

CONSULTA PÚBLICA N.º 113

PROPOSTA DE REFORMULAÇÃO DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Na sequência da submissão a consulta pública da proposta de reformulação do Regulamento da Qualidade de Serviço (“RQS”), a REPSOL PORTUGUESA, LDA. vem, pelo presente, apresentar os seus contributos.

Uma das principais alterações propostas no RQS respeita à regulação em matéria de qualidade de serviço relativamente à atividade de agregação.

Assim, de acordo com a proposta de reformulação do RQS, prevê-se a aplicação ao agregador das mesmas obrigações em matéria de qualidade de serviço que são aplicáveis ao comercializador, nomeadamente no que respeita:

- (i) Instalação e manutenção de sistemas de registo (artigo 5.º);
- (ii) Dever de informação nas páginas de internet (artigo 45.º);
- (iii) Meios de atendimento (artigo 46.º);
- (iv) Pedidos de informação e reclamações (artigo 56.º e seguintes)
- (v) Avaliação do desempenho na resposta a pedidos de informação (artigo 58.º).

Dada a paridade de obrigações em matéria de qualidade entre a comercialização e a agregação e tendo presente que vários comercializadores de eletricidade já se encontram registados como agregadores, considera-se que seria relevante clarificar, no RQS, que quando a atividade de agregação é desenvolvida por um comercializador em regime de mercado, poderão ser adotados os mesmos meios de sistemas de registo, a mesma (e única) plataforma de internet para cumprimento do dever de informação; os mesmos meios de atendimento e apresentação e resposta a reclamações, não sendo necessário segregar, para estes efeitos, as duas atividades quando desenvolvidas pela mesma entidade.

Sobre em específico o dever de informação nas páginas de internet, o artigo 45.º do RQS prevê o dever de o agregador publicitar nas suas páginas de internet a mesma informação que é exigida ao comercializador de eletricidade e/ou gás. Nesta matéria, porque, ao contrário do que se verifica na atividade de comercialização, não existe uma obrigação de disponibilização de uma oferta generalizada de serviços de agregação, podendo o agregador restringir o seu âmbito de atuação a determinados clientes, considera-se que a obrigação de informação estabelecida no artigo 45.º deverá ter aplicação exclusiva à atividade de comercialização de eletricidade e/ou gás. Neste sentido, salvo melhor opinião, o regime estabelecido no artigo 45.º do RQS não deverá ser estendido à atividade de agregação.

CONSULTA PÚBLICA N.º 113

PROPOSTA DE REFORMULAÇÃO DO REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS

Na sequência da apresentação para consulta pública da proposta de reformulação do Regulamento das Relações Comerciais (“RRC”), a REPSOL PORTUGUESA, LDA. vem, pelo presente, apresentar os seus contributos.

Artigo 21.º - Legitimidade para a contratação

Nos termos previstos no n.º 2 do artigo 21.º, o comercializador pode (e deve) celebrar um contrato de fornecimento de energia, com base em um dos seguintes documentos:

- (i) documentos oficiais emitidos pela República Portuguesa;
- (ii) documentos emitidos pela Autoridade Tributária e Aduaneira e instituições de previdência social;
- (iii) faturas referentes a outros serviços públicos essenciais com antiguidade não superior a três meses;
- (iv) contrato de arrendamento ou outro título válido para a ocupação do imóvel, ou equiparados.

Tem-se assistido no mercado, à utilização dos serviços essenciais como meio de pressão para a resolução de diferendos relativos à legítima ocupação do local, sendo relativamente comum a apresentação de pedido de interrupção de um contrato de fornecimento celebrado com base num dos documentos acima identificados, com a invocação de o cliente em questão não ser o legítimo ocupante do imóvel. Estas situações tem sido, aliás, fundamento de apresentação de diversas reclamações, muitas vezes acompanhadas de documentos comprovativos da propriedade do imóvel.

Porque, nestas situações, o comercializador terá celebrado legitimamente um contrato com o cliente - não lhe cabendo apreciar a legitimidade de ocupação do imóvel -, levanta-se a questão de saber qual o correto modo de atuação do comercializador, no relacionamento com o cliente e com terceiros.

Com vista a auxiliar os comercializadores no relacionamento com clientes e terceiros, sugere-se a inclusão no RRC de normas clarificadoras sobre o modo de atuação do comercializador, no sentido de esclarecer a impossibilidade de o comercializador fazer cessar contratos legitimamente celebrados, a pedido de terceiros, ainda que com base em documentação comprovativa da propriedade do imóvel (salvo em caso de falsificação de documentos).

No que respeita ao regime estabelecido no n.º 7 deste artigo, tendo presente o reduzido prazo de prescrição de dívidas por consumos de energia, considera-se que deverá ser conferida ao comercializador a possibilidade de recusa de celebração de contratos com clientes que não tenham regularizado as suas dívidas ao abrigo de contratos anteriores, ainda que já tenham prescrito.

Não se desconhece que a prescrição de dívida impede a sua exigibilidade coerciva. Porém, a prescrição não consubstancia um modo de extinção da dívida, determinando antes a transformação da dívida numa obrigação natural sujeita ao regime das obrigações civis em tudo o que não se relacione com a realização coativa da prestação (artigo 404.º do Código Civil). Neste sentido a obrigação de pagamento mantém-se.

Nessa medida, sem prejuízo de o comercializador não poder exigir o respetivo cumprimento coercivo, o regime deverá, pelo menos, permitir a possibilidade de o comercializador recusar a celebração de um novo contrato de fornecimento com quem já tenha faltado ao cumprimento das obrigações de pagamento em contratos anteriores.

Esta opção assume ainda maior relevância porquanto a partir da entrada em vigor dos novos regulamentos, caberá ao comercializador cessionário suportar os custos com a mudança de comercializador, em particular o preço que for fixado pela ERSE devido ao operador logístico de mudança de comercializador, nos termos previstos no artigo 330.º. Deste modo, o comercializador poderá não só ter que suportar os consumos que o cliente não pague como também o custo pela mudança de comercializador.

Sugere-se deste modo, a eliminação no n.º 7 do artigo 21.º da expressão “se encontrarem prescritas e for invocada a respetiva prescrição ou se”.

Artigo 23.º - Prestação de caução

Tendo consciência do reduzido prazo de prescrição das dívidas por consumos de energia, tem-se intensificado no mercado a prática de mudanças sucessivas de comercializadores em regime de mercado por consumidores que vão deixando um “lastro” de dívidas pelos vários comercializadores que contratam.

Inexistindo em Portugal uma base de dados de consumidores reiteradamente faltosos, torna-se muito oneroso para o comercializador assegurar o cumprimento da obrigação de apresentação de propostas de fornecimento a estes clientes, não lhe sendo lícito, no quadro atual, recusar a contratação a consumidores que já tenham faltado ao pagamento de consumos em anteriores contratos.

Assim, e como forma de assegurar por um lado, o direito dos consumidores mudarem livremente de comercializador, e por outro, o regular e pontual cumprimento das obrigações de pagamento dos consumos, propõe-se que o RRC preveja a possibilidade de o comercializador poder exigir a prestação de caução a consumidores que, em contatos anteriores com o mesmo comercializador, tenham dívidas não regularizadas (ainda que já prescritas), salvo se estas tiverem sido contestadas junto dos tribunais ou de entidades de resolução alternativa de litígios.

Artigo 81.º - Cessação do contrato

A redação proposta para o n.º 2 deste artigo vem permitir a possibilidade de o comercializador opor-se à renovação de contratos de fornecimento caso pretenda cessar a atividade de comercialização de energia ou não celebrar, de forma generalizada, novos contratos.

Tendo presente que a carteira de clientes é composta por diversos contratos celebrados em momentos distintos, a intenção de um comercializador cessar ou suspender a sua atividade como admitido pelo artigo 137.º do Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, ficará limitada à possibilidade de o comercializador poder opor-se à renovação de cada contrato de forma isolada, o que, em termos práticos, inviabiliza a possibilidade de suspensão ou cessação da atividade pelo comercializador num determinado momento.

Coloca-se assim à consideração da ERSE a possibilidade nestas situações poder ter aplicação o regime do fornecimento supletivo por parte de comercializadores de último recurso previsto no artigo 247.º, não se limitando o mesmo às situações em que o comercializador tenha ficado impedido de exercer a atividade, mas também, mas situações em que este tenha suspenso (temporariamente) a sua atividade.

Artigos 358.º e 359.º - Agregador em regime de mercado

Sem prejuízo de o Decreto-Lei n.º 15/2022 ter autonomizado a atividade de agregação, exigindo um registo específico e independente do registo de comercializador, regista-se que grande parte das entidades agregadoras atualmente registadas junto da DGEG são comercializadores de eletricidade em regime de mercado.

Neste contexto, considera-se que seria benéfico que o RRC clarificasse o regime aplicável em matéria de relacionamento comercial com produtores que sejam igualmente consumidores ou clientes de eletricidade do comercializador / agregador.

Com efeito, sem prejuízo de nos termos do disposto no artigo 359.º, o relacionamento comercial se processar de acordo com as regras contratuais acordadas entre as partes, é nosso entendimento que seria vantajoso para o regular exercício da atividade e relacionamento comercial, que o RRC clarificasse a possibilidade de as partes efetuarem pagamentos recíprocos por compensação de créditos sempre que o comercializador de eletricidade e o agregador sejam a mesma entidade jurídica.

Essa possibilidade de compensação de créditos não afasta a necessidade de faturação independente das duas atividades (de fornecimento de eletricidade e de prestação de serviços de agregação), apenas permitindo a agilidade entre os pagamentos devidos em cada uma das atividades.

A REPSOL considera, pois, que esta seria uma clarificação relevante para o exercício da atividade de agregação.