

30.ª Consulta Pública

Proposta de Revisão dos Regulamentos de Relações Comerciais (RRC); Tarifário (RT); Acesso à Infraestruturas e às Interligações (RARII); Operação das Infraestruturas (ROI) e Qualidade de Serviço (RQS), relativos ao Sector do Gás Natural

A liberalização total do mercado do gás natural prevista para 1 de Janeiro de 2010, o início de um novo período regulatório, bem como a necessidade de incorporar alterações legislativas que entretanto ocorreram e alterações resultantes da experiência de aplicação dos actuais regulamentos, serviram de mote para a presente proposta de revisão regulamentar apresentada pela ERSE e submetida a consulta pública.

A proposta de revisão regulamentar apresentada pela ERSE compreende diversas alterações nos vários Regulamentos acima indicados e têm como objectivo:

- Desenvolvimento de mecanismos e instrumentos que estimulem desempenho eficiente das empresas reguladas visando a redução dos custos das actividades reguladas.
- Reforço da protecção dos direitos e interesses dos consumidores através de uma maior exigência nos deveres de informação e comunicação tendo em vista a disponibilização de melhores práticas comerciais.
- Promoção da concorrência e da dinamização do mercado de gás natural com reflexos positivos nas tarifas e na qualidade de serviço.
- Reforço dos mecanismos de supervisão do mercado de gás natural e da actuação das empresas bem como dos instrumentos de monitorização do cumprimento dos regulamentos, visando a transparência e a defesa dos interesses dos consumidores.

Na generalidade consideram-se as propostas de revisão regulamentar globalmente bem fundamentadas e oportunas face à proximidade da total e efectiva liberalização do sector quer para clientes quer para consumidores.

Considerando os vários documentos justificativos elaborados pela ERSE, onde se encontram especificadas as principais alterações nos diversos Regulamentos, apresentam-se de seguida as considerações que a Direcção-Geral do Consumidor

considera mais importantes para cada uma das propostas de revisão regulamentar, na perspectiva dos consumidores.

REGULAMENTO DE RELAÇÕES COMERCIAIS

P1. Concorda-se com a extensão de obrigações aos comercializadores de último recurso, especialmente a elaboração de um Código de Conduta;

P2 e P3. As propostas são no essencial positivas, apenas se consideram os prazos previstos um pouco dilatados face ao início da liberalização total. De notar que igualmente algumas destas questões que fundamentaram a proposta (direitos de informação, protecção de dados pessoais e práticas comerciais desleais) deveriam, em nosso entender, nortear a actividade dos comercializadores em regime de mercado. Por último, a isenção proposta para “os comercializadores de último recurso que sirvam um número de clientes inferior a 100 000” parece desproporcionada, em primeiro lugar por se tratar de um serviço público essencial e ainda porque no actual contexto económico e social qualquer pequena empresa já observa as medidas em causa, sobretudo identificação própria e sítio de internet.

P4 e P5. Estas propostas vão de encontro a anteriores comentários da DG Consumidor, no sentido de existir uma relação comercial única entre o prestador do serviço e o consumidor, evitando situações dúbias em que o consumidor tenha de contactar com outros operadores para assuntos diversos relativos ao mesmo serviço.

P7. Apesar da proposta implicar expressamente uma comunicação prévia ao regulador de apresentação de serviços adicionais opcionais e não regulados, terá que haver um cuidado acrescido para que a disponibilização dos mesmos não implique redução na qualidade de prestação de serviço essencial, por poderem ser mais apelativos comercialmente.

Alguns dos exemplos apresentados, como seja a disponibilização de diferentes periodicidades de facturação, poderão conflitar com a legislação vigente, sobretudo a Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro.

P11. Conhecendo-se a intenção de melhor repercussão de encargos por todos os requisitantes, não se compreende que para as instalações com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³, não exista obrigação de ligação na zona fora da área de influência, mesmo após pedido e apresentação de orçamento para efectuar a ligação de rede com o pagamento da totalidade de custos, não esquecendo que se trata de um serviço público essencial.

P13. Concorda-se com o proposto.

P16 e P17. Considerando as justificações apresentadas, entende-se equilibrado o teor da proposta.

P18 e P19. Dado o justificativo, parece igualmente equilibrado.

P20. A informação ao consumidor, nomeadamente sobre as variáveis que lhe são impostas nas facturas –e, sobretudo, as que não são relacionadas com o objecto de consumo – é um direito básico que lhe assiste. Dado o exposto, concorda-se e apoia-se o conjunto de disposições propostas. Por outro lado, tem-se constatado que existe algum excesso de informação na factura dos consumidores que prejudica o seu entendimento e compreensão. Neste caso particular, atendendo a que se reporta a uma informação anual, a sua inclusão destacada numa factura parece ser preferível.

P21. Concorda-se com o proposto.

P27. Concorda-se com as disposições do novo artigo 212.º aqui propostas, sublinha-se que em matéria de “nomeadamente através da sua página da internet” não deve eximir responsabilidades sobre outros meios de divulgação.

P28 e 29. Os termos da proposta parecem equilibrados.

P30. Concorda-se com o proposto.

P31. A alteração proposta do regulamento tarifário merece o nosso acordo, pelo que a disposição relacionada parece equilibrada.

P35 e 36. As justificações apresentadas parecem ser de concordar.

P37. Concorda-se com a referida disposição para o RRC.

P38. No caso de pagamentos em mora, não se compreende como é que possam ser onerosos ou “...não se revelem manifestamente onerosos...” para o consumidor. Em nossa opinião, os mesmos meios de pagamento de facturas em prazo podem ser disponibilizados. O consumidor em mora já suporta as penalidades regulamentares, não deverá ser ainda penalizado suplementarmente pela escolha de outro suporte já disponível para o pagamento normal. Concorda-se e apoia-se a disponibilização, nos casos de mora, dos mesmos meios de pagamento já existentes – e nunca só balcão ou agente -, discorda-se por princípio que esse mesmo meio tenha ainda uma taxa ou qualquer outro sobrecusto acrescido.

P39. A justificação das falhas do correio normal constitui uma questão antiga (desde o início da regulação do sector eléctrico, mas que mantém actualidade). De facto resulta

em detrimento dos direitos dos consumidores, pois são eles sempre os lesados em circunstância de deficiente qualidade de serviço postal, como tem sempre sido demonstrado e sublinhado.

O CC considera que o problema poderá ser ultrapassado com uma dilatação dos prazos estabelecidos no artigo 214 da proposta. Embora seja habitual a apresentação mensal de factura no sector do gás natural e deste modo os montantes de dívida possam não ser tão elevados, os dez dias úteis são, em primeiro lugar, um prazo reduzido, e ainda geram incertezas (regulamentares e jurídicas) por um facto tão simples como a data de emissão estar no interior da “...forma legal escrita imposta...”, e não no sobrescrito validado pelos correios, o que torna a data de apresentação sempre incerta.

O alargamento do prazo será, em nosso entender, a primeira solução a privilegiar, devendo ser complementada por incentivos à adesão à factura electrónica.

REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

No âmbito de aplicação estão previstas algumas obrigações específicas que impendem sobre os comercializadores de mercado, seguindo o princípio de uma regulação mais “leve” do que a existente para os comercializadores de último recurso. Estas obrigações parecem adequadas à prestação de um serviço público essencial, no entanto, “a publicação de um código de conduta caso recorra a métodos de venda agressivos” está, em nosso entender, pouco claro, porquanto os métodos de venda agressivos são proibidos após a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março que regulamenta as práticas comerciais desleais. Consideramos, no entanto, positiva a existência de um código de conduta face ao tipo específico de serviço em causa.

P1 e P2. Concorda-se com o proposto.

P3. Ainda que o sistema de inspecções careça, em nosso entender, de uma avaliação para identificar e resolver problemas que penalizam os consumidores no momento de pré-acesso a este serviço público essencial, a proposta considera-se equilibrada, no sentido de proporcionar maior celeridade no sistema de activação de fornecimento.

P4. Consideram-se os termos da proposta equilibrada, bem como oportuna a sugestão feita pela ERSE da utilização, pelas empresas, de outro tipo de comunicações que facilite o entendimento entre as partes. Atendendo a que constitui motivo de conflito entre os consumidores e as empresas a prova sobre o horário que se iniciam as visitas, sugere-se, a título de exemplo, que possa ser adoptado o procedimento de assinatura de um auto de presença ou incorporado um sistema GPS num PDA que registe o local e hora de presença.

P5, P6 e P7. Os termos da proposta parecem equilibrados.

P8, P9 e P10. Face ao justificativo concorda-se desde que estejam disponíveis serviços opcionais. Recorda-se que estamos perante um serviço público essencial que deve ser prestado de forma contínua e que a partir do momento em que o consumidor resolve o incumprimento tem o direito de ter condições para um restabelecimento rápido.

Sublinha-se ainda que estão propostos meios alternativos e rápidos de pagamento, alternativos ao atendimento presencial no balcão, que deverão ser levados em conta nos prazos agora estabelecidos.

P11, P12 e P13. Concorda-se com o proposto.

P14. Concorda-se com a proposta, não deixando de considerar o prazo previsto de vigência desproporcionado face à data de liberalização do mercado.

P15, P16 e P17. Os termos da proposta parecem equilibrados.

P18. A justificação apresentada não é directamente relacionada com a proposta, pelo que se prefere a anterior redacção do artigo 41º.

P19. Concorda-se com o proposto.

P20. Reconhece-se que a utilização de novos meios de comunicação pode ser muito positiva, na medida em que facilita a comunicação entre as partes, desde que haja um pedido ou adesão expressa do consumidor. De outro modo, o excesso de informação veiculada por estes meios poderá ter resultados opostos ao que se pretende, o que poderá ser grave em situações relevantes como as interrupções de fornecimento e outras.

P21, P22, P23 e P24 Nada a opôr.

P25. Concordamos com o estudo proposto, dada a conflitualidade que esta matéria encerra. Somos no entanto de opinião que, em casos extremos - como seja o aviso de interrupção ou corte do serviço – deve ser utilizado o registo da correspondência, não decorrendo daqui, salvo outra justificação, uma sobrecarga significativa de custos a reflectir nas tarifas.

P26, P27 e P28. Concorda-se com o proposto.

REGULAMENTO TARIFÁRIO

P1. A alteração de tarifa monónima para tarifa binómia terá efeitos de sinal contrário. Através da redução do termo variável poderá decrescer o valor da energia, mas o termo fixo poderá resultar em maior dificuldade de acesso para consumidores vulneráveis. Em nosso entender, terá de ser justificado o conteúdo do termo fixo, de acordo com a Lei n.º 12/2008 de 26 de Fevereiro (nomeadamente o disposto no seu artigo 8.º).

P2. Concorda-se com as propostas, atendendo aos justificativos (impactos tarifários na actual conjuntura) e à informação da ERSE que indica que a convergência para tarifas aditivas já está realizada em muitos escalões nos onze CUR. A convergência tarifária a nível nacional é positiva, ao não discriminar consumidores perante a prestação do mesmo serviço, neste caso um serviço público essencial.

P5, P6 e P7. Em princípio, a justificação da proposta aparenta ser positiva, dadas as justificações; não está, no entanto, explícito se se trata simplesmente de um mero ajuste ou possível novo encargo para as tarifas a transpor para os consumidores, o que, a ser o caso, necessita de melhor avaliação. A nova terminologia é simples e não aparenta problemas de interpretação pelos consumidores.

P9. As justificações apresentadas parecem pertinentes, tanto mais que se pretendem evitar desvios tarifários no próprio ano.

P10. Nada a opor, como em **P7**.

P11 e P12. A solução proposta parece poder ser mais ajustada para a regulação do sector, atendendo às justificações e aos dois cenários apresentados. A utilização de uma única taxa para remuneração de activos e quantidades previstas é preferível, sendo no entanto a sua correcta avaliação fundamental para não gerar distorções. A utilização da taxa de juro EURIBOR a três meses média como taxa de referência é preferível como medida mais adequada à evolução do mercado.

P13. A ERSE propõe a extinção do alisamento num período máximo de três anos, avaliando o impacte tarifário como “praticamente nulo”. No entanto não são apresentados cenários que o confirmem. Será, em nosso entender, de particular importância a correcta avaliação das estimativas que fundamentam a fixação da tarifa de uso da rede de transporte.

P14. Para a actividade de distribuição é proposto um período de nove anos para a extinção do alisamento, com o argumento principal do valor a ressarcir ao operador de rede. Esta situação afectará os consumidores durante este período. De novo se insiste na correcta avaliação das variáveis da metodologia agora proposta.

P15. A utilização do *price cap* como modelo de regulação é de apoiar, pois deverá impulsionar mais eficiência às empresas, sendo igualmente considerado benéfico para os interesses dos consumidores, dependendo, no entanto, da metodologia de apuramento do factor X e do indutor de custos previsto, o que não é claro na proposta (embora esteja referida uma análise *benchmark*).

P16 a P20. As alterações propostas com vista à harmonização entre contas reguladas e estatutárias é positiva e, salvo melhor justificação, poder-se-ia ter aproveitado a presente alteração regulamentar para uma harmonização total baseada no ano civil.

P21, P22 e P23. Esta alteração é à semelhança do proposto para o sector eléctrico, e merece concordância.

P24 e P25. Igualmente se concorda com o proposto, que constitui prática de melhor regulação.

P26, P27, P28 e P29. Consideram-se importantes as medidas relativas ao melhor desempenho ambiental, embora sabendo que esses custos se vão reflectir no aumento da factura dos consumidores. Em nossa opinião, deverá ser feito um controle rigoroso para garantir que não são desviados da sua função.

P30, P31 e P32. Sendo obrigação legal para a Galp Gás Natural, SA, como de interesse nacional, a fórmula proposta parece fazer incidir os valores sobre os consumidores, o que pensamos dever ser melhor avaliado.

P33 e P34. Considera-se positiva a proposta, insistindo-se novamente na atenção ao cálculo das taxas de remuneração.

P35. Aparentemente a proposta visa apenas a simplificação no fornecimento de informação por parte do operador do terminal de GNL. Importa reflectir se a facilitação de processo não terá consequência no menor rigor no cálculo dos proveitos, o que se iria reflectir negativamente nas tarifas dos consumidores.

P36. Como já referido, concorda-se com a proposta.

Relativamente ao RARII e ROI consideramos que do ponto de vista dos consumidores as propostas merecem a concordância, não havendo comentários relevantes a fazer.

Direcção-Geral do Consumidor, 30 de Novembro de 2009