

Regulamento

Qualidade de Abastecimento dos Combustíveis

O Decreto-lei n.º 244/2015, de 19 de outubro, que altera e republica o Decreto-lei n.º 31/2006, de 15 de Fevereiro, sobre as bases e o funcionamento do Sistema Petrolífero Nacional (SPN) prevê o desenvolvimento de normas através de regulamentação a emitir pela ENMC - Entidade Nacional para o Mercado de Combustíveis E.P.E. (ENMC), cuja competência regulamentar resulta do disposto no n.º 2 do artigo 25.º do referido diploma e, bem assim, do disposto na alínea b) do artigo 6.º-A dos estatutos desta entidade pública, publicados em anexo ao Decreto-lei n.º 165/2013, de 16 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 130/2014, de 29 de agosto.

No âmbito das competências de supervisão do SPN, a ENMC está legalmente obrigada a monitorizar a qualidade do serviço aos consumidores, prestada pelos comercializadores retalhistas, devendo o resultado dessa monitorização contribuir para estabelecer a ordenação qualitativa dos comercializadores em função da qualidade do serviço prestado.

Na elaboração do presente Regulamento ENMC foi consultado o Conselho Nacional para os Combustíveis, no qual estão representados os vários intervenientes do SPN, conforme o Despacho n.º 13279-D/2014, publicado no Diário da República, II série, n.º 211, de 31 de outubro de 2014.

Assim:

Nos termos do disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo 23.º-A do Decreto-Lei n.º 31/2006, de 15 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 244/2015 de 19 de outubro, é emitido o Regulamento da Qualidade do Abastecimento dos Combustíveis, que se rege pelos seguintes artigos:

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento estabelece os critérios qualitativos e quantitativos a que a obedece a avaliação através de auditoria, para efeitos de monitorização da qualidade de serviço aos consumidores, bem como a metodologia subjacente à ordenação

qualitativa dos comercializadores retalhistas em função da qualidade do serviço prestado.

Artigo 2.º

Auditorias

1 - As auditorias a realizar em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 23º-A do Decreto-Lei n.º 31/2006, de 15 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 244/2015, de 19 de outubro, consiste na verificação dos seguintes aspetos:

- a) A qualidade dos combustíveis;
- b) A conformidade legal do equipamento de distribuição de combustíveis e sistemas e apoio;
- c) A regularidade da quantidade do combustível disponibilizado ao consumidor;
- d) O atendimento aos clientes;
- e) Os meios de apoio disponibilizados aos clientes para abastecimento;
- f) As condições das infraestruturas destinadas ao público.

2 - No âmbito da auditoria, a ENMC verifica da conformidade do operador com as disposições legais e regulamentares estabelecidas, e se as condições de atendimento e serviços colocados ao dispor do cliente são realizadas com eficácia e de forma adequada.

3 - Os comercializadores retalhistas colaboram na realização da auditoria, designando, sempre que possível, um responsável que acompanha os representantes da ENMC, fornecendo todos os dados e elementos necessários à realização da auditoria.

4 - As auditorias são realizadas por trabalhadores da ENMC, devidamente qualificados e identificados, conforme o disposto no artigo 35.º dos Estatutos, republicados em anexo ao Decreto-Lei n.º 165/2013, de 16 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 130/2014, de 29 de agosto, bem como na Portaria n.º 161/2015, de 1 de junho.

Artigo 3.º

Avaliação

Os aspetos objeto de auditoria referidos no n.º 1 do artigo anterior são avaliados de acordo com os seguintes parâmetros:

- a) A qualidade dos combustíveis - a análise e avaliação dos valores relevantes constantes dos certificados provenientes da análise laboratorial dos mesmos, tendo por base o ANEXO I ao presente Regulamento que estabelece os padrões para o gasóleo e o ANEXO II para a gasolina IO 95/98;
- b) A conformidade legal do equipamento de distribuição de combustíveis e sistemas e apoio - a avaliação das condições legais de funcionamento do equipamento;
- c) A regularidade da quantidade do combustível disponibilizado ao consumidor - mediante a análise e registo das descargas de combustível em tanque e a sua proveniência;
- d) O atendimento dos clientes - mediante a avaliação das reclamações lavradas no respetivo livro de reclamações, no que se refere ao conteúdo, ao número de reclamações apresentadas cujo respetivo processo tenha sido concluído e à resposta dada;
- e) Os meios de apoio disponibilizados aos clientes para o abastecimento - nomeadamente os meios de higiene e segurança disponibilizados aos consumidores junto aos equipamentos de abastecimento;
- f) As condições das infraestruturas destinadas ao público – incluindo o desgaste do pavimento, o combustível acumulado no pavimento e condições gerais de higiene;
- g) A existência de manual de boas práticas relevantes para a minimização de riscos de segurança e a qualidade de abastecimento.

Artigo 4.º

Pontuação

As instalações dos comercializadores retalhistas são pontuadas individualmente em cada um dos itens descritos no artigo anterior, correspondendo a cada item a seguinte pontuação:

Grupo funcional	Item a avaliar	Pontuação por item	Pontuação atribuída
Qualidade Gasóleo – Anexo I (20 pontos)	Índice de cetano	0 ou 6	Se 0 = 0 pontuação final
	Teor de enxofre	0 ou 6	Se 0 = 0 pontuação final
	Teor de água	0 ou 2	Se 0 = 0 pontuação final
	Destilação, recuperado a 250°C	0 ou 2	Se 0 = 0 pontuação final
	Destilação, 95% recuperado.	0 ou 2	Se 0 = 0 pontuação final
	Viscosidade a 40°C	0 ou 2	Se 0 = 0 pontuação final



ENMC

ENTIDADE NACIONAL PARA O
MERCADO DE COMBUSTÍVEIS E.P.E.

Qualidade Gasolina – Anexo II (20 pontos)	MON(Motor Octane Number)	0 ou 6	Se 0 = 0 pontuação final
	Teor de enxofre	0 ou 6	Se 0 = 0 pontuação final
	Destilação, evaporado a 100°C	0 ou 2	Se 0 = 0 pontuação final
	Destilação, evaporado a 150°C	0 ou 2	Se 0 = 0 pontuação final
	Destilação, ponto final	0 ou 2	Se 0 = 0 pontuação final
	Tensão de vapor	0 ou 2	Se 0 = 0 pontuação final
Conformidade legal dos equipamentos (15 pontos)	Controlo metrológico atualizado	0 ou 5	Sim/não
	Marcação - Chapa de características das bombas	0 ou 5	Sim/não
	Rotulagem do combustível conforme Portaria n.º 107-A/2015.	0 ou 5	Sim/não
Regularidade do fornecimento de combustível (5 pontos)	Disponibilização no posto de documentos comprovativos dos abastecimentos referente aos últimos 10 abastecimentos, a apresentar à ENMC no momento da auditoria.	0 ou 5	Sim/não
Reclamações de clientes tratadas (10 pontos)	Rácio (%): N.º de reclamações tratadas/n.º de pontos de abastecimento funcionais [0 a 25]	4	10
	Rácio (%): N.º de reclamações tratadas/n.º de pontos de abastecimento funcionais [25 a 50]	4	6
	Rácio (%): N.º de reclamações tratadas/n.º de pontos de abastecimento funcionais [50 a 75]	4	2
	Rácio (%): N.º de reclamações tratadas/ n.º de pontos de abastecimento funcionais [75 a 100]	0	0
Meios de apoio disponibilizados a clientes (10 pontos)	Luvas para abastecimento ou toalhetes de limpeza disponíveis	0-2	Disponíveis em: <30% das ilhas - 0; 31% a 70% - 1; 71% a 100% - 2
	Informação (padronizada de preferência) para clientes portadores de incapacidade	0-2	Sim/não
	Instalações adequadas a clientes portadores de incapacidade	0-2	Sim/não
	Meios de pagamento funcionais nas ilhas de abastecimento (MB ou funcionário)	0-2	Sim/não
	Extintores/ Caixas de areia - 2 por ilha	0-2	Sim/não
Condições e infraestruturas (15 pontos)	Piso da zona de abastecimento liberta de resíduos de combustível	0-3	<25% das ilhas - 0; 26% a 50% - 1; 51% a 75% - 2; >76% das ilhas 3
	Equipamentos de abastecimento libertos de resíduos de combustível	0-3	<25% das ilhas - 0; 26% a 50% - 1; 51% a 75% - 2; >76% das ilhas 3
	Mangueiras dispõem de proteção anti-salpicos	0-2	0 - Não, 2 - sim
	Infraestrutura de abastecimento funcionais com proteção de chuva ou vento	0-3	25% das ilhas - 0; 26% a 50% - 1; 51% a 75% - 2; >76% das ilhas 3
	Painéis com indicação do preço de todos os combustíveis	0-2	0-Não, 2 - sim
	Coerência nos preços apresentados nos vários suportes (pórtico, bomba, loja)	0-2	0 em caso de discrepância; 2 se sim
Manual de boas práticas (5 pontos)	Existe um manual de procedimentos e boas práticas no estabelecimento	0-3	0-Não, 3 - sim
	Refere critérios de segurança	0-1	0-Não, 1 - sim
	Refere práticas importantes como o tempo entre o enchimento de depósito e o abastecimento do primeiro veículo	0-1	0-Não, 1 - sim
Total de pontuação			

Artigo 5.º

Pontuação final e direito de resposta

1 - A pontuação obtida pelo posto corresponde ao somatório dos itens analisados no decurso da auditoria, tendo um valor compreendido entre 0 e 100.

2 - Os comercializadores sujeitos a auditorias podem pronunciar-se sobre a respetiva pontuação, no prazo de 10 dias úteis a contar da notificação, por parte da ENMC, do relatório individualizado.

Artigo 6.º

Classificação final

1 - As instalações dos comercializadores retalhistas são classificadas mediante o somatório da pontuação obtida nos diversos itens em análise no decurso da auditoria.

2 - As instalações dos comercializadores retalhistas são classificadas de acordo com a seguinte escala:

- MB – Muito Bom (91 a 100 pontos);
- B - Bom (de 75 a 90 pontos);
- S – Suficiente (de 51 a 75 pontos);
- NS – Insuficiente (menos de 50 pontos).

3 – A classificação final correspondente a cada instalação é notificada ao respetivo operador, juntamente com a versão final do relatório de auditoria.

Artigo 7.º

Transparência e divulgação

1 - A ENMC divulga no seu sítio oficial da Internet, a classificação final correspondente a cada uma das instalações auditadas nos termos do presente Regulamento, com identificação do posto pelo nome de giro comercial, insígnia ou marca, e a respetiva localização.

2 - A divulgação dos dados referidos no número anterior, bem como da data de realização da auditoria ocorre nos 15 dias úteis seguintes à conclusão do processo de auditoria.

3 – Os resultados obtidos para cada instalação auditada são válidos por um período de três anos.

Artigo 8.º

Controlo extraordinário dos equipamentos de fornecimento de combustível

- 1 - Sempre que se mostre necessário verificar a conformidade e o funcionamento do equipamento de distribuição de combustível, a ENMC procede à verificação extraordinária desses instrumentos no âmbito do sistema metrológico nacional – “Regulamento geral do controlo metrológico” e regulamentação específica aos SMDC – “Sistemas de Medição e de Distribuição de Combustível”.
- 2 - Os resultados obtidos no âmbito da verificação referida no número anterior ficam excluídos da avaliação efetuada no âmbito das auditorias, para efeitos da alínea b) do n.º 1 do artigo 2.º.

Artigo 9.º

Periodicidade das auditorias

- 1 – A realização de auditorias a uma mesma instalação deve respeitar um período mínimo de 3 anos.
- 2 – O disposto no número anterior não prejudica as diligências extraordinárias e de acompanhamento das recomendações efetuadas realizadas pela ENMC.
- 3 - No âmbito do número anterior a ENMC desenvolve uma matriz de risco tendo em vista o planeamento de diligências extraordinárias, numa lógica de cliente mistério, de modo a verificar alguns dos itens anteriormente avaliados e que a prática demonstre serem motivadores de sistemáticos resultados negativos.
- 4 – O processo previsto no número anterior pode dar origem a uma auditoria extraordinária.

Artigo 10.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor na data de entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 244/2015, de 19 de outubro, conforme o disposto no n.º 1 do seu artigo 8.º.

O Conselho de Administração da Entidade Nacional para o Mercado de Combustíveis E.P.E, *Paulo Carmona e José Reis*, em 21 de dezembro de 2015.

Anexo I – Gasóleo

Grelha de Avaliação da Qualidade dos Combustíveis rodoviários				
Gasóleo				
Parâmetros indicadores	Valoração máxima (%)	Critérios de Avaliação		Unidades
		Com base no valor limite legislado Decreto-Lei n.º 241-E/2015, de 30 de setembro		
Índice de cetano	6	>51	<51-*	
		6	0,0	
Teor de enxofre	6	<10	>10+*	mg/kg
		6	0,0	
Teor de água	2	<200	>200+*	mg/kg
		2,0	0,0	
Destilação recuperado a 250 °C	2	<65	≥65	% (v/v)
		2,0	0,0	
Destilação, 95 % de recuperado	2	<360	360 +*	°C
		2,0	0,0	
Viscosidade a 40 °C	2	> 2,0 e <4,5	<2,0 -* e >4,5+*	mm ² /s
		2,0	0,0	

Nota: A obtenção de zero pontos em qualquer um dos itens avaliados determina automaticamente a atribuição de uma pontuação final de zero.

ANEXO II – GASOLINA

Grelha de Avaliação da Qualidade dos Combustíveis rodoviários (gasolina)					
Parâmetros indicadores		Valoração máxima (%)	Critérios de Avaliação Com base no valor limite legislado Decreto-Lei n.º 241-E/2015, de 30 de setembro		Unidades
MON (Motor Octane Number)	IO 95	6	>85	<85	...
	IO 98		>87	<87	
			6	0,0	
Teor de enxofre		6	<5	>10+*	mg/kg
			6	0,0	
Destilação, evaporado a 100°C	IO 95	2	>46,0 a <71,0	<46 -* e >71+*	% (v/v)
	IO 98		>46,0 a <72,0	<46 -* e >72+*	
			2,0	0,0	
Destilação evaporado a 150 °C		2	>75	<75 -*	% (v/v)
			2,0	0	
Destilação, ponto final		2	<210	>210+*	°C
			2,0	0,0	
Tensão de vapor	De maio a setembro	2	>45,0 a <60,0	<45,0 -* e >60,0 +*	kPa
	De outubro a abril				
	De novembro a março		>45,0 a <90,0	<45,0 -* e >90,0 +*	kPa
			>60,0 a <90,0	<60,0 -* e >90,0 +*	kPa
			2,0	0,0	

Nota: A obtenção de zero pontos em qualquer um dos itens avaliados determina automaticamente a atribuição de uma pontuação final de zero.