

FX-R-2001-0206

**FENACOOOP**

FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FORL

Exmº Senhor
Dr. Ing. Jorge Vasconcelos
Presidente do Conselho de Administração da ERSE
Rua D. Cristovão da Gama, 1
1400-113 LISBOA

N/REFª 63/01

N/DATE: 01/03/07

Junto enviamos um texto com a apreciação e as respostas que foram possíveis, face aos limitados meios de que dispomos, às questões levantadas no vosso documento sobre a Revisão dos Regulamentos.

Aproveitamos para felicitar V. Exª e os elementos da equipa ERSE pela excelente qualidade em termos de levantamento de toda a problemática resultante da aplicação prática dos regulamentos em vigor perante a constante mutação de um sistema em transformação como é do Sector Eléctrico Português.

Este documento é um bom exemplo daquilo que pode e deve ser feito por uma entidade reguladora com vista a contribuir para o aperfeiçoamento da relação entre as empresas do sector e destas com os seus clientes, bem como para promover e salvaguardar os direitos dos consumidores, e os interesses gerais da comunidade.

Com os nossos melhores cumprimentos.

O Presidente

(José Luis Cabrita)

REVISÃO DOS REGULAMENTOS DO SECTOR ELÉCTRICO

Contribuição da FENACOO - Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores

ASSUNTO	REF.	PARECER
<p>Informação aos Consumidores</p>	<p>4.1</p>	<p>A regulamentação deve ser redigida de forma a que sem prejuízo do seu nível técnico possa ser facilmente entendida pela maior parte dos consumidores. Evitar, sempre que for possível, o uso de termos estrangeiros.</p> <p>A <u>ERSE</u> (e também as empresas do sector) deverá, nas suas edições, acompanhar essa regulamentação - como já tem sido feito - por glossários dos termos técnicos menos vulgares.</p> <p><u>As empresas do sector</u>, nomeadamente as de distribuição dar a maior atenção ao recrutamento e formação do seu pessoal de atendimento e igualmente à regulação do seu número em função dos dias e horas de ponta.</p> <p>As empresas distribuidoras deverão sempre explicar por escrito e no atendimento as vantagens das escolhas dos diversos sistemas tarifários em acordo com o tipo de consumos.</p> <p>Deverão fazer ainda frequentemente a prevenção aos riscos quanto à utilização e aconselhar as alterações a fazer quando do aumento do número ou da potência dos equipamentos consumidores.</p> <p><u>Os clientes do distribuidor</u> devem informar sempre e sem excepções as alterações às suas instalações e equipamentos que impliquem uma sensível alteração aos consumos.</p>
<p>Resolução de conflitos</p>	<p>4.2</p>	<p>Parecem-nos continuar a existir condições para a criação de um centro de arbitragem específico para o sector eléctrico. De resto não vemos como será possível - dado o carácter específico e especializado - entregar a resolução de conflitos a centros de arbitragem genéricos locais. Todavia, uma forma de abordagem possível seria definir os diversos tipos de conflitos conforme o seu nível de complexidade técnica e encontrar também diferentes níveis de arbitragem.</p>

<p>Comparticipação dos clientes nos custos de ligação às redes</p>	<p>4.3.1</p>	<p>Parece-nos mais justo que o requisitante que inicialmente pagou a ligação à rede deve ser compensado pelos outros clientes.</p> <p>È difícil dizer o tempo a assegurar esse direito mas atrevemo-nos a propor que o seja pelo prazo que ele levará a amortizar contabilisticamente essa despesa.</p>
<p>Diferenciação dos valores das potências de referência</p>	<p>4.3.2</p>	<p>Parece-nos ser muito mais justo diferenciar os valores da potência de referência para instalações individuais e colectivas.</p>
<p>Estudos e orçamentos de ligação à rede</p>	<p>4.3.3</p>	<p>Os prazos actuais para apresentação dos orçamentos parecem-nos razoáveis.</p> <p>Face às críticas constatadas achamos que esses orçamentos deverão apresentar uma discriminação dos trabalhos e dos preços respectivos, incluindo materiais e mão-de-obra. Também nos parece que deva ser dada a possibilidade de os requisitantes realizarem os estudos e os projectos de ligações às redes.</p>
<p>Pagamento antecipado de custos de ligação à rede</p>	<p>4.3.6</p>	<p>Consideramos sempre abusiva a exigência de pagamento total antecipado. Tal como se sugere no texto da ERSE parece-nos que a solução correcta seria a de acordar o pagamento faseado.</p> <p>Quanto às ligações em BT parece-nos que o pagamento deveria ser feito à posteriori.</p>
<p>Harmonização de legislação aplicável às redes</p>	<p>4.3.7</p>	<p>Seria uma medida de "inteligência" legislativa harmonizar as condições comerciais num único regulamento.</p>
<p>Custos Marginais e tarifas</p>	<p>4.5.1</p>	<p>Considera-se da maior importância e coerência ligar a estrutura das tarifas à estrutura dos custos marginais, devendo os preços dos períodos horários do vazio convergir para os custos marginais da energia no vazio.</p>
<p>Tecnologias de comunicação</p>	<p>4.7</p>	<p>Defendemos a utilização tão breve quanto possível da facturação electrónica embora obviamente sejam de considerar atentamente as diferenças culturais e de rendimento que não permitem o acesso a sistemas mais sofisticados de comunicação.</p>

Contratos de fornecimento	4.8.1	<p>Julgamos que não será aconselhável para a defesa dos interesses dos consumidores, em especial os de BTN e BTE, que a ERSE deixe de aprovar as condições gerais dos contratos. Obviamente que quando o cliente não tiver a liberdade de escolha ainda menos se justificará a alteração do sistema.</p> <p>Sem sermos contra a inovação tecnológica (uso da Internet, por exemplo, para a celebração de contrato) de modo nenhum podemos aceitar que contratos se estabeleçam por contacto telefónico e pagamento da primeira factura!</p>
Cauções	4.8.1	<p>Não vemos nenhuma razão para que, pelo menos aos clientes de BTE, não deva ser estendido o regime de cauções idêntico ao da BTN.</p>
Leituras de contadores no interior das residências	4.8.1	<p>A forma possível para melhorar a taxa de sucesso das leituras de contadores pela empresa poderá ser a indicação destacada na factura da <u>data e período horário previsto</u> da próxima leitura de contador.</p>
Metodologias para estimar o consumo	4.8.1	<p>A metodologia para estimar o consumo deve ser explicitamente indicada na factura mas a informação poderá chegar ao cliente por outro meio escrito ou Internet (no caso de clientes que recorram a tal meio sem prejuízo de nos sítios da EDP os métodos serem explicitados).</p> <p>Obviamente que seria ideal que o distribuidor informasse os seus clientes de qual a metodologia em que será obtida a estimativa mais rigorosa com base nos consumos anteriores.</p>
Facturação e cobrança	4.8.1	<p>A facturação mensal deve continuar a ser regra supletiva. A introdução de contadores que possam utilizar cartões electrónicos seria um passo importante para facilitar a gestão dos consumos de energia e principalmente facilitaria a vida às empresas.</p>
Opções tarifárias	4.8.2	<p>Criar novas opções tarifárias para os clientes da BTN nesta altura, quando ainda não há uma prática mais longa do sistema actual e até ainda não há um perfeito conhecimento dele, parece-nos pouco conveniente, salvo a pequena alteração para a criação do período supervazio, conforme dissemos oportunamente.</p> <p>Deve manter-se a tarifa bi-horária como alternativa à tarifa simples, tal como vem sendo praticado.</p>

Novos escalões de potência contratada	4.8.2	Tal como informamos anteriormente julgamos útil a introdução de novos escalões em BTN.
Controlo de potência BTN	4.8.2	Deverá ser generalizada a margem 3,kVa a todos os clientes de BTN com alimentação trifásica.
Tarifa social	4.8.2	Julgamos de manter o actual sistema. Não nos choca nada que os restantes consumidores BTN sejam onerados pelas diferenças havidas devido à aplicação de tarifa social. A quantia que suportam é mínima conforme os números revelam e o método exprime uma forma de solidariedade social.
Melhoria do desempenho ambiental do Sector	7.3	O texto da ERSE, a pág. 153, aponta diversas formas de abordagem do problema do desempenho ambiental. Por nossa parte e como organização de consumidores que tem um compromisso claro para a defesa do ambiente – que é o mesmo que dizer para a defesa da saúde da geração actual de consumidores e das gerações seguintes – achamos que o nível competitivo dos preços não pode ser obtido à custa da deteiorização sistemática do meio envolvente. O papel ERSE também neste campo é primordial.
Informação destinada a promover uma utilização eficiente da energia eléctrica – acção da ERSE	7.4	Quanto à ERSE parece-nos necessário que através de publicações, informação na Internet e outros meios ponha à disposição das associações ambientalistas e dos consumidores e mesmo dos cidadãos em geral informação escrita sobre os impactos ambientais do sector eléctrico. Por exemplo, no ponto 7.1 do documento pudemos saber agora alguns dados sobre este tema que poderão ser objecto de divulgação. Porque não promover regularmente informação actualizada, própria ou obtida de organizações congéneras?
Idem quanto aos agentes do sector	7.4	Parece-nos que as empresas podem e devem publicitar sempre os estudos de impacto ambiental que mandaram ou foram obrigadas a fazer e, por outro lado, poderiam e deveriam divulgar contínuas informações sobre uma eficiente e sustentável utilização da energia e dos meios de poupança desta. Constatamos que os quadros das empresas, nomeadamente as distribuidoras, parecem ignorar que vivemos num país de baixo nível de literacia e que o aparecimento de novas tecnologias não significa que os seus utentes as consigam usar de uma forma realmente eficiente.