

IBERDROLA CLIENTES PORTUGAL

03 de julho de 2017

Comentários à 61ª Consulta Pública da ERSE

Proposta de Revisão Regulamentar do Setor Elétrico e do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural



ÍNDICE

1.	ENQUADRAMENTO	2
2.	MERCADO DA ELETRICIDADE RESIDENCIAL EM PORTUGAL	3
3.	CONSIDERAÇÕES GERAIS	4
4.	REGULAMENTO DE RELAÇÕES COMERCIAIS DO SETOR ELÉTRICO	6
4.1	Monitorização do mercado retalhista	6
4.1.1	Registo de comercializadores	6
4.1.2	Conceito de oferta comercial	6
4.1.3	Registo das ofertas de fornecimento.....	8
4.1.4	Adoção da ficha contratual padronizada	9
4.1.5	Intermediação ou prestação de serviços por terceiros	9
4.2	Mudança de comercializador	11
4.2.1	Operativa e articulação de prazos	11
4.3	Modelo de gestão de risco de garantias.....	13
4.4	Outros temas	14
4.4.1	Cessação do contrato de fornecimento.....	14
4.4.2	Juros de mora.....	14
5.	REGULAMENTO TARIFÁRIO DO SETOR ELÉTRICO.....	15
5.1	Período regulatório	15
5.2	Tarifa de acesso às redes.....	15
5.3	Tarifa social	15
5.4	Outras componentes da fatura energética	15
5.5	Tarifa do OLMC	15
6.	REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DOS SETORES ELÉTRICO E GÁS NATURAL.....	17
6.1	Reclamações.....	17
6.1.1	Prazos e Compensações.....	17
6.1.2	Interação entre comercializadores e ORD	18
6.2	Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.....	18
6.3	Visitas combinadas.....	19
6.4	Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários	20
6.5	Ações de verificação e auditoria	20
6.6	Relatório de caracterização da qualidade de serviços da responsabilidade da ERSE	21
6.7	Outros temas	22
6.7.1	Estudos de avaliação da satisfação de clientes, a realizar pela ERSE	22
6.7.2	Indicadores de qualidade de serviço.....	22

1. ENQUADRAMENTO

No âmbito da 61ª Consulta Pública, iniciada pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) em 17 de maio 2017, a IBERDROLA apresenta agora o presente documento que visa contribuir para o enriquecimento das propostas apresentadas pela ERSE para alteração dos Regulamentos do Setor Elétrico e do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural.

A ERSE disponibilizou os documentos justificativos sobre o enquadramento da revisão regulamentar nos setores da energia elétrica e gás natural e os articulados do Regulamento de Acesso às Redes e às Interligações do setor elétrico (RARI), do Regulamento de Operação das Redes do setor elétrico (ROR), do Regulamento de Relações Comerciais do setor elétrico (RRC), do Regulamento Tarifário do setor elétrico (RT) e do Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico e do setor do gás natural (RQS).

Assumindo a necessidade de adaptar a regulamentação existente às novas exigências dos setores da energia elétrica e do gás natural, considerando as alterações legislativas verificadas desde 2014, e acomodando as alterações sentidas no mercado livre como a evolução tecnológica registada até à data, considera a IBERDROLA que o novo articulado proposto responde positivamente aos desafios crescentes dos setores, entendendo que os comentários infra expostos, uma vez considerados pela ERSE, contribuirão positivamente para melhorar a qualidade de serviço dos setores e a relação comercial entre agentes de mercado e consumidores.

2. MERCADO DA ELETRICIDADE RESIDENCIAL EM PORTUGAL

A revisão regulamentar a operar no mercado elétrico português, surge num contexto de mercado recém-liberalizado cuja face de consolidação ainda não foi atingida. O mercado da eletricidade residencial em Portugal encontra-se ainda em fase de desenvolvimento e implementação, encontrando-se os novos operadores a desenvolver uma forte atividade comercial e de investimento na tentativa de penetração no mercado e correspondente ganho de quota de mercado.

Analisando os dados relativos às quotas do mercado de eletricidade residencial em Portugal, verifica-se que, apesar da atividade comercial dos novos comercializadores no mercado, o mesmo encontra-se estagnado desde 2015, sem oscilações significativas da quota de mercado do operador histórico.

O mercado retalhista de eletricidade residencial em Portugal procede de um monopólio efetivo, no qual o incumbente mantém uma quota de mercado de 85%.

Apesar do investimento e intensidade da atividade comercial desenvolvida pelos novos operadores (para captação de novos clientes, crescimento do negócio e dinamização do mercado livre português), verifica-se que estes perdem, de maneira regular, tantos contratos quantos aqueles que ganham.

O ritmo de perda de contratos a favor do incumbente manifesta-se muito significativo e absolutamente extraordinário, comparado com qualquer país com uma situação similar de liberalização do mercado.

O caso português evidencia uma taxa de abandono de tal forma extraordinária e elevada que pode tornar a atividade inviável, encerrando o mercado e comprometendo a concretização do processo de liberalização e desenvolvimento do mercado elétrico nacional.

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Inaltecedo a iniciativa da ERSE na promoção de uma consulta pública com o objetivo de reunir os contributos dos diferentes *stakeholders*, sugere-se que, futuramente, seja estipulado um período de reflexão superior ao estabelecido na presente consulta pública, de maneira a ser possível analisar e ponderar as propostas submetidas e determinar a necessidade de melhoria das mesmas.

Constata-se o esforço desenvolvido pela ERSE na regulamentação de matérias que não são, de momento, alvo de regulação setorial específica como são exemplo: as ofertas duais, os serviços adicionais associados, o recurso a terceiros para prestação de serviços, entre outras matérias.

A IBERDROLA alerta, no entanto, para o trajeto demasiadamente prescritivo que a ERSE está a percorrer. Considera-se que a regulação deverá ser, sempre que possível, baseada em princípios, cabendo à Entidade Reguladora o supervisionamento do mercado energético e, uma vez que dispõe de poderes sancionatórios, agir sempre que identifique práticas que vão contra os princípios estipulados.

No que se refere à proposta de revisão do RQS, a IBERDROLA considera positiva a consolidação regulamentar, em documento único, dos setores elétrico e de gás natural permitindo a harmonização dos critérios de qualidade de serviço comercial de ambos os setores. Seguindo o mesmo racional, a IBERDROLA considera que o esforço agora efetuado para unificação do RQS dos dois setores pudesse também ser extendido, numa próxima revisão, ao RRC.

É notória a evolução positiva da qualidade de serviço comercial prestada junto dos consumidores, decorrente, não só, mas também, dos padrões de excelência cada vez maiores exigidos pela ERSE em sede regulamentar. Genericamente, tal evolução afigura-se positiva numa lógica de evolução para um mercado cada vez mais exigente. Alerta-se, no entanto, que este contínuo incremento da qualidade exigida implica necessariamente investimentos que se traduzirão numa estrutura de custos agravada a repercutir, naturalmente, aos consumidores. No entanto, o custo de estabelecer mínimos de qualidade de serviço comercial poderá não estar em linha com a valorização atribuída por uma grande parte dos consumidores que poderá valorizar mais o preço em detrimento da qualidade.

Pelos motivos elencados, a IBERDROLA apoia a realização de uma análise custo-benefício dos incrementos que se decidem exigir ao nível da qualidade mínima de serviço comercial.

Por último, face a todas as alterações propostas nesta revisão regulamentar pela ERSE e dada a sua exigência e complexidade em determinadas matérias, entende-se necessário que se conceda um período razoável para adaptação dos sistemas e processos internos de todos os intervenientes do SEN.

Os comentários seguintes serão apresentados utilizando para o efeito a estrutura definida pela ERSE nos seus documentos justificativos.

4. REGULAMENTO DE RELAÇÕES COMERCIAIS DO SETOR ELÉTRICO

4.1 Monitorização do mercado retalhista

4.1.1 Registo de comercializadores

Na perspetiva da ERSE, considerando o superior interesse dos consumidores, a criação de uma listagem de comercializadores efetivamente a operar no mercado induzirá sempre menos confusão nos consumidores que qualquer listagem que consolide todos os comercializadores, com e sem ofertas vigentes.

Não obstante, considera a IBERDROLA que esta obrigação introduzirá uma maior burocracia que não corresponderá forçosamente a um real benefício para os consumidores. Na verdade, como resultado da imposição de outras alterações regulamentares propostas, a ERSE terá conhecimento dos comercializadores com ofertas ativas no mercado pelo que se sugere a desobrigação deste registo.

4.1.2 Conceito de oferta comercial

“O crescimento exponencial (do número de ofertas comerciais) corresponde a uma potencial perda de transparência do mercado (excessiva segmentação), alicerçada numa aparente vantagem para os consumidores (mais escolha) que pode não ser real”.

“Para que o exercício de disponibilização de ofertas comerciais por parte dos comercializadores não conduza a um nível de segmentação excessivo do mercado retalhista, inibindo ou prejudicando a comparabilidade de opções de fornecimento, importa contextualizar a própria definição de oferta comercial, a qual se propõe que corresponda àquela cuja descrição do produto é globalmente coerente”.

Documento justificativo ERSE

A IBERDROLA alerta que, objetivamente, o crescimento exponencial do número de ofertas resulta diretamente do crescimento exponencial de comercializadores a atuar no mercado. É este crescimento de comercializadores, com impacto no número de ofertas que fomentará a competição entre estes, com benefícios para os clientes ao nível do valor das ofertas apresentadas, seja pela diminuição do custo associado, seja pela inovação na proposta de valor.

A IBERDROLA discorda com a lógica subjacente e que justifica argumentar que se possa chegar a um nível de segmentação excessivo, simplesmente porque é precisamente a segmentação que,

em cenário limite, levará à apresentação de propostas individuais a cada consumidor, majorando o seu valor percebido.

Considera, portanto, que se está perante uma inversão da causa efeito, em que a comparabilidade se sobrepõe ao objetivo último da proposta de valor para o consumidor. Ao inverter, sobrepesa-se o acessório, desvaloriza-se o essencial. Nessa inversão, aceita-se limitar o espaço para a inovação e segmentação em benefício da comparação.

Note-se que a IBERDROLA entende a noção de atributos, bem como a função dos simuladores e sua utilidade. Os simuladores são uma ferramenta ao dispor dos consumidores para análise e comparação (dos atributos) das ofertas. Mas têm que ser os simuladores a adaptar-se às ofertas, nunca o contrário. E os consumidores deverão optar entre propostas de valor diferenciadas, eventualmente suportando-se na análise dos comparadores. Mas conscientes que os simuladores farão parte na análise, nunca serão o indicador único, o “oráculo”.

Desde logo porque os simuladores enfrentarão, inevitavelmente, a impossibilidade de eliminar a incerteza associada ao perfil de utilização, por melhor aproximação que se utilize. Mas também porque os simuladores nunca conseguirão avaliar atributos subjetivos como são a qualidade de serviço, quando muito tentarão transformá-los e dessa forma transformar uma proposta multidimensional em uma proposta unidimensional em que o atributo único é o preço.

Neste ponto, valerá a pena reafirmar que a IBERDROLA não é contra os simuladores, antes pelo contrário, porque lhes reconhece méritos. O que a IBERDROLA contesta é que se sobrepele o atributo preço porque, dessa forma, não haverá a garantia que o consumidor optará pela oferta que mais lhe convenha, nas palavras da ERSE “de uma maneira expressa e esclarecida”.

“Em concreto, propõe-se agora que o RRC estabeleça que a existência de fidelização ou de indexação de preço correspondem a características do contrato que obrigatoriamente devem dar origem a identificação de uma oferta comercial específica. De modo contrário, o meio de pagamento adotado, bem como a duração do contrato ou público alvo específico, ainda que daí decorra um preço distinto, não constituem, de per se, um motivo para delimitação da oferta comercial, mas antes uma característica de uma oferta concreta”.

Documento justificativo ERSE

Artigo 104.º-A

“1 - Os comercializadores, no âmbito da sua atividade, devem obrigatoriamente diferenciar as suas ofertas comerciais de fornecimento apenas pelas características que efetivamente as distingam.

2 - Para efeitos do número anterior, consideram-se características diferenciadoras de ofertas comerciais de fornecimento:

- a) A existência ou prática de qualquer meio de fidelização contratual;
- b) A existência de preço contratual indexado;
- c) O desconto promocional em preço que é aplicado ao consumidor.

3 - O meio de pagamento convencionado contratualmente, bem como a duração específica do contrato, a existência de um público-alvo específico ou a comercialização de serviços adicionais não constituem fundamento suficiente para determinar a diferenciação de ofertas”.

Tanto o prazo de fidelização, como a existência (ou não) de indexantes, como o modo de pagamento, ou prazo, ou duração do contrato, ou público alvo, ou mesmo o preço e descontos ou promoções são, todos eles, atributos da oferta. Na verdade, todas as características da oferta são atributos da mesma.

A segmentação ou, se se quiser, a hierarquização da importância de cada um dos atributos, no entendimento da IBERDROLA, não deveria nunca fazer parte do RRC porque é iminentemente subjetiva.

Coisa distinta é como se estruturarão os simuladores, numa relação de compromisso entre simplicidade de apresentação e comparabilidade. Mas, volta a IBERDROLA a frisar, isso é uma questão que apenas diz respeito aos simuladores, não à liberdade dos comercializadores em apresentarem as suas ofertas.

4.1.3 Registo das ofertas de fornecimento

Apesar do acréscimo burocrático que tal implica, a IBERDROLA concorda e apoia a pretensão da ERSE em solicitar o registo prévio das ofertas de fornecimento porque entende que o processo ajudará à credibilização das mesmas junto dos consumidores.

Artigo 104.º-A, nº 4 – “As ofertas comerciais de fornecimento a clientes em BTN são objeto de registo individual, nos termos do Artigo 105.º.”

Na redação proposta para o nº 4 do artigo supracitado, a IBERDROLA alerta a ERSE para a necessidade de clarificar que as obrigações a que se refere apenas abrangem as ofertas comerciais correspondentes a contratos de adesão.

4.1.4 Adoção da ficha contratual padronizada

“A principal motivação da ERSE para a definição do quadro de obrigações, as quais apontam para condições transparentes e efetivas de informação dos clientes, reside na convicção de que tal atuação é uma condição necessária para o exercício de uma escolha consciente e informada por parte dos consumidores, e que esta última é, por sua vez, uma condição para a existência de um mercado retalhista de eletricidade e de gás natural mais competitivo e participativo”.

Documento justificativo ERSE

A IBERDROLA concorda com a adoção da ficha contratual padronizada alertando, todavia, para o facto de atualmente fazer parte integrante da estrutura da mesma um campo com informação do preço total cujo cálculo é feito com base num consumo fixo hipotético determinado pela ERSE e que poderá condicionar ou induzir em erro a escolha do consumidor com base nessa mesma informação de consumo improvável e possivelmente desajustada ao seu real perfil de consumo. Em suma, sugere a adequação da ficha a esta realidade.

4.1.5 Intermediação ou prestação de serviços por terceiros

O crescente recurso a terceiros por parte dos comercializadores ocorre por razões de eficiência de custo na operação logística da comercialização, sem que tal desresponsabilize o comercializador perante o cliente final.

A ERSE propõe a explicitação do conceito de intermediação ou prestação de serviços por terceiros a qual se deverá reger por princípios que garantam o controlo direto e a responsabilidade do comercializador pelas atividades desenvolvidas.

Art 146.º-A nº 1 – “A contratação com terceiros de atividades destinadas à execução de funções operacionais, incluindo serviços de distribuição comercial, referentes à prestação do fornecimento de energia elétrica, pressupõe a adoção, pelos comercializadores, de medidas necessárias para evitar riscos operacionais adicionais decorrentes da mesma.”

A redação proposta para o nº1 do artigo supracitado incorpora um conceito muito abrangente – *funções operacionais* – extravasando amplamente o racional da ERSE que se circunscreve somente aos serviços de angariação de clientes, tal como consta do seu documento justificativo.

“No quadro do desenvolvimento do mercado retalhista de eletricidade tem-se observado uma crescente utilização de serviços de angariação de clientes, os quais são desempenhados por entidades terceiras que não os próprios comercializadores ou seus colaboradores diretos”.

Documento justificativo ERSE

A IBERDROLA entende, por isso, que a redação do regulamento não deverá ir para além das *funções operacionais* que a ERSE pretende efetivamente regular, devendo para tal explicar no nº1 do artigo 146.º que a contratação com terceiros de atividades destinadas à execução de funções operacionais se refere unicamente aos serviços de angariação de clientes.

Tal como anteriormente referido, a IBERDROLA defende uma regulação baseada sobretudo em princípios, e como tal, nesta matéria de contratação de terceiros para prestação de serviços de angariação de clientes, entende-se que os comercializadores se deverão regir por bases éticas e por princípios gerais.

À semelhança do que já a IBERDROLA faz, a existência de um código de conduta e de planos de formação, bem como a definição dos princípios que a contratação destes serviços deve obedecer parece-nos positiva e indutora de melhores práticas comerciais junto dos consumidores.

No entanto, considera-se que estas não deveriam estar incluídas em regulamento mas sim publicadas no contexto de uma recomendação que estabeleça *guidelines* para o serviço de angariação de clientes prestado por terceiros.

A IBERDROLA considera desajustadas as obrigações exaustivas de reporte e os extensos requisitos da contratação que a ERSE propõe uma vez que vem introduzir uma maior burocracia, sem que tal se traduza necessariamente num acréscimo de qualidade na atuação dos intermediadores. Adicionalmente, tais exigências poderão constituir barreiras de mercado para novos entrantes e um dissuasor para a atuação dos pequenos comercializadores que necessitam de incorrer em elevados custos para garantir o devido cumprimento.

Caberá à ERSE supervisionar o mercado e avaliar as práticas levadas a cabo no processo de angariação de clientes de modo a garantir que os agentes de mercado atuem de forma correta e adequada, e caso identifique práticas desleais a ERSE dispõe de poderes que lhe permitem sancionar as situações que considere abusivas.

4.2 Mudança de comercializador

4.2.1 Operativa e articulação de prazos

Art 143º, nº1

“A mudança do comercializador está isenta de encargos para os clientes, devendo ocorrer num prazo máximo de 3 semanas contadas a partir da data do pedido de mudança”.

Considera-se oportuno neste processo de revisão regulamentar clarificar o entendimento da ERSE no que respeita à data do pedido de mudança, dado esta poder ser alvo de diferentes interpretações, nomeadamente considerar que se trata da data de assinatura do contrato ou da data do pedido do comercializador no portal de mudança.

A IBERDROLA solicita que a ERSE clarifique o conceito de *data preferencial* referido no artigo 150º, alínea e), bem como, o seu alcance e em que modos poderá o cliente indicar a mesma, não podendo esta data preferencial ser inferior ao prazo máximo definido no nº 1 do artigo 143º (3 semanas).

Art 143º, nº 5

“Sempre que atuem em representação do cliente, os comercializadores devem submeter junto da entidade responsável por operacionalizar a mudança de comercializador, no prazo máximo de 5 dias úteis, os pedidos que lhe sejam dirigidos pelos clientes.”

Na revisão regulamentar, a ERSE propõe que os comercializadores passem a dispor de um prazo máximo de 5 dias úteis para submeter, junto da entidade responsável, os pedidos que lhe sejam dirigidos pelos clientes.

Considera-se adequada a definição de objetivos que permitam gradualmente a redução dos prazos de mudança de comercializador. No entanto, a IBERDROLA sugere que este prazo seja norteado, ao invés de por um indicador individual, por um indicador geral médio de 5 dias úteis, sem com isso invalidar a eventual definição simultânea de um indicador individual máximo de, por exemplo, 10 dias úteis. Entende-se que desta forma, poderão ser alojadas situações excepcionais que ultrapassem os 5 dias úteis sem que isso seja representativo da atuação recorrente de um comercializador. A alteração neste sentido permitiria aos comercializadores a adaptação atempada dos seus processos com vista a convergir para um padrão cada vez mais exigente. Importa ter em consideração as diferentes formas de contratação existentes no mercado bem como as eventuais verificações de venda e controlo documental que possam existir nos processos

internos dos comercializadores e que necessitarão de uma reestruturação com o objetivo da progressiva redução dos tempos inerentes ao processo.

Acresce que a definição de um padrão individual de 5 dias úteis poderá ser um entrave no mercado para a entrada de novos comercializadores que não possuem ainda uma estrutura desenvolvida que lhes permita garantir que todas as situações, sem exceção, cumprirão com o padrão. Para além disso, tal alteração irá forçosamente implicar maiores investimentos por parte dos atuais comercializadores o que se refletirá naturalmente na estrutura de custos imputada ao cliente. Por isso, a IBERDROLA considera que a redução dos prazos de mudança de comercializador deve ser gradual e deve considerar as diferentes estruturas, dimensões e capacidades de adaptação dos diferentes comercializadores.

Assim, sugere-se o estabelecimento de um padrão geral médio que permita abarcar situações excepcionais e acomodar eventuais contrariedades que surjam no processo, sem com isso desviar-se do objetivo último da progressiva redução dos prazos.

ART 143, nº 6

“Incluem-se no âmbito do número anterior os pedidos tramitados na plataforma de mudança de comercializador e relativos à cessação de contrato por iniciativa do cliente, os quais devem obrigatoriamente originar uma interrupção do fornecimento motivada pelo disposto na g) do n.º1 do Artigo 69º.”

De acordo com a nova redação proposta para o nº6 do mesmo artigo, por acordo com o cliente, em caso de cessação de contrato, deverá obrigatoriamente ocorrer a interrupção do fornecimento.

Ora, convém salvaguardar as situações em que posteriormente existe um novo contrato de fornecimento celebrado para a mesma instalação, não existindo no entender da IBERDROLA, a necessidade de interrupção de fornecimento efetiva, nos casos, por exemplo, de alteração de proprietário ou arrendatário.

ART 143, nº 9

O não pagamento pelo cliente da fatura prevista no número anterior, quando emitida por um comercializador de último recurso, habilita este a solicitar, num prazo máximo de 60 dias após a efetivação da mudança, a interrupção de fornecimento da instalação em causa, desde que a fatura não tenha sido objeto de contestação pelo cliente.”

Atendendo à consagração dos princípios gerais de relacionamento comercial previstos no artigo 5º do RRC, a IBERDROLA considera que existe a necessidade de estender o direito consagrado no artigo 143º nº 9, aos demais comercializadores.

Esta proposta visa, acima de tudo, salvaguardar todos os *stakeholders* do setor elétrico, especialmente o cliente final, pois tal opção impedirá a socialização do custo da dívida, decorrente do incumprimento reiterado de alguns.

Desta forma, acautela-se a liberdade de escolha do consumidor, não limitando a mudança de comercializador por existência de dívida, mas tão somente contemplando o princípio de igualdade de tratamento e de oportunidades previstos no RRC.

Art 143º, nº 10

“Para efeitos de apuramento dos valores a repercutir em cada contrato, na mudança de comercializador, envolvendo faturas que abranjam um período diferente do acordado para faturação, designadamente, dos encargos de acesso à rede, considerar-se-á uma distribuição diária uniforme desses encargos.”

Nos casos de mudança de comercializador, para efeitos de apuramento dos valores a repercutir em cada contrato, dever-se-ia considerar uma distribuição diária uniforme apenas nas instalações consumidoras que não disponham de equipamento adequado à medição de cada uma das variáveis de faturação (equipamentos de telecontagem).

4.3 Modelo de gestão de risco de garantias

A IBERDROLA considera positiva a centralização da gestão de garantias numa única entidade, bem como a introdução de diferenciação entre entidades com histórico de cumprimento e entidades com atrasos ou incumprimentos na aferição de risco para o SEN resultando num agravamento do cálculo da respetiva garantia. Considera, no entanto, que a atualização mensal da garantia acarreta excessivos custos administrativos associados à prestação de garantias afetando essencialmente os novos entrantes e comercializadores de dimensão mais reduzida.

4.4 Outros temas

4.4.1 Cessação do contrato de fornecimento

Art. 106º-B, nº1

“A cessação do contrato de fornecimento de energia elétrica pode verificar-se pela interrupção do fornecimento de energia elétrica, por facto imputável ao cliente, que se prolongue por um período superior a 60 dias.”

A IBERDROLA não compreende a razão pela qual um comercializador após uma interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente, terá de aguardar mais de 60 dias para poder cessar o contrato de fornecimento de energia elétrica, ficando, entretanto, obrigado a suportar os encargos de potência contratada da instalação de acordo com o disposto no artigo 130º.

Este prazo adicional, após interrupção efetiva de fornecimento, não resulta numa mais valia para o cliente, que incorrerá em mais dívida neste período, não tendo muitas vezes consciência deste facto.

Face ao supra exposto, a IBERDROLA sugere que a redação do presente artigo seja revista de maneira a permitir que a cessação do contrato seja passível de ser solicitada ao ORD com efeitos imediatos.

4.4.2 Juros de mora

De acordo com o n.º 2 do art.º136 os atrasos de pagamento ficam sujeitos à cobrança de juros de mora à taxa de juro legal em vigor, como tal não se compreende o alcance da redação proposta no n.º 3 e n.º 4 do mesmo artigo que cria um reporte obrigatório à ERSE sobre as taxas de juro aplicáveis pelos comercializador.

5. REGULAMENTO TARIFÁRIO DO SETOR ELÉTRICO

5.1 Período regulatório

A duração dos períodos regulatórios tem sido tipicamente de três anos, sendo que a nova revisão regulamentar vem propor que os períodos regulatórios do setor elétrico passem a ter a duração de quatro anos. Concorda-se que esta alteração irá promover uma maior estabilidade regulatória permitindo aos intervenientes do SEN atuarem e desenvolverem estratégias de atuação no mercado com base numa regulamentação mais alargada no tempo.

5.2 Tarifa de acesso às redes

A IBERDROLA julga que a estrutura atual da Tarifa de Acesso às Redes poderia ser aperfeiçoada tal que as componentes de potência e de energia fossem mais aderentes à realidade dos custos do sistema.

5.3 Tarifa social

No que à tarifa social diz respeito, julga-se que o desconto deveria ser integralmente atribuído por via da parcela da potência contratada e não através do termo de energia. Este eventual desconto atribuído na componente variável da faturação do consumidor, prevista na presente revisão regulamentar, poderá ser indutor de ineficiência por parte dos consumidores e um desincentivo a uma maior poupança energética.

5.4 Outras componentes da fatura energética

A IBERDROLA considera crucial a revisão das componentes incorporadas na fatura energética do consumidor, pelo que se sugere repensar a cobrança de contribuições alheias ao Sistema Elétrico Nacional por esta via.

5.5 Tarifa do OLMC

O Decreto-Lei n.º 38/2017, de 31 de março aprovou o regime jurídico aplicável à atividade de OLMC de eletricidade e gás natural. Nos termos do referido diploma, a atividade de OLMC terá o seu financiamento assegurado através (i) da aplicação de receitas próprias da ADENE, (ii) da taxa paga pelo comercializador cessionário sob proposta da ERSE, e (iii) das tarifas de eletricidade e de gás natural. Ora convém que a afetação das diferentes formas de financiamento seja também ela conhecida e publicada.

A IBERDROLA entende que, numa ótica social, o total dos custos a recuperar por via de todas as fontes de financiamento não deverá nunca ser superior ao que se verificou nos últimos anos para atividade do OLMC.

Os custos da atividade do OLMC são de natureza, essencialmente, fixa, pelo que a tarifa deste operador deveria naturalmente apresentar uma estrutura monómia composta por preços fixos (€/mês). O que a IBERDROLA verifica é que a variável de faturação é a energia ativa. Considera-se, por isso, que seria mais adequada a recuperação destes custos via uma componente fixa tarifária.

6. REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DOS SETORES ELÉTRICO E GÁS NATURAL

6.1 Reclamações

6.1.1 Prazos e Compensações

“Os operadores de redes de distribuição e os comercializadores devem dar resposta às reclamações no prazo máximo de 15 dias úteis ou naquele que ficar definido no contrato, se inferior.”

Documento justificativo ERSE

Apesar de ser reconhecida a importância da definição de *standards* mínimos de qualidade para assegurar níveis adequados de qualidade de serviço, considera-se que determinados prazos, ao serem regulamentados, poderão limitar a capacidade de diferenciação concorrencial entre agentes do setor nas suas ofertas comerciais.

Os diferentes prazos de resposta, ou as compensações por incumprimento, constituem aspetos diferenciadores mais, ou menos, valorizados pelo cliente que poderão resultar em propostas comercialmente distintas, dirigidas a diferentes públicos.

De acordo com o articulado vigente, o prazo de resposta a reclamações é estabelecido contratualmente entre os comercializadores e os seus clientes. Com vista à diferenciação das propostas, a IBERDROLA sugere que se equacione a manutenção do clausulado.

“(...) propõe-se o estabelecimento de um valor mínimo de compensação para comercializadores, de cinco euros.”

Documento justificativo ERSE

No que se refere às compensações por incumprimento do prazo de resposta a reclamações a IBERDROLA considera que este é também um fator distintivo de concorrência e valorizado de forma diferente pelos clientes, pelo que deverá ser acordado contratualmente com os mesmos, garantindo dessa forma ao comercializador a capacidade de inovação e diferenciação da sua proposta de valor para ao cliente.

6.1.2 Interação entre comercializadores e ORD

“A proposta considera ainda necessário clarificar que os pedidos de informação ou reclamações para efeitos de monitorização reportam àqueles diretamente dirigidos à entidade, ou seja, se, por exemplo, uma reclamação apresentada junto de um comercializador necessita de esclarecimentos do ORD, o pedido de esclarecimentos colocado junto do ORD não deve ser contabilizado por este como reclamação.”

Documento justificativo ERSE

A IBERDROLA, no que diz respeito ao entendimento da ERSE acima transcrito, considera que uma reclamação exposta pelo cliente junto do comercializador deverá ser sempre tratada como reclamação em todo o processo, ainda que esta necessite de resposta por parte do ORD.

Tal como a ERSE refere, tanto a legislação comunitária como a legislação nacional dedicam especial atenção às reclamações que merecem um compromisso individual entre cada empresa e o reclamante, por contraponto aos pedidos de informação que correspondem a um compromisso da entidade com o conjunto das pessoas que solicitam informação. Neste sentido, consideramos que a manutenção deste compromisso entre a empresa e o reclamante durante todo o processo só poderá verdadeiramente ter lugar no caso de ambas as entidades, Comercializador e ORD, tratarem a questão como uma reclamação.

Outra questão distinta é como a ERSE fará a sua contabilização. Uma solução simples e prática seria a segmentação, por parte dos comercializadores, do número de reclamações que foram encaminhadas ao ORD.

6.2 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

“Após sanada a situação que conduziu à interrupção, e pagos os custos associados, o fornecimento pode ser restabelecido. Na situação particular de interrupção por falta de pagamento, considera-se a situação sanada após boa cobrança dos montantes em dívida.”

“O comercializador deve realizar a comunicação ao operador de rede de distribuição referida no número anterior no prazo máximo de 30 minutos, a contar do momento em que o comercializador toma conhecimento de que a situação está sanada.”

Documento justificativo ERSE

Para cumprimento do articulado *supra* exposto, julga-se existir a necessidade de clarificar o prazo aceite para reconhecimento de que determinada situação se encontra sanada, nomeadamente em função do modo de pagamento utilizado pelo cliente.

Existem diversos meios de pagamento à disposição do cliente para que este possa proceder à liquidação dos montantes em dívida que originaram a interrupção de fornecimento. Alguns destes modelos poderão ser de reconhecimento automático da situação que está a ser sanada, como é o caso do pagamento por Referência Multibanco (Multibanco Real Time), no entanto, este é o meio de pagamento com o maior custo para o cliente. Outros modelos de pagamento igualmente ao dispor do cliente necessitam de verificação por parte do comercializador para confirmar que os montantes em dívida se encontram liquidados.

Nomeadamente, no caso particular dos pagamentos por transferência bancária, estes não estão disponíveis na conta bancária do comercializador imediatamente após a transferência, decorrendo por vezes 1 a 2 dias úteis. Acresce que o ingresso do montante na conta não permite identificar automaticamente a situação que está a ser sanada, havendo necessidade de o comercializador efetuar uma reconciliação bancária por forma a identificar a que situação corresponde os respetivos montantes. Neste caso, bem como no pagamento por cheque ou outros meios de pagamento que não sejam de identificação automática, a IBERDROLA julga necessário clarificar o conceito “momento em que o comercializador toma conhecimento” para efeitos de início de contagem dos 30 minutos disponíveis para comunicação ao ORD que a situação de se encontra sanada.

6.3 Visitas combinadas

Relativamente às visitas combinadas, de maneira a ser possível uma melhor coordenação entre os comercializadores e os ORD e os clientes, e uma maior agilização do processo de agendamento das mesmas, sugere-se que os comercializadores sejam informados dos motivos associados à necessidade de realização das ordens de serviço.

6.4 Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários

Artigo 102º, n.º 1

“Os comercializadores devem adotar medidas concretas, adequadas às especificidades dos clientes com necessidades especiais, para garantir que cada categoria de cliente com necessidades especiais tenha acesso à mesma informação e aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos que os restantes clientes.”

Para poder desenvolver medidas ou procedimentos adaptados para garantir aos clientes com necessidades especiais o acesso à mesma informação e aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos disponibilizados aos restantes clientes, seria útil que o ORD informasse periodicamente os comercializadores relativamente ao número de clientes com necessidades especiais e a respetiva tipologia de necessidade especial associada a cada cliente.

6.5 Ações de verificação e auditoria

“Na verdade, tanto o RQS SE, como o RQS GN abarcam um conjunto muito alargado e diversificado de temas o que leva a que a abrangência das auditorias da qualidade de serviço não permita que as mesmas se possam focar em matérias específicas, que a dado momento, seriam de interesse avaliar de forma mais detalhada.”

Documento justificativo ERSE

Reconhece-se que a abrangência das auditorias da qualidade de serviço, que abarcam um conjunto muito alargado e diversificado de temas, não permite que as mesmas foquem matérias específicas que seriam de interesse avaliar de forma mais detalhada.

Mais, confirma-se que os inúmeros temas que têm sido auditados no âmbito dos regulamentos da qualidade têm sofrido uma excessiva morosidade com custos relevantes.

Não obstante, a IBERDROLA considera fundamental que seja definido um número máximo de auditorias a realizar anualmente por forma a que o plano de auditorias que a ERSE proponha não se torne também ele moroso e com custos relevantes.

6.6 Relatório de caracterização da qualidade de serviços da responsabilidade da ERSE

Artigo 111º, nº1

“A ERSE publica anualmente a sua caracterização e avaliação da qualidade de serviço do setor elétrico e do setor do gás natural.”

nº 2

“A publicação referida no número anterior pode ser efetuada em momentos e em documentos diferentes, podendo a ERSE publicar um documento único sobre os temas comuns aos dois setores, bem como informação associada prevista noutros regulamentos da ERSE.”

O principal objetivo da existência de um prazo é circunscrever o direito de acesso à correta informação sobre a qualidade de serviço dos diferentes agentes de mercado num prazo razoável. A eficácia na obtenção das recomendações da ERSE provenientes da análise das informações relativas à qualidade de serviço num prazo razoável visa, sobretudo, atacar e minimizar os problemas resultantes da prestação de serviço dos agentes de mercado e, por conseguinte, almeja promover a tomada de medidas corretivas assertivas, beneficiando desta forma os clientes, que poderiam comparar os resultados das diversas empresas.

Neste contexto, a IBERDROLA considera fundamental a manutenção de uma data para publicação dos relatórios da ERSE relativas à qualidade de serviço de ambos os setores de maneira a implementar melhorias em tempo útil na sua prestação de serviço.

Relativamente à proposta de publicação de diferentes relatórios com diversas temáticas da qualidade de serviço, a IBERDROLA considera importante a adequação da documentação produzida às especificidades inerentes aos diferentes públicos-alvo. No entanto, acresce a necessidade de manter a publicação de um único relatório consolidado que permita a todos os intervenientes do mercado obter uma visão global do mesmo e dotar-se de informação que lhe permita adotar medidas de melhoria contínua do serviço prestado aos seus clientes.

6.7 Outros temas

6.7.1 Estudos de avaliação da satisfação de clientes, a realizar pela ERSE

“Contudo, a realização destes estudos pode sempre ser decidida pela ERSE como parte da sua atividade, não sendo necessário constar em RQS.”

Documento justificativo ERSE

A IBERDROLA considera que os inquéritos ou estudos de imagem são uma prerrogativa da ERSE, que os poderá realizar se assim entender, desde que acautelada a representatividade das respetivas carteiras no caso dos comercializadores, e desde que assumindo os custos dos mesmos.

6.7.2 Indicadores de qualidade de serviço

Existe uma série de indicadores de qualidade de serviço comercial, de carácter individual e geral, que os comercializadores devem cumprir, prosseguindo a sua atividade com o objetivo de alcançar os padrões definidos e publicados pela ERSE.

A IBERDROLA entende que faria sentido que todos os indicadores e respetivos padrões existentes vinculassem unicamente os serviços prestados aos clientes sob contratos de adesão, salvaguardando assim a liberdade contratual com os restantes clientes sob condições particulares, que se pressupõe serem clientes informados e cuja relação com o comercializador se afigura mais próxima e com procedimentos de atuação personalizados.