sido regularizada.
- l) 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 local de consumo, quando aplicável.

2 - Para efeitos do presente artigo, considera-se que o prazo para a intervenção no local de consumo se inicia com a emissão, pelo operador de rede, da correspondente ordem de serviço.

Capítulo V

Contratação inicial e mudança de comercializador

Secção I

Contratação inicial

Artigo 49.º

Âmbito da contratação inicial

- 1 - Para efeitos da presente secção, entende-se por contratação inicial, no âmbito dos presentes procedimentos, a ação destinada a assegurar o fornecimento por um comercializador a uma instalação consumidora de energia elétrica ou de gás natural, consoante o caso, sem que a mesma estivesse a ser previamente abastecida por outro comercializador.
- 2 - O pedido de contratação inicial, de iniciativa do novo comercializador, pode conter a indicação de uma data preferencial para a sua efetivação, nos termos do Artigo 11.º.
- 3 - O pedido de contratação inicial implica obrigatoriamente uma atuação no local de consumo.
- 4 - No caso do setor elétrico, a ativação é considerada urgente nas situações em que seja indicada uma data preferencial de ativação anterior à data prevista de ativação decorrente da aplicação dos prazos padronizados.
- 5 - As situações previstas no número anterior têm um carácter excecional, estando sujeitas a uma validação por parte das entidades envolvidas no pedido.
- 6 - No caso de não ser viável a ativação na data solicitada nos termos do n.º 4, a mesma decorrerá até ao prazo máximo estabelecido para as restantes situações.

Artigo 50.º

Objeção do pedido de contratação inicial

- 1 - Deve ser comunicada pelo OLMC uma objeção ao pedido de contratação inicial solicitada pelo comercializador sempre que se verifique uma das seguintes situações:

- a) CPE ou CUI inexistente, consoante o caso.
- b) Existência de contrato de fornecimento para o CPE ou CUI do pedido, consoante o caso.
- c) Indicação, pelo operador de rede, de não conformidade técnica ou legal do local de consumo para iniciar o fornecimento.
- d) Inexistência de ligação à rede.
- e) Inexistência de contrato de uso das redes titulado pelo novo comercializador ou pelo cliente que detém o estatuto de agente de mercado ou impossibilidade de adicionar novos pontos de entrega na existência de contrato de uso das redes.
- f) Não verificação das condições legal e regulamentarmente estabelecidas para o fornecimento pelo CUR.
- g) Data preferencial de contratação excede em mais de 30 dias a data do pedido.
- h) Existência de pedido em curso da mesma natureza.

2 - Deve ainda ser comunicada pelo OLMC, no caso do setor elétrico, uma objeção do pedido de contratação inicial solicitada pelo comercializador sempre que se verifique uma das seguintes situações:

- a) Potência solicitada superior à potência certificada, licenciada ou requisitada.
- b) Potência solicitada não normalizada.
- c) Nível de tensão do pedido difere do nível de tensão da instalação constante do RPE.
- d) Tipo de instalação do pedido difere do tipo da instalação, para os casos de instalações provisórias ou eventuais.
- e) Processo não aplicável para o tipo de instalação definida no pedido, no caso de contratos eventuais.
- f) Ponto de entrega provisório sem licença válida ou a expirar, no caso de instalações provisórias.
- g) Quantidade do consumo do pedido difere da quantidade do consumo para a instalação acordado previamente entre o operador da rede de distribuição e o cliente, no caso de contratos de avença.
- h) Número de horas de utilização do pedido difere do número horas de utilização da instalação acordado previamente entre o operador da rede de distribuição e o cliente, no caso de contratos de avença.

3 - Quando aplicável, a objeção a comunicar pelo OLMC deve estar suportada em informação fornecida pelo operador de rede em que a instalação consumidora se encontre ligada.

Artigo 51.º

Aceitação do pedido de contratação inicial

- 1 - Sempre que não se verifiquem condições de objeção nos termos do Artigo 50.º, o OLMC comunica ao comercializador a aceitação do pedido de contratação inicial indicando, quando aplicável, a data da ativação e os serviços a efetuar com vista à ativação.
- 2 - Nos casos em que tenha sido solicitada uma data preferencial para a contratação inicial e esta for viável, a aceitação assumirá um carácter irreversível e deverá indicar que a data de ativação corresponde à data preferencial.
- 3 - A data de ativação nos processos com intervenção no local de consumo deve corresponder à data em que a intervenção se concretiza.

Artigo 52.º

Atuação no local de consumo

- 1 - Para efeitos de concretização do pedido de contratação inicial, pode ser necessária atuação no local de consumo para as seguintes ações:
 - a) Verificação técnica e de segurança da instalação consumidora nos termos da legislação aplicável.
 - b) Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica ou de gás natural, consoante o caso.
 - c) Realização de leitura extraordinária, se solicitada pelo comercializador.
 - d) Instalação ou alteração do equipamento de medição.
 - e) Alteração da parametrização no equipamento de medição, se solicitada pelo comercializador.
 - f) Alteração do transformador de potência ou regulação do DCP, se solicitada pelo comercializador e para o setor elétrico.
- 2 - O agendamento da atuação no local de consumo com o cliente é efetuado pelo comercializador, sendo coordenado com o respetivo operador da rede e utilizando para o efeito os meios colocados à disposição por este último.
- 3 - Para efeitos do número anterior, o operador de rede deve disponibilizar uma data de atuação no local de consumo que não exceda em 5 dias úteis a data em que o comercializador solicita o respetivo

agendamento, salvo se for comunicada data preferencial e excetuando-se as situações referidas na alínea b) do n.º 1, em que se aplicam os prazos e condições contantes do Regulamento da Qualidade de Serviço.

4 - Após o agendamento o operador de rede deve remeter ao comercializador mensagem de confirmação de agendamento.

5 - Os incidentes no local de consumo são comunicados pelo operador de rede ao OLMC e por este ao comercializador que pediu contratação inicial.

6 - Para efeitos do número anterior, a comunicação do operador de rede ao OLMC deve ser efetuada até ao dia útil seguinte àquele em que aconteceu o incidente, dispondo o OLMC até ao final do dia para a comunicar ao comercializador.

7 - Na data em que se concretiza a comunicação do operador de rede ao OLMC é iniciada a contagem de tempo para a sua resolução e agendamento de nova atuação no local de consumo.

8 - Nos termos do presente artigo, não podem ser invocados pelo operador de rede incidentes que não decorram exclusivamente de responsabilidade do cliente ou do comercializador que solicitou a atuação no local de consumo.

9 - Sempre que ocorra incidente no local de consumo por responsabilidade do operador de rede, este deve, imediatamente, desencadear o processo de agendamento da nova intervenção no local de consumo, utilizando os meios colocados à disposição para o efeito e comunicando ao OLMC até ao final do dia útil seguinte em que o incidente ocorreu.

Artigo 53.º

Recusa do pedido de contratação inicial

A recusa do pedido de contratação inicial deve ser comunicada ao comercializador pelo OLMC e ocorre apenas por um dos seguintes motivos:

- a) Instalação não preparada, nos prazos previstos, considerando um máximo de duas deslocações ao local.

- b) Não resolução de incidentes detetados no local de consumo, nos prazos previstos, considerando no máximo duas deslocações ao local.
- c) Detecção de falha evidente de condições de segurança na instalação, em pelo menos uma visita ao local de consumo.
- d) Detecção de fraude, em pelo menos uma visita ao local de consumo.
- e) Não agendamento da atuação no local de consumo no prazo previsto, por falta imputável ao cliente ou ao comercializador.

Artigo 54.º

Ativação do pedido de contratação inicial

- 1 - A ativação do pedido de contratação inicial, que consiste na concretização da contratação solicitada pelo comercializador, é comunicada pelo OLMC ao comercializador que a solicitou.
- 2 - A ativação do pedido de contratação inicial está condicionada à determinação de um valor de leitura do equipamento de medição, o qual se reporta à data de intervenção no local de consumo para viabilizar o referido pedido.
- 3 - A ativação da 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.
- 4 - As regras de determinação do consumo de mudança são estabelecidas no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do setor elétrico ou do setor do gás natural, consoante o caso.
- 5 - A ativação da contratação inicial coincide com a atuação, com sucesso, no local de consumo destinada a colocar o ponto de entrega em condições de passar a ser fornecido de energia elétrica ou de gás natural, consoante o caso.

Artigo 55.º

Anulação do pedido de contratação inicial

- 1 - Num processo de contratação inicial, a anulação pode ser solicitada pelo comercializador após a deteção de um erro no processo.

2 - Não é permitida a anulação de uma contratação inicial uma vez efetuada a sua ativação ou após a atuação no local de consumo ou emitida a respetiva ordem de serviço.

3 - Nas situações referidas no número anterior, o comercializador pode efetuar um pedido para ativação de uma denúncia de contrato, que se destina estritamente a repor a situação inicial.

4 - Para efeitos do número anterior, o comercializador é responsável pelos encargos em que o operador de rede incorra para a anulação e reposição do pedido de contratação inicial.

Artigo 56.º

Prazos aplicáveis à contratação inicial

1 - Para efeitos da presente secção, são aplicáveis os seguintes prazos, os quais constituem prazos máximos:

- a) O OLMC deve comunicar às entidades abrangidas num pedido de contratação inicial, na própria data do pedido, a informação necessária à sua tramitação por estas entidades.
- b) A objeção a um pedido de comunicação inicial deve ser comunicada, pelo OLMC, no prazo de 2 dias úteis a contar da data de receção do pedido.
- c) Para efeitos da alínea anterior, o operador de rede em que a instalação consumidora se encontre ligada dispõe de 1 dia útil, contado da data do pedido de contratação inicial, para comunicar ao OLMC, se existente, o motivo de objeção daquele pedido.
- d) A aceitação de um pedido de contratação inicial deve ser comunicada, pelo OLMC, no prazo de 2 dias úteis a contar da data da receção do pedido.
- e) Sem prejuízo do disposto da alínea b) do n.º 2 do Artigo 8.º, para efeitos da alínea anterior, considera-se que a não comunicação de objeção ao pedido nos prazos previstos, constitui uma aceitação do mesmo.
- f) Nas situações em que tenha sido solicitada uma data preferencial, a data de aceitação estabelecida nos termos da alínea d) constitui a data de comunicação da aceitação final, a qual valida a viabilidade da respetiva data preferencial para a contratação inicial.
- g) O agendamento de atuação no local de consumo, na sequência de um pedido de contratação inicial, deve ocorrer no prazo de 2 dias úteis a contar da data da aceitação do pedido.

- h) A atuação no local de consumo na sequência de um pedido de contratação inicial deve ocorrer no prazo de 3 dias úteis a contar da data de agendamento, salvo se existir impedimento imputável ao cliente ou tiver sido comunicada data preferencial nos termos dos presentes procedimentos, situação em que a data de atuação corresponde à data preferencial solicitada.
- i) Sempre que exista um incidente na atuação no local de consumo, o prazo previsto na alínea anterior será incrementado de 5 dias úteis.
- j) A ativação do pedido de contratação inicial ocorre num prazo de 5 dias úteis a contar da data da aceitação do pedido, salvo se tiver sido comunicada data preferencial viável nos termos dos presentes procedimentos, situação em que a data de ativação corresponde à data preferencial solicitada, ou tenha sido comunicado incidente na atuação no local de consumo.
- k) Sem prejuízo das situações previstas no Artigo 53.º, a recusa de pedido de contratação inicial deve ocorrer no prazo de 2 dias úteis após a data de comunicação de objeção, caso a situação que lhe dá origem não tenha sido regularizada.
- l) A anulação de pedidos de contratação inicial deve ocorrer na data da sua solicitação, se esta for anterior à data de atuação no local de consumo.

2 - Para efeitos do presente artigo, considera-se que o prazo para a intervenção no local de consumo se inicia com a emissão, pelo operador de rede, da correspondente ordem de serviço.

Secção II

Mudança de comercializador

Artigo 57.º

Âmbito da mudança de comercializador

1 - Para efeitos da presente secção, entende-se por mudança de comercializador no âmbito dos presentes procedimentos, a ação destinada a assegurar a migração de um contrato de fornecimento de um comercializador cessante para um novo comercializador.

2 - O pedido de mudança de comercializador pode decorrer de duas formas possíveis:

- a) Com atuação no local de consumo.
- b) Sem atuação no local de consumo.

3 - A mudança de comercializador pode concretizar-se ainda mediante a indicação de uma data preferencial pelo cliente, nos termos do Artigo 11.º.

Artigo 58.º

Objeção do pedido de mudança de comercializador

1 - Deve ser comunicada pelo OLMC uma objeção ao pedido de mudança de comercializador solicitada pelo comercializador sempre que se verifique uma das seguintes situações:

- a) CPE ou CUI inexistente, consoante o caso.
- b) O ponto de entrega é abastecido pelo comercializador que insere o pedido de mudança de comercializador.
- c) O ponto de entrega não se encontra a ser abastecido, situação em que o pedido deve ser convertido em pedido de contratação inicial e esse facto comunicado na mensagem de objeção do pedido de mudança de comercializador.
- d) CPE ou CUI, consoante o caso, inconsistente com o NIF fornecido, salvo nas situações em que o pedido de mudança de comercializador ocorre em simultâneo com a alteração da titularidade da instalação consumidora.
- e) Existência de outro pedido em curso, exceto nos seguintes casos:
 - i) O pedido em curso é uma denúncia de contrato por iniciativa do comercializador cessante;
 - ii) O pedido em curso é uma denúncia de contrato por iniciativa do cliente e o novo pedido inclui mudança de titular.
 - iii) O pedido em curso é uma modificação do RPE para mudança de titular, e o NIF do novo titular coincide com o NIF inscrito no pedido de mudança de comercializador.
- f) Existência de processo de fraude para a instalação consumidora envolvida no pedido.
- g) 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.
- h) Existência de dívida não regularizada e não contestada, nas situações em que o comercializador cessante é um CUR ou o contrato com o comercializador cessante é referente ao regime equiparado ao das tarifas transitórias de venda a clientes finais ou reguladas.

- i) Inexistência de contrato de uso das redes titulado pelo novo comercializador ou pelo cliente que detém o estatuto de agente de mercado ou impossibilidade de adicionar novos pontos de entrega na existência de contrato de uso das redes.
- j) Data preferencial de contratação excede em mais de 30 dias a data do pedido ou não é viável.

2 - Deve ainda ser comunicada pelo OLMC, no caso do setor elétrico, uma objeção do pedido de mudança de comercializador sempre que se verifique uma das seguintes situações:

- a) Potência solicitada superior à potência certificada, licenciada ou requisitada.
- b) Potência solicitada não normalizada.
- c) Nível de tensão do pedido difere do nível de tensão da instalação constante do RPE.
- d) Tipo de instalação do pedido difere do tipo da instalação, para os casos de instalações provisórias ou eventuais.
- e) Processo não aplicável para o tipo de instalação definida no pedido, no caso de contratos eventuais.
- f) Ponto de entrega provisório sem licença válida ou a expirar, no caso de instalações provisórias.
- g) Quantidade do consumo do pedido difere da quantidade do consumo para a instalação acordado previamente entre o operador da rede de distribuição e o cliente, no caso de contratos de avença.
- h) Número de horas de utilização do pedido difere do número horas de utilização da instalação acordado previamente entre o operador da rede de distribuição e o cliente, no caso de contratos de avença.

3 - Quando aplicável, a objeção a comunicar pelo OLMC deve estar suportada em informação fornecida pelo operador de rede em que a instalação consumidora se encontra ligada.

Artigo 59.º

Aceitação do pedido de mudança de comercializador

1 - Sempre que não se verifiquem condições de objeção nos termos do Artigo 58.º, o OLMC comunica ao comercializador a aceitação do pedido de mudança de comercializador indicando, quando aplicável, a data da ativação e os serviços a efetuar com vista à ativação.

2 - Nos casos em que tenha sido solicitada uma data preferencial para a mudança de comercializador e esta for viável, a aceitação assumirá um carácter irreversível e deverá indicar que a data de ativação corresponde à data preferencial.

Artigo 60.º

Atuação no local de consumo

1 - Para efeitos de concretização do pedido de mudança de comercializador, pode ser necessária atuação no local de consumo para as seguintes ações:

- a) Verificação técnica e de segurança da instalação consumidora nos termos da legislação aplicável.
- b) Realização de leitura extraordinária, se solicitada pelo comercializador.
- c) Alteração do equipamento de medição, se solicitada pelo comercializador.
- d) Alteração da parametrização no equipamento de medição, se solicitada pelo comercializador.
- e) Alteração do transformador de potência ou regulação do DCP, se solicitada pelo comercializador e para o setor elétrico.
- f) Restabelecimento do fornecimento de energia elétrica ou de gás natural, consoante o caso.

2 - O agendamento da atuação no local de consumo com o cliente é efetuado pelo comercializador, sendo coordenado com o respetivo operador da rede e utilizando para o efeito os meios colocados à disposição por este último.

3 - Para efeitos do número anterior, o operador de rede deve disponibilizar uma data de atuação no local de consumo que não exceda em 3 dias úteis a data em que o comercializador solicita o respetivo agendamento, salvo se for comunicada data preferencial e excetuando-se as situações referidas na alínea f) do n.º 1, em que se aplicam os prazos e condições contantes do Regulamento da Qualidade de Serviço.

4 - Após o agendamento o operador de rede deve remeter ao comercializador mensagem de confirmação de agendamento.

5 - Os incidentes no local de consumo são comunicados pelo operador de rede ao OLMC e por este ao comercializador que pediu mudança de comercializador.

6 - Para efeitos do número anterior, a comunicação do operador de rede ao OLMC deve ser efetuada até ao dia útil seguinte àquele em que aconteceu o incidente, dispondo o OLMC de até final do dia útil seguinte para a comunicar ao comercializador.

7 - Na data em que se concretiza a comunicação do operador de rede ao OLMC é iniciada a contagem de tempo para a sua resolução e agendamento de nova atuação no local de consumo.

8 - Nos termos do presente artigo, não podem ser invocados pelo operador de rede incidentes que não decorram exclusivamente de responsabilidade do cliente ou do comercializador que solicitou a atuação no local de consumo.

9 - Sempre que ocorra incidente no local de consumo por responsabilidade do operador de rede, este deve, imediatamente, desencadear o processo de agendamento da nova intervenção no local de consumo, utilizando os meios colocados à disposição para o efeito e comunicando ao OLMC até ao final do dia útil seguinte em que o incidente ocorreu.

Artigo 61.º

Recusa do pedido de mudança de comercializador

A recusa do pedido de mudança de comercializador deve ser comunicada ao comercializador pelo OLMC e ocorre apenas por um dos seguintes motivos:

- a) Instalação não preparada, nos prazos previstos, considerando um máximo de duas deslocações ao local.
- b) Não resolução de incidentes detetados no local de consumo, nos prazos previstos, considerando no máximo duas deslocações ao local.
- c) Detecção de falha evidente de condições de segurança na instalação, em pelo menos uma visita ao local de consumo.
- d) Detecção de fraude, em pelo menos uma visita ao local de consumo.
- e) Não agendamento da atuação no local de consumo no prazo previsto, por falta imputável ao cliente ou ao comercializador.
- f) Cliente não solicitou o pedido de mudança de comercializador.

Artigo 62.º

Ativação do pedido de mudança de comercializador

1 - A ativação do pedido de mudança de comercializador, que consiste na concretização da contratação solicitada pelo comercializador, é comunicada pelo OLMC ao comercializador que a solicitou.

2 - A ativação da mudança de comercializador está condicionada à determinação de um valor de consumo de mudança para uma determinada data.

3 - A ativação da mudança de comercializador, uma vez comunicada é irreversível, sem prejuízo de se poder solicitar um pedido de reposição da situação inicial, de acordo com os respetivos procedimentos.

4 - As regras de determinação do consumo de mudança são estabelecidas no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do setor elétrico ou do setor do gás natural, consoante o caso.

Artigo 63.º

Anulação do pedido de mudança de comercializador

1 - Num processo de mudança de comercializador, a anulação pode ser solicitada pelo comercializador após a deteção de um erro no processo.

2 - Não é permitida a anulação de uma mudança de comercializador uma vez efetuada a sua ativação ou após a atuação no local de consumo ou emitida a respetiva ordem de serviço.

3 - Nas situações referidas no número anterior, o comercializador pode efetuar um pedido para ativação de uma mudança de comercializador para o comercializador cessante, que se destina estritamente a repor a situação inicial.

4 - Para efeitos do número anterior, o comercializador é responsável pelos encargos em que o operador de rede incorra para a anulação e reposição do pedido de mudança de comercializador.

5 - A reposição a que se refere o n.º 3 e o n.º 4 não pode ocorrer após 45 dias úteis a contar da data de ativação do pedido que lhe deu origem.

6 - Para efeitos do disposto no n.º 3 e no n.º 4, sempre que a reposição de um pedido envolver a mudança para a carteira de um CUR, esta ação não corresponde a uma contratação inicial e não se aplicam os respetivos motivos de objeção previstos nos termos do Artigo 58.º.

7 - A reposição de um pedido de mudança de comercializador pode acontecer em data que exceda o prazo previsto no n.º 5 nas situações em que comprovadamente a mudança tenha sido processada sem a devida autorização do cliente, não podendo todavia exceder os 3 meses a contar da data de ativação do pedido que lhe deu origem.

Artigo 64.º

Prazos aplicáveis à mudança de comercializador

1 - Para efeitos da presente secção, são aplicáveis os seguintes prazos, os quais constituem prazos máximos:

- a) O OLMC deve comunicar às entidades abrangidas num pedido de mudança de comercializador, na própria data do pedido, a informação necessária à sua tramitação por estas entidades.
- b) A objeção a um pedido de comunicação inicial deve ser comunicada, pelo OLMC, no prazo de 2 dias úteis a contar da data de receção do pedido, incluindo nas situações de comunicação de objeção com fundamento de dívida não regularizada com o CUR.
- c) Nas situações em que é comunicada objeção com fundamento de dívida não regularizada com o CUR, é concedido um prazo de 5 dias úteis adicionais ao cliente para regularização da situação de dívida, findo o qual e não tendo a regularização ocorrido, o pedido é recusado.
- d) Para efeitos da alínea b), o operador de rede em que a instalação consumidora se encontre ligada dispõe de 1 dia útil, contado da data do pedido de mudança de comercializador, para comunicar ao OLMC, se existente, o motivo de objeção daquele pedido nas situações que lhe digam respeito.
- e) Para efeitos da alínea b), o CUR dispõe de 1 dia útil, contado da data do pedido de mudança de comercializador, para comunicar ao OLMC, se existente, o motivo de objeção com fundamento de dívida não regularizada.
- f) A aceitação de um pedido de mudança de comercializador deve ser comunicada, pelo OLMC, no prazo de 2 dias úteis a contar da data da receção do pedido.
- g) Para efeitos da alínea anterior, considera-se que a não comunicação de objeção ao pedido nos prazos previstos, constitui uma aceitação do mesmo.
- h) Nas situações em que tenha sido solicitada uma data preferencial, a data de aceitação estabelecida nos termos da alínea f) constitui a data de comunicação da aceitação final, a qual valida a viabilidade da respetiva data preferencial para a mudança de comercializador.
- i) O agendamento de atuação no local de consumo, na sequência de um pedido de mudança de comercializador, deve ocorrer no prazo de 2 dias úteis a contar da data da aceitação do pedido.
- j) A atuação no local de consumo na sequência de um pedido de mudança de comercializador deve ocorrer no prazo de 3 dias úteis a contar da data de agendamento, salvo se existir impedimento

imputável ao cliente ou tiver sido comunicada data preferencial nos termos dos presentes procedimentos, situação em que a data de atuação corresponde à data preferencial solicitada.

- k) Sempre que exista um incidente na atuação no local de consumo, o prazo previsto na alínea anterior será incrementado de 5 dias úteis.
- l) A ativação do pedido de mudança de comercializador ocorre num prazo de 5 dias úteis a contar da data da aceitação do pedido, salvo se tiver sido comunicada data preferencial viável nos termos dos presentes procedimentos, situação em que a data de ativação corresponde à data preferencial solicitada.
- m) Sem prejuízo das situações previstas na alínea c) do presente artigo e do disposto no Artigo 61.º, a recusa de pedido de mudança de comercializador deve ocorrer no prazo de 2 dias úteis após a data de comunicação de objeção, caso a situação que lhe dá origem não tenha sido regularizada.
- n) A anulação de pedidos de mudança de comercializador deve ocorrer na data da sua solicitação se esta for anterior à data de ativação ou data de atuação no local de consumo.

2 - Para efeitos do presente artigo, considera-se que o prazo para a intervenção no local de consumo se inicia com a emissão, pelo operador de rede, da correspondente ordem de serviço.

Capítulo VI

Denúncia de contrato

Artigo 65.º

Âmbito da denúncia de contrato

1 - Para efeitos do presente capítulo, entende-se por denúncia de contrato no âmbito dos presentes procedimentos, a ação destinada a assegurar a cessação de um contrato de fornecimento.

2 - O pedido de denúncia de contrato, pode conter a indicação de uma data preferencial para a sua efetivação, nos termos do presente Artigo 11.º.

3 - A denúncia de contrato pode ser efetuada por iniciativa do comercializador ou por iniciativa do cliente.

Artigo 66.º

Denúncia de contrato por iniciativa do comercializador

- 1 - O comercializador deve assegurar que cumpre as disposições sobre denúncia do contrato que constam do RRC EE e do RRC GN, designadamente quanto ao prazo de pré-aviso dessa denúncia contratual.
- 2 - O comercializador deve comunicar a denúncia do contrato ao OLMC com, pelo menos 5 dias úteis de antecedência face à data pretendida para a concretização da denúncia de contrato, a qual consta do próprio pedido.
- 3 - O comercializador deve informar o cliente, até à data do pedido de denúncia, da necessidade de celebração de novo contrato de fornecimento dentro do prazo estabelecido.
- 4 - Para efeitos do número anterior, caso o cliente não celebre outro contrato de fornecimento é iniciado o processo de interrupção do fornecimento da instalação do cliente.

Artigo 67.º

Denúncia de contrato por iniciativa do cliente

- 1 - O comercializador, em representação do cliente, deve comunicar a denúncia do contrato ao OLMC com, pelo menos, 3 dias úteis de antecedência face à data pretendida para a concretização da denúncia de contrato, a qual consta do próprio pedido.
- 2 - Os procedimentos para a interrupção do fornecimento da instalação do cliente devem ser iniciados após comunicação do OLMC ao ORD da necessidade de se proceder ao agendamento de intervenção no local de consumo.

Artigo 68.º

Objeção do pedido de denúncia de contrato

- 1 - Deve ser comunicada pelo OLMC uma objeção ao pedido de denúncia de contrato sempre que se verifique uma das seguintes situações:
 - a) CPE ou CUI inexistente, consoante o caso.

- b) O ponto de entrega é abastecido por comercializador diferente do que insere o pedido de denúncia de contrato.
- c) O ponto de entrega não se encontra a ser abastecido.
- d) Existência de outro pedido em curso, exceto se o pedido em causa é uma mudança de comercializador por iniciativa de outro comercializador.
- e) Data de denúncia excede em 30 dias a data do pedido ou não é viável por não permitir um prazo de 5 dias úteis entre o pedido e a sua concretização.

2 - Quando aplicável, a objeção a comunicar pelo OLMC deve estar suportada em informação fornecida pelo operador de rede em que a instalação consumidora se encontre ligada.

Artigo 69.º

Aceitação do pedido de denúncia de contrato

Sempre que não se verificarem condições de objeção nos termos do Artigo 68.º, o OLMC comunica ao comercializador a aceitação do pedido de denúncia de contrato, validando a data inserida no pedido para a concretização da denúncia de contrato.

Artigo 70.º

Atuação no local de consumo

1 - Para efeitos de concretização do pedido de denúncia de contrato, pode ser necessária atuação no local de consumo para as seguintes ações:

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

2 - O agendamento da atuação no local de consumo com o cliente é efetuado pelo comercializador, sendo coordenado com o respetivo operador da rede e utilizando para o efeito os meios colocados à disposição por este último.

3 - Para efeitos do número anterior, o operador de rede deve disponibilizar uma data de atuação no local de consumo que não exceda em 3 dias úteis a data em que o comercializador solicita o respetivo agendamento, salvo se for comunicada data preferencial.

4 - Após o agendamento o operador de rede deve remeter ao comercializador mensagem de confirmação de agendamento.

5 - Os incidentes no local de consumo são comunicados pelo operador de rede ao OLMC e por este ao comercializador que pediu denúncia de contrato.

6 - Para efeitos do número anterior, a comunicação do operador de rede ao OLMC deve ser efetuada até ao dia útil seguinte àquele em que aconteceu o incidente, dispondo o OLMC de até final do dia útil seguinte para a comunicar ao comercializador.

7 - Na data em que se concretiza a comunicação do operador de rede ao OLMC é iniciada a contagem de tempo para a sua resolução e agendamento de nova atuação no local de consumo.

8 - Nos termos do presente artigo, não podem ser invocados pelo operador de rede incidentes que não decorram exclusivamente de responsabilidade do cliente ou do comercializador que solicitou a atuação no local de consumo.

Artigo 71.º

Ativação do pedido de denúncia de contrato

1 - A ativação do pedido de denúncia de contrato, que consiste na concretização da denúncia de contrato, é comunicada pelo OLMC ao comercializador que a solicitou.

2 - A ativação da denúncia de contrato está sujeita à atuação no local de consumo e a sua data corresponde à data indicada no pedido, se viável, e se não for concretizada uma mudança de comercializador para o mesmo ponto de entrega.

Artigo 72.º

Anulação do pedido de denúncia de contrato

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

- 2 - Um pedido de denúncia de contrato é suspenso em caso de pedido de mudança de comercializador.
- 3 - Não é permitida a anulação de uma denúncia de contrato uma vez efetuada a sua ativação.
- 4 - Nas situações referidas no número anterior, o comercializador pode efetuar um pedido para ativação de contratação inicial, que se destina estritamente a repor a situação inicial.
- 5 - Para efeitos do número anterior, o comercializador é responsável pelos encargos em que o operador de rede incorra para a anulação e reposição do pedido de denúncia de contrato.

Artigo 73.º

Prazos aplicáveis à denúncia de contrato

- 1 - Para efeitos da presente secção, são aplicáveis os seguintes prazos, os quais constituem prazos máximos:
 - a) O OLMC deve comunicar às entidades abrangidas num pedido de denúncia de contrato, na própria data do pedido, a informação necessária à sua tramitação por estas entidades.
 - b) A objeção a um pedido de denúncia de contrato deve ser comunicada, pelo OLMC, no prazo de 1 dia útil a contar da data de receção do pedido.
 - c) Para efeitos da aceitação de um pedido de denúncia de contrato, considera-se que a não comunicação de objeção ao pedido nos prazos previstos, constitui uma aceitação do mesmo, que valida a data de denúncia constante do pedido.
 - d) O agendamento de atuação no local de consumo, na sequência de um pedido de denúncia de contrato, deve ocorrer no prazo de 2 dias úteis a contar da data da aceitação do pedido.
 - e) A atuação no local de consumo na sequência de um pedido de denúncia de contrato deve ocorrer no prazo de 3 dias úteis a contar da data do agendamento, salvo se existir impedimento imputável ao cliente ou a data comunicada no pedido é posterior.
 - f) Sempre que exista um incidente na atuação no local de consumo, o prazo previsto na alínea anterior será incrementado de 5 dias úteis.
 - g) A data de ativação do pedido corresponde à data de atuação, com sucesso, no local de consumo.
 - h) A anulação de pedidos de denúncia de contrato deve ocorrer na data da sua solicitação se esta for anterior à data de ativação.

2 - Para efeitos do presente artigo, considera-se que o prazo para a intervenção no local de consumo se inicia com a emissão, pelo operador de rede, da correspondente ordem de serviço

Capítulo VII

Pontos de entrega eventuais

Secção I

Disposições gerais

Artigo 74.º

Âmbito dos procedimentos de pontos de entrega eventuais

1 - Para efeitos do presente capítulo, entende-se por procedimentos associados a ligação ou contratação de pontos de entrega eventuais aqueles que se referem a instalações consumidoras no SEN estabelecidas com o fim de realizar, com carácter temporário, um evento de natureza social, cultural ou desportiva, nos termos definidos no RRC EE.

2 - As disposições relativas aos procedimentos associados a ligação e contratação de pontos de entrega eventuais, devem cumprir os seguintes requisitos:

- a) O pedido de ligação só pode ser realizado para os pontos de entrega do tipo eventual, assim caracterizados pelo operador da rede de distribuição nos termos previstos no RRC EE.
- b) A ligação à rede, de cada ponto de entrega do evento, só pode ser efetuada dentro do prazo definido no documento legal que autoriza a realização do evento, que deve ser do conhecimento prévio do operador da rede de distribuição.
- c) O prazo definido no ponto anterior apenas poderá ser alterado com a apresentação do novo documento de autorização com novas datas.

Artigo 75.º

Procedimentos aplicáveis

Para efeitos de concretização dos procedimentos associados a ligação ou contratação de pontos de entrega eventuais, são aplicados os seguintes processos, suportados através do sistema automático de troca de mensagens:

- a) Ligação e contratação inicial, incluindo a anulação do pedido, nos termos da Secção II.
- b) Modificação do RPE, nos termos da Secção III.

Secção II

Ligação e contratação inicial

Artigo 76.º

Pedido de ligação e contratação inicial

1 - Para efeitos da presente secção, o pedido de ligação e contratação inicial, de iniciativa do novo comercializador, deve observar os requisitos definidos no Artigo 74.º.

2 - O pedido de ligação e contratação inicial de ponto de entrega eventual implica obrigatoriamente uma atuação no local de consumo para a ligação da instalação e uma outra para a sua desligação.

Artigo 77.º

Objeção do pedido de ligação e contratação inicial

1 - Deve ser comunicada pelo OLMC uma objeção ao pedido de ligação e contratação inicial solicitada pelo comercializador relativamente a um ponto de entrega eventual sempre que se verifique uma das seguintes situações:

- a) CPE inexistente ou inválido.
- b) Ponto de entrega eventual sem licença válida ou a expirar no decurso de 3 dias.
- c) Ponto de entrega com contrato noutra comercializador.
- d) Existência de outro pedido em curso.
- e) Processo não aplicável para o tipo de instalação definida no pedido.

- f) Período de contratação solicitado superior ao permitido ou data de contrato não conforme com a validade do evento.
- g) A potência viabilizada é excedida, individual ou coletivamente.
- h) Inexistência de disponibilidade na rede de distribuição, comunicada pelo respetivo operador de rede.

2 - Quando aplicável, a objeção a comunicar pelo OLMC deve estar suportada em informação fornecida pelo operador de rede em que a instalação consumidora se encontre ligada.

Artigo 78.º

Aceitação do pedido de ligação e contratação inicial

1 - Sempre que não se verificarem condições de objeção nos termos do Artigo 77.º, o OLMC comunica ao comercializador a aceitação do pedido de ligação e contratação inicial indicando, a data da ativação e os serviços a efetuar com vista à ativação.

2 - Sem prejuízo da prorrogação do prazo de contratação, desde que devidamente comprovado em documento que o explicita, na comunicação da data de ativação para a ligação do ponto de entrega eventual é igualmente indicada a data de desligação da mesma, que coincide com a data de fim do evento que origina o pedido.

Artigo 79.º

Atuação no local de consumo

1 - Para efeitos de concretização do pedido de ligação e contratação inicial, é necessária atuação no local de consumo para as seguintes ações:

- a) Ligação e ativação do fornecimento de energia elétrica.
- b) Desligação da instalação e correspondente desativação do fornecimento de energia elétrica.

2 - Pode ainda ser necessária, prévia às atuações previstas no número anterior, atuação no local de consumo para verificação de viabilidade técnica ou verificação técnica e de segurança da instalação consumidora, nos termos da legislação aplicável.

3 - O agendamento da atuação no local de consumo com o cliente é efetuado pelo comercializador, sendo coordenado com o respetivo operador da rede e utilizando para o efeito os meios específicos colocados à

disposição por este último, devendo considerar as datas do evento que estão subjacentes ao pedido de ligação e contratação inicial de ponto de entrega eventual.

4 - Após o agendamento o operador de rede deve remeter ao comercializador mensagem de confirmação de agendamento.

5 - Os incidentes no local de consumo são comunicados pelo operador de rede ao OLMC e por este ao comercializador que pediu ligação e contratação inicial.

6 - Nos termos do presente artigo, não podem ser invocados pelo operador de rede incidentes que não decorram exclusivamente de responsabilidade do cliente ou do comercializador que solicitou a atuação no local de consumo.

Artigo 80.º

Recusa do pedido de ligação e contratação inicial

A recusa do pedido de ligação e contratação inicial deve ser comunicada ao comercializador pelo OLMC e ocorre apenas por um dos seguintes motivos:

- a) Não resolução de incidentes detetados no local de consumo, nos prazos previstos, considerando no máximo duas deslocações ao local.
- b) Detecção de falha evidente de condições de segurança na instalação, em pelo menos uma visita ao local de consumo.
- c) Detecção de fraude, em pelo menos uma visita ao local de consumo.
- d) Não agendamento da atuação no local de consumo no prazo previsto, por falta imputável ao cliente ou ao comercializador.

Artigo 81.º

Ativação do pedido de ligação e contratação inicial

1 - A ativação do pedido de ligação e contratação inicial, que consiste na concretização da contratação solicitada pelo comercializador, é comunicada pelo OLMC ao comercializador que a solicitou.

2 - A ativação da ligação e 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.

3 - A ativação da ligação e contratação inicial coincide com a atuação, com sucesso, no local de consumo destinada a colocar o ponto de entrega em condições de passar a ser fornecido de energia elétrica.

4 - O pedido de ligação e contratação inicial é concluído com a concretização de atuação, com sucesso, no local de consumo destinada proceder a desligação do ponto de entrega eventual.

Artigo 82.º

Anulação do pedido de ligação e contratação inicial

1 - Num processo de ligação e contratação inicial, a anulação pode ser solicitada pelo comercializador após a deteção de um erro no processo.

2 - Não é permitida a anulação de uma ligação e contratação inicial uma vez efetuada a sua ativação ou após a atuação no local de consumo para início do fornecimento.

3 - Nas situações referidas no número anterior, o comercializador deve solicitar uma atuação no local de consumo destinada a proceder à desligação do ponto de entrega eventual.

4 - Para efeitos do número anterior, o comercializador é responsável pelos encargos em que o operador de rede incorra para a anulação e reposição do pedido de ligação e contratação inicial.

Artigo 83.º

Prazos aplicáveis à ligação e contratação inicial

1 - Para efeitos da presente secção, são aplicáveis os seguintes prazos, os quais constituem prazos máximos:

- a) O OLMC deve comunicar às entidades abrangidas num pedido de ligação e contratação inicial, na própria data do pedido, a informação necessária à sua tramitação por estas entidades.
- b) A objeção a um pedido de ligação e contratação inicial deve ser comunicada, pelo OLMC, no prazo de 2 dias úteis a contar da data de receção do pedido.
- c) Para efeitos da alínea anterior, o operador de rede em que a instalação consumidora se pretende ligar dispõe de 1 dias úteis, contados da data do pedido de ligação e contratação inicial, para comunicar ao OLMC, se existente, o motivo de objeção daquele pedido.

- d) A aceitação de um pedido de ligação e contratação inicial deve ser comunicada, pelo OLMC, no prazo de 2 dias úteis a contar da data da receção do pedido.
- e) Para efeitos da alínea anterior, considera-se que a não comunicação de objeção ao pedido nos prazos previstos, constitui uma aceitação do mesmo.
- f) O agendamento de atuação no local de consumo, na sequência de um pedido de ligação e contratação inicial, deve ocorrer no prazo de 2 dias úteis a contar da data da aceitação do pedido.
- g) A atuação no local de consumo na sequência de um pedido de ligação e contratação inicial deve ocorrer na data solicitada no pedido, se posterior ao agendamento, salvo se existir impedimento imputável ao cliente.
- h) Sempre que exista um incidente na atuação no local de consumo, o prazo previsto na alínea anterior será incrementado de 5 dias úteis.
- i) A ativação do pedido de ligação e contratação inicial ocorre na data solicitada no pedido, se posterior ao agendamento no local de consumo, ou num prazo de 2 dias úteis se a data solicitada já tiver sido excedida.
- j) A ativação da desligação do ponto de entrega eventual ocorre na data de fim do evento que origina o pedido de ligação e contratação inicial.
- k) Sem prejuízo das situações previstas no Artigo 80.º, a recusa de pedido ligação e contratação inicial deve ocorrer no prazo de 2 dias úteis após a data de comunicação de objeção, caso a situação que lhe dá origem não tenha sido regularizada.
- l) A anulação de pedidos de ligação e contratação inicial deve ocorrer na data da sua solicitação se esta for anterior à data de atuação inicial no local de consumo.

2 - Para efeitos do presente artigo, considera-se que o prazo para a intervenção no local de consumo se inicia com a emissão, pelo operador de rede, da correspondente ordem de serviço.

Secção III

Modificação do RPE

Artigo 84.º

Pedido de modificação do RPE

1 - Para efeitos da presente secção, o comercializador pode solicitar uma modificação do RPE de uma instalação consumidora referente a um ponto de entrega eventual, relativamente aos seguintes elementos constantes desse RPE:

- a) Data de início do evento.
- b) Data de fim do evento, que pode ser alterada com a prorrogação da licença do evento.
- c) Potência contratada.

2 - Ainda para efeitos de aplicação presente secção, a modificação da data de fim de contrato de um ponto de entrega eventual deve observar as seguintes regras:

- a) A data de início do contrato com um ponto de entrega eventual só pode ser alterada quando o pedido é anterior à intervenção de ligação no local de consumo.
- b) A data de fim do contrato com um ponto de entrega eventual só pode ser alterada quando o pedido é anterior à intervenção de desligação da instalação e a data de fim está dentro dos limites definidos na autorização legal para realização do evento.
- c) A potência contratada pode ser alterada quando o pedido é anterior à intervenção de ligação no local de consumo.

3 - O comercializador pode prorrogar o contrato com pontos de entrega eventuais, para um período fora dos limites definidos na autorização inicial, desde que devidamente habilitado em licença para o evento que o permita, estando esta prorrogação sujeita a uma validação prévia do operador da rede de distribuição.

Artigo 85.º

Objeção do pedido de modificação do RPE

1 - Deve ser comunicada pelo OLMC uma objeção ao pedido de modificação do RPE solicitada pelo comercializador relativamente a um ponto de entrega eventual sempre que se verifique uma das seguintes situações:

- a) CPE inexistente ou inválido.
- b) Existência de outro pedido em curso da mesma natureza.
- c) Ponto de entrega eventual sem licença válida ou a expirar.
- d) Período de contratação solicitado superior ao permitido ou datas de contrato não conforme com a validade do evento.
- e) Ponto de entrega com contrato noutra comercializador.
- f) Inexistência de disponibilidade na rede de distribuição, comunicada pelo respetivo operador de rede.
- g) A potência viabilizada é excedida, individual ou coletivamente.
- h) Documento de suporte à prorrogação do evento inválido.
- i) Processo não aplicável para o tipo de instalação definida no pedido.

Artigo 86.º

Prazos aplicáveis à modificação do RPE

Para efeitos da presente secção, são aplicáveis os seguintes prazos, os quais constituem prazos máximos:

- a) O OLMC deve comunicar às entidades abrangidas num pedido de modificação do RPE, na própria data do pedido, a informação necessária à sua tramitação por estas entidades.
- b) O pedido de modificação do RPE, por parte do comercializador, deve ser efetuado até 3 dias úteis antes da data de atuação no local de consumo para concretização do serviço de ligação ou de desligação da instalação consumidora.
- c) A objeção do pedido de modificação do RPE deve ser comunicada no prazo de 2 dias úteis a contar da data de receção do pedido de modificação.
- d) A aceitação de um pedido de modificação do RPE deve ser comunicada, pelo OLMC, no prazo de 2 dias úteis a contar da data da receção do pedido.

- e) Para efeitos da alínea anterior, considera-se que a não comunicação de objeção ao pedido nos prazos previstos, constitui uma aceitação do mesmo.

Capítulo VIII

Disposições finais

Artigo 87.º

Fiscalização dos procedimentos

- 1 - A fiscalização da aplicação dos presentes procedimentos integra as competências da ERSE, nos termos dos seus Estatutos e demais legislação aplicável.
- 2 - Para efeitos do disposto no número anterior, as ações de fiscalização devem ser realizadas em execução de planos previamente aprovados pela ERSE e sempre que se considere necessário para assegurar a verificação das condições de funcionamento do SEN e do SNGN.

Artigo 88.º

Regime sancionatório

- 1 - A violação das disposições estabelecidas nos presentes procedimentos constitui contraordenação punível nos termos do regime sancionatório do setor energético.
- 2 - Toda a informação e documentação obtida no âmbito da aplicação dos presentes procedimentos, incluindo a resultante de auditorias, inspeções, petições, queixas, denúncias e reclamações pode ser utilizada em processo de contraordenação, nos termos do regime sancionatório do setor energético.

Artigo 89.º

Entrada em vigor

- 1 - Os presentes procedimentos entram em vigor no dia seguinte ao da sua publicação no Diário da República.

2 - O disposto nos presentes procedimentos produzem efeitos para o OLMC a partir da data em que assuma as funções de mudança de comercializador no SEN e no SNGN, sendo aplicáveis, até àquela data, aos atuais gestores do processo de mudança de comercializador.

ANEXO I - CONTEÚDO DO RPE PARA EFEITOS DO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR NO SEN

Para efeitos da aplicação do processo de mudança de comercializador no SEN, nomeadamente para efeitos de acesso ao RPE e sua alteração, o conteúdo do RPE deve observar o especificado na Tabela 1 e na Tabela 2

Tabela 1 - Registo do ponto de entrega

Item	Aplicação (*)	Nível de tensão
Código do ponto de entrega	CI; MC	Todos
Número de identificação fiscal (NIF) do titular da instalação	CI; MC	Todos
Oposição a integração no regime de acesso massificado ao RPE	CI; MC	Todos
Operador da rede de distribuição	CI; MC	Todos
Tipo de uso (códigos DGEG)	CI; MC	Todos
Tipo de instalação (Definitiva/Provisória/Eventual)	CI; MC	Todos
Data de validade do fornecimento (para inst. Provisórias/Eventuais)	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
Zona de Qualidade de serviço	CI; MC	Todos
Nível de tensão de fornecimento	CI; MC	Todos
Potência certificada/licenciada	CI; MC	Todos
Potência requisitada	CI; MC	Todos
Potência contratada	CI; MC	BTN
Potência tomada dos últimos 12 meses	CI; MC	MAT/AT/MT/BTE
Perfil	CI; MC	BTN
Data da última leitura	MC	BTN
Histórico de leituras dos últimos 24 meses	CI; MC	Todos
Método de estimativa	CI; MC	BTN
Código da tarifa de acesso em vigor	MC	Todos
Cliente com necessidades especiais	CI; MC	Todos
Cliente prioritário	CI; MC	Todos
Instalação interrompida (s/n)	CI; MC	Todos
Instalação com contrato de avença	CI; MC	Todos

Instalação com pequena produção associada	CI; MC	BT
---	--------	----

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

Tabela 2 – Conteúdo resumido do Registo do ponto de entrega

Item	Aplicação (*)	Nível de tensão
CPE	CI; MC	Todos
Operador de rede	CI; MC	Todos
Informação geográfica: Distrito, Concelho, Freguesia, Localidade, Código Postal, Rua (se viável com restrição do número mínimo de CPE)	CI; MC	Todos
Nível de tensão e tipo de fornecimento	CI; MC	Todos
Histórico de leituras dos últimos 24 meses	CI; MC	Todos
Instalação com microprodução ou miniprodução associada	CI; MC	BT

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

ANEXO II - CONTEÚDO DO RPE PARA EFEITOS DO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR NO SNGN

Para efeitos da aplicação do processo de mudança de comercializador no SNGN, nomeadamente para efeitos de acesso ao RPE e sua alteração, o conteúdo do RPE deve observar o especificado na Tabela 3 e na Tabela 4.

Tabela 3 - 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
Histórico de leituras dos últimos 24 meses	CI; MC	Todos
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 4 – 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 24 meses	CI; MC	Todos

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