

Resposta à Consulta Pública N.º 97

(Proposta de Regulamento de Regulações Comerciais do Setor do Gás de Petróleo Liquefeito Canalizado)

1. Enquadramento

A Ius Omnibus é uma associação sem fins lucrativos, criada em março de 2020, com o objetivo de defender os consumidores da União Europeia. Encontra-se sediada e registada em Portugal e conta com a colaboração de associados de vários países.

Tem como objetivo alargar progressivamente o leque das suas atividades a todos os Estados-membros da União Europeia, beneficiando de novas europeias sobre a defesa transfronteiriça dos direitos dos consumidores.

No sentido de manter uma relação de cooperação com a ERSE, no que concerne à proteção dos consumidores e do livre e eficiente funcionamento do mercado energético, a Ius Omnibus vem tecer, ao abrigo do artigo 10º dos Estatutos da ERSE, alguns comentários relativamente à proposta de Regulamento de Relações Comerciais do Setor do Gás de Petróleo Liquefeito Canalizado.

A IUS OMNIBUS encara com elevada importância esta proposta de Regulamento das Relações Comerciais (RRC) pois vem permitir uma resposta às atribuições cometidas pela ERSE por força dos seus estatutos, bem como na demais legislação aplicável, culminando na promoção da defesa dos direitos e dos interesses dos consumidores, nomeadamente em relação à forma e qualidade de prestação de serviços, estando assim em acordo com o interesse inerente de atividade da nossa associação.

Sendo o RRC um documento de extrema importância nos outros setores de comercialização de energia sob a tutela de regulação da ERSE, permitindo defender e fazer cumprir os direitos dos consumidores é de enaltecer o transporte e homogeneização destes princípios a todos os tipos de atividade do setor que tenham um elevado impacto nos consumidores.

Em face do exposto, passaremos aos comentários do documento objeto desta consulta pública.

2. Comentários

2.1 Artigo 4º Princípios gerais de relacionamento comercial, Proposta do articulado RRC

Verificamos que todo o documento é omissivo ou pouco esclarecedor relativamente à gestão de informação e proteção de dados dos consumidores, principalmente na troca de dados dos mesmos entre os vários intervenientes abrangidos pelo documento em análise.

Ainda que com intuito meramente pedagógico e clarificador, seria importante adicionar a importância de confidencialidade e proteção de dados relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, como se encontra previsto no Regulamento da União Europeia 2016/679. Tal como deveria ser prestada à ERSE, pelos vários intervenientes, informação de como é realizado esse tratamento de dados e respetiva garantia de confidencialidade.

2.2 Artigo 5º - Obrigações de serviço público, Proposta do articulado RRC

Sugerimos que seja adicionado a este artigo a garantia da universalidade de prestação do serviço, assegurada pelas regras relativas à obrigação de fornecimento e à obrigação de apresentação de propostas contratuais, resultando assim numa homogeneização com o RRC do setor elétrico e do setor do gás, tendo especial importância a análise prévia dos consumidores relativamente às propostas de fornecimento antes de assumirem os respetivos compromissos contratuais com as empresas comercializadoras.

No seguimento desta sugestão seria também de acrescentar a importância a aplicação da Ficha Contratual Padronizada (FIN).

2.3 Artigo 7º - Atividades dos operadores das redes de distribuição de GPL canalizado,
Proposta do articulado RRC

Embora a atividade de cada interveniente esteja descrita e prevista em cada capítulo, sugerimos a adição de um ponto em que seja esclarecida a relação entre os vários intervenientes, ou seja, qual os pontos de ligação entre os mesmos.

Pretendendo assim assegurar um melhor esclarecimento, procura-se reduzir o desconhecimento de muitos consumidores relativamente às sinergias estabelecidas entre os vários intervenientes do mercado afeto à proposta em análise.

2.4 Artigo 10º - Código de Conduta, Proposta do articulado RRC

Estamos de acordo com o ponto número 1 deste artigo relativamente à imposição de elaboração de um código de conduta que permita estabelecer regras a observar no exercício das suas atividades para efeitos de acesso de terceiros às redes não deixando de aliviar a necessidade da criação de mecanismos de monitorização, por parte da ERSE, a fim de aferir a eficácia na aplicação das regras previstas por esses códigos de condutas.

Seria de adicionar a possibilidade de a ERSE controlar através dessa obrigação de monitorização se as regras previstas pelos códigos de conduta se encontram a ser cumpridas, pelas identidades terceiras, de forma a conseguir evitar a existência de cláusulas abusivas e práticas comerciais ilegais. Sendo também de relembrar a importância desse controlo, pois essas entidades não se encontram previstas nesta proposta de regulamento, mas acabam por ter um papel bastante interventivo neste mercado através da contratação por parte das comercializadoras e operadores de rede.

2.5 Artigo 11º - Informação, Proposta do articulado RRC

Sugerimos que seja acrescentada à alínea b) do nr.1, “justificar perante as entidades com as quais se relacionam as decisões tomadas, a expressão “de forma fundamentada”.

2.6 Artigo 18º, Dever de informação e proteção dos consumidores, Proposta do articulado

RRC

Estamos de acordo com o artigo proposto, mas achamos que deveria ter uma aplicabilidade mais abrangente. Para além do comercializador, propõe-se que seja adicionado o ORD. No nosso entender, este também deveria ter a obrigação de divulgação nomeadamente nas temáticas referentes a reclamações e resolução de litígios.

2.7 Artigo 19º- Relacionamento comercial, Proposta do articulado RRC

Quanto ao ponto n.º 4 deste artigo, sugerimos que os comercializadores que recorrem a entidades externas para prestar alguns dos seus serviços devam informar os seus clientes sobre a contratação dessas empresas, principalmente as que têm um contacto direto com os mesmos.

Reforçamos, mais uma vez, a importância que deve ser dada ao controlo destas entidades externas, contratadas pelas comercializadoras, através da verificação de cumprimento do código de conduta que estabeleça as regras praticadas em termos de métodos de vendas à distância, ao domicílio e equiparados.

Sugerimos também que o ORD se encontre abrangido na aplicação deste artigo de forma a estar em harmonia com os outros regulamentos do setor energético e de forma a garantir uma maior proteção dos consumidores de possíveis comportamentos ilegais e práticas comerciais abusivas por parte de entidades terceiras que com eles comunicam.

Face ao exposto, propomos a transposição, com as devidas adaptações, deste artigo do RRC do setor elétrico e do gás referente à contratação, por parte dos comercializadores, a entidades externas:

“Artigo x - Intermediação e contratação com terceiros

1. A contratação com terceiros de atividades destinadas à execução de funções operacionais, incluindo serviços de distribuição comercial, referentes à prestação do fornecimento de gás, pressupõem a adoção, pelos comercializadores, de medidas necessárias para evitar riscos operacionais para evitar riscos operacionais decorrentes da mesma.

2 — A contratação nos termos do número anterior só pode ser realizada se não prejudicar o cumprimento dos deveres impostos por lei ou por Regulamento por parte dos comercializadores, nem as competências de supervisão da ERSE quanto ao cumprimento dos mesmos.

3 — A contratação nos termos do n.º 1 deve obedecer, nomeadamente, aos seguintes princípios:

a) Não deve resultar na delegação das responsabilidades legais e regulamentares do comercializador;

b) Manutenção, pelo comercializador em regime de mercado, do controlo das atividades e funções contratadas;

c) Não esvaziamento da atividade do comercializador;

d) Manutenção da relação, dos deveres e da responsabilidade do comercializador relativamente aos seus clientes.

4 — Nos serviços, atividades ou funções contratadas que impliquem poderes de gestão de qualquer natureza, os comercializadores devem, nomeadamente, definir a política de gestão e tomar as principais decisões.”

2.8 Artigo 21º - Apresentação de propostas de fornecimento, Proposta do articulado

RRC

Estamos de acordo com a generalidade do artigo, mas propomos que seja imposta a obrigação de publicitação, através da página de internet dos comercializadores, das ofertas de fornecimento que se propõem a praticar e que se encontram estipuladas por este artigo. Seria de extrema importância a elaboração e obrigação de entrega ao cliente da FIN , tal como prevista no RRC do setor elétrico e gás, permitindo assim assegurar que o cliente tenha a informação prévia e mais detalhada sobre o serviço que está a contratar, estando os conteúdos e elementos desses contratos legitimados e previstos pelo RRC objeto desta consulta.

2.9 Artigo 30º - Valor da caução, Proposta do articulado RRC

Relativamente à análise deste artigo, sugerimos que os comercializadores de GPL canalizado, devam divulgar a metodologia de cálculo do valor da caução e as suas atualizações, através dos meios de contato designados pelo consumidor, com 30 dias de antecedência relativamente à data de início da sua aplicação.

2.10 Artigo 33º – Faturação, Proposta do articulado do RRC

Devido ao conhecimento sobre a constante dificuldade, apresentada pelos consumidores, na interpretação das faturas sugerimos que a informação relativa às estimativas de consumo e respetivo cálculo para efeitos de aferição das mesmas sejam adicionadas à FIN com o intuito de elucidar os consumidores sobre o método de cálculo das mesmas e o seu respetivo procedimento, ou seja, tentando vincar o conhecimento que esta é uma matéria da esfera das competências do ORD e não do comercializador. Tendo apenas este o papel de intermediário.

As estimativas de consumo deverão ser expressas na unidade de energia utilizada no equipamento de medição, sem prejuízo de que a faturação seja concretizada em kWh com indicação obrigatória dos respetivos fatores de conversão quando aplicável.

Relativamente a este artigo, sugerimos ainda a alteração da designação “estimação de consumo” por “estimativas de consumo”, permitindo uma linguagem mais perceptível para os consumidores e uma semelhança dos termos utilizados em todos os regulamentos do mercado da energia.

Por último, sugerimos a adição de uma data ou período de tempo, nos elementos da fatura, em que devem ser realizados os envios das leituras.

2.11 Artigo 34º - Fatura de fornecimento de GPL canalizado, Proposta do RRC

Verificamos que não se encontra prevista a informação de como podem ser enviadas as faturas aos clientes, conseqüentemente sugere-se a seguinte adição informativa:

“A fatura relativa ao fornecimento de gás em GPL canalizado é enviada preferencialmente em suporte eletrónico, salvo se o cliente optar por recebê-la em papel, não podendo daí decorrer qualquer acréscimo de despesa para o mesmo.”

2.12 Artigo 81º Resolução de conflitos, Proposta do RRC

Propõe-se a alteração do título deste artigo para Resolução de litígios.

3. Comentários finais

A Ius Omnibus reitera de uma forma geral todos os elementos propostos para a introdução de nova regulamentação, no âmbito das relações comerciais, para o setor do GPL canalizado embora não se abstenha de propor algumas sugestões de melhoria, na ótica do cliente, a fim de criar um mercado mais acessível e justo, mas sobretudo competitivo de forma a melhorar a qualidade de serviço e preços prestados aos consumidores finais.

As sugestões de melhoria que apresentamos, para além das que pretendem defender os direitos dos clientes, também se inserem na procura de reduzir a aliteracia sobre o mercado energético que atualmente continua a subsistir, daí a nossa predominante sugestão na homogeneização dos termos usados em toda a regulamentação aferida ao mercado energético.

Seria também importante regulamentar sobre as chamadas telefónicas e respetivas gravações, tal como já se encontra previsto no novo RRC do setor de eletricidade e gás, por ser sobretudo um serviço cada vez mais utilizado para formalizar contratos de fornecimento de eletricidade e subscrição de outros serviços prestados pelas comercializadoras.

Estando cientes que a regulamentação neste mercado não é imóvel, mas sim um processo em constante melhoria e de desafio diário, a nossa associação encontra-se disponível para

prestar qualquer esclarecimento sobre a proposta de regulamento objeto de consulta pública como em todos os projetos que a ERSE entenda que possamos a vir ser úteis.

A Presidente da Direção da Ius Omnibus

Sandra Passinhas

Dados Pessoais

