

Análise do Anúncio de Proposta de Regulamentação do Sector do Gás
Natural - ERSE

1. Introdução:

O processo de liberalização do sector do gás natural e a conseqüente transição de um regime de monopólio para um regime liberalizado implica a análise e resolução prévia de uma série de questões fundamentais, designadamente no que concerne à necessária reorganização do sector energético nacional, quadro regulatório a aplicar e salvaguarda dos interesses dos consumidores utentes de um serviço com características de serviço público essencial.

A concorrência só interessa aos consumidores se for verdadeira e efectiva, ou seja, se se traduzir em mais oferta, melhores preços e melhor qualidade. Por isso, é necessário assegurar que a liberalização do mercado do gás natural facilita não só a entrada de novos operadores como a concorrência com os existentes e até então monopolistas, em igualdade de circunstâncias.

E, neste aspecto, a DECO tem razões para estar preocupada. Os preços praticados – acima da média da Europa e tanto mais acima quanto mais gás se consumir, directamente relacionados com as elevadas taxas de remuneração contratualizadas para os activos das empresas existentes, podem constituir um obstáculo à entrada de novos operadores.

Por outro lado, as empresas actualmente existentes, mesmo quando juridicamente distintas, estão intimamente relacionadas em termos económicos o que também dificulta a livre e sã concorrência.

Sendo opção política e imperativo comunitário liberalizar este sector e fomentar o consumo de gás natural, até por razões ambientais, é essencial criar regras que alterem estas situações.

Sendo certa a igual importância das diversas actividades a considerar na cadeia de valor do sector do gás natural;

- Recepção e armazenamento de GNL;
- Armazenamento subterrâneo;
- Transporte;
- Distribuição;
- Fornecimento;
- Gestão técnica do sistema.

Iremos, no entanto, cingir esta nossa análise às questões que mais directamente respeitem ao consumidor utente de serviço de fornecimento de gás natural e à salvaguarda dos seus interesses e direitos legalmente consagrados.

Assim:

2. Questão: "Que duração deve ter o período de regulação? O período de regulação do sector do gás natural deve ser sincronizado ou desfasado relativamente ao período de regulação tarifária do sector eléctrico? Que critérios devem ser adoptados na definição do valor base dos activos a considerar para efeitos da regulação?"

Dado que se trata de um mercado emergente e em grande desenvolvimento, os ciclos de regulação deverão ser mais curtos, de modo a permitir a sua adaptação às alterações que, necessariamente, irão surgir. Atingida a estabilidade, os ciclos de regulação poderão ser mais longos.

A sincronização ou desfasamento destes dois mercados depende, essencialmente do respectivo grau de maturação. Em nossa opinião, a sincronização permitiria, talvez, uma regulação mais eficaz, no entanto, o seu diferente estado de maturação pode justificar um desfasamento.

3. Questão: ”Dadas as características do transporte por camião, deverá este ser totalmente liberalizado ou deverá continuar a ser assegurado pelo operador do sistema nacional de transporte de gás natural?”
A manter-se regulada esta actividade, até que ponto deverão os preços reflectir ou atenuar as desigualdades regionais, através de perequação com a rede de gasodutos?”

Quanto ao transporte do gás natural por camião, o mesmo acarreta custos mais elevados do que o transporte efectuado por gasoduto, mormente no transporte para pontos geograficamente mais distantes dos terminais de recepção de GNL, sendo certo que a Transgás, actualmente, não inclui tais custos na perequação total de custos de transporte.

Ocorrendo uma total liberalização do transporte por camião, a mesma implicaria dois tipos de aumentos dos preços finais a suportar pelo consumidor: o aumento consequente de uma nova política económica, virada para a rentabilização do serviço e um segundo aumento, decorrente da inclusão, pelo novo distribuidor privado, dos custos de transporte nos custos finais.

Pensamos, por isso mesmo, que o transporte de gás natural por camião deverá continuar a ser assegurado pelo operador do sistema, devendo os preços atenuar as desigualdades regionais, através de perequação com a rede de gasodutos.

Tratando-se de um serviço público essencial para a melhoria da qualidade de vida e conforto dos cidadãos, o preço final a pagar pelos consumidores não pode, nunca, ser condicionado por critérios meramente economicistas, de rentabilização dos capitais próprios do distribuidor privado, correndo-se o risco de ser futuramente comprometido o abastecimento de algumas zonas geográficas mais isoladas se o binómio preço /custos for demasiado elevado para ser rentável.

4. Questão: ”Como devem ser regulamentadas as obrigações de serviço público no sector do gás natural?”

No texto da Directiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (Directiva Serviço Universal), no n.º 2 do seu art.º 1.º, é notória a preocupação do legislador comunitário de definir (...) relativamente à necessidade de assegurar a oferta de um serviço universal num ambiente de mercados e concorrências (...) um conjunto mínimo de serviços de qualidade especificada a que todos os utilizadores finais têm acesso, a um preço acessível à luz das condições específicas nacionais e sem distorção da concorrência (...).”

É o caso do fornecimento de gás, desde há muito consagrado como serviço público essencial, gozando os consumidores deste serviço, à semelhança do fornecimento de energia eléctrica e água, do regime especialíssimo de protecção consagrado na Lei n.º 23/96, de 26 de Julho (Lei dos Serviços Públicos).

O conceito de serviço público essencial traduz-se, para os consumidores, numa necessidade primordial da condição humana e do seu nível de evolução, comportando vários elementos, designadamente, serviço universal, qualidade do serviço, continuidade do serviço, acessibilidade dos preços, regime especial de protecção do consumidor e segurança no abastecimento.

Devem os serviços públicos essenciais, pela sua natureza universal, ser disponibilizados “(...) com a qualidade especificada, a todos os consumidores e utentes no território de um Estado-Membro, independentemente da sua localização geográfica e a um preço acessível, em função das condições nacionais específicas” (Livro Verde sobre os Serviços de Interesse Geral – COM (2003) 270 final), atento o facto de que é o serviço e não a entidade que o presta que determina a natureza de serviço universal.

Por tudo o que supra ficou exposto, consideramos que todos os distribuidores de gás (gás natural, no caso) deverão estar sujeitos às suas obrigações legais perante os consumidores, inerentes à sua qualidade de prestadores de um serviço público essencial.

5. Questão: ”Quais as informações mínimas que devem constar nos contratos de fornecimento de gás natural?”

“A duração dos contratos de fornecimento de gás natural e os prazos de denúncia devem ser uniformizados regulamentarmente?”

Parece-nos importante a publicação e aprovação pelo regulador de um contrato-tipo relativo às condições gerais dos contratos de fornecimento de gás natural a ser utilizado uniformemente por todos os distribuidores.

Quanto ao conteúdo mínimo desse mesmo contrato, para além da identificação completa das partes contratantes, endereços e local de consumo, o mesmo deverá dispor de informação sobre os direitos de que goza o consumidor contratante enquanto titular de um serviço público essencial (consumidor doméstico ou residencial),

designadamente sobre as suas características principais (segurança no abastecimento, qualidade e continuidade do serviço), bem como os direitos principais que lhe são especialmente consagrados pela Lei n.º 23/96, de 26 de Julho e que constituem obrigações contratuais do distribuidor, nomeadamente:

- proibição de cobrança de consumos mínimos;
- direito à quitação parcial da factura, no caso de reclamação sobre serviço dissociável do fornecimento de gás natural incluído, na mesma factura;
- aviso prévio, por escrito, com a antecedência mínima de oito dias relativamente à data em que a suspensão do serviço venha a ter lugar;
- prazo mínimo de trinta dias a observar pelo distribuidor, em caso de introdução de alterações ao contrato, para avisar o consumidor da data da sua entrada em vigor;
- prazo de prescrição de seis meses das dívidas não atempadamente cobradas pelo distribuidor;
- proibição de cobrança de cauções no momento do início do contrato sem causa justificativa.

Para além destas, deverão ainda constar do contrato informações precisas relativas a:

- serviço fornecido e seus níveis de qualidade;
- tempo necessário para a sua ligação;
- informações sobre as obrigações de conservação e manutenção da instalação que recaiam sobre o consumidor;
- duração do contrato, sua renovação e condições de suspensão e de cessação do serviço e do contrato;
- formas de reembolso e indemnização do consumidor, no caso de incumprimento dos níveis de qualidade do serviço;
- meios alternativos de resolução de litígios e procedimentos a adoptar para esse efeito.

Por fim, pensamos que a duração e os prazos de denúncia dos contratos devem ser uniformizados regulamentarmente.

6. Questão: ”Como facilitar a celebração dos contratos de fornecimento, designadamente com recurso às novas tecnologias, sem prejuízo da necessária segurança jurídica e da salvaguarda dos direitos dos clientes?”

Nada temos a opor à celebração dos contratos de fornecimento com recurso às novas tecnologias, designadamente através do atendimento telefónico ou Internet, desde que permaneçam intactas as garantias e direitos do consumidor.

No entanto, em face do regime legal em vigor para a contratação à distância (DL n.º 143/2001, de 26 de Abril), os consumidores gozam (e bem) de um período de retractação de 14 dias para resolver o contrato, facto que certamente desmotivará os distribuidores de gás natural a optarem por esta alternativa.

Por isso mesmo, pensamos que o recurso a novas tecnologias terá um campo de desenvolvimento muito vasto e deverá ser efectivado nos procedimentos pré-contratuais, obviando e agilizando as formalidades e procedimentos a adoptar pelo consumidor antes da assinatura do contrato, ficando a outorga do contrato deferida para o momento em que seja estabelecida a ligação e quando ocorra assim a deslocação de funcionário do distribuidor ao local de consumo.

7. Questão: ”Tratando-se de um serviço público essencial, deve manter-se a cobrança do serviço de activação do fornecimento perante as situações acima descritas?”

Como regra, pensamos que apenas nos casos em que existam custos reais, como, por exemplo, quando de uma efectiva ligação do serviço, no local de consumo, que implique a deslocação de funcionário do distribuidor, é que existe uma real prestação de serviço cujo custo deverá ser suportado pelo consumidor.

Nos restantes casos, como, por exemplo, a simples alteração de titularidade dos contratos, não devem ser alvo da cobrança de quaisquer valores a título de activação do fornecimento, pela razão de não ocorrer qualquer prestação de serviço efectiva (o fornecimento já se encontra activado), tratando-se de mera operação de introdução e alteração de dados.

**8. Questão: ”Quais os meios de prestação de caução (numerário, garantia bancária, seguro-caução, etc.) a considerar para os diferentes tipos de clientes?”
“Os clientes domésticos que, tendo prestado caução, se revelem cumpridores dos prazos de pagamento durante um determinado período de tempo, devem ver o valor da caução restituído?”**

O prestador de um serviço de interesse geral só terá legalmente direito a exigir a prestação de caução a consumidores domésticos nos casos de restabelecimento do fornecimento do serviço motivado por interrupção decorrente de incumprimento contratual por parte do consumidor, nos termos do DL n.º 195/99, de 8 de Junho.

Assim, só nestes casos fará sentido disciplinar-se a prestação de caução.

Em relação aos meios de pagamento, pensamos que todas as possibilidades podem ser consideradas, nomeadamente, numerário, cheque, transferência bancária, garantia bancária ou seguro caução, sem prejuízo de outro acordo entre as partes.

Em relação aos consumidores que tenham prestado caução devido a incumprimento anterior que se revelem cumpridores dos prazos de pagamento durante um período de dois anos, deverá também ser efectuado o reembolso do valor da caução.

9. Questão: ”Em que situações deve ser permitida a aquisição e instalação dos equipamentos de medição pelos clientes?”

“Se o local da instalação for acessível a terceiros, o cliente deve manter-se responsável por eventuais avarias ou mau funcionamento do contador?”

Pensamos que só em casos muito excepcionais deverá ser permitido aos consumidores (residenciais) a aquisição e instalação de equipamentos de medição, por se tratar de fornecimento de substância tóxica e inflamável que envolve riscos para a saúde e integridade física das pessoas.

Além disso, a instalação de tais equipamentos pela distribuidora deverá conferir uma especial confiança aos consumidores, pelos conhecimentos especializados que os funcionários daquela supostamente possuirão.

Em relação à segunda questão, não podemos concordar, de forma alguma, com uma presunção de culpa sobre o cliente por qualquer tipo de avaria ou mau funcionamento do contador, muito menos, ainda, no caso do local da instalação se encontrar acessível a terceiros.

De facto, encontrando-se o contador devidamente selado pelos funcionários da distribuidora, a sua avaria e mau funcionamento deverão ser imputáveis à empresa, funcionando o selo de inviolabilidade como garantia, sim, da culpa presumida da distribuidora, que terá que provar o contrário.

Ainda mais chocante seria responsabilizar o consumidor nos casos em que o contador se encontra acessível a terceiros, até porque a distribuidora beneficia largamente dessa disponibilidade para, por exemplo, poder efectuar as leituras do contador.

10. Questão: ”Qual o número mínimo de leituras por ano que devem ser asseguradas pelo distribuidor?”
“Que outros meios de comunicação de leituras devem ser disponibilizados aos clientes de gás natural?”

O ónus da recolha dos dados para cobrança é das empresas. Assim, as empresas devem encontrar a forma mais eficiente de o fazer e cabe à entidade reguladora garantir que essas formas não acarretam custos desnecessários e desproporcionais para o consumidor. Na opinião da DECO não é aceitável transferir para o consumidor esse ónus.

Pensamos ser positivo o estabelecimento de um número mínimo de leituras dos equipamentos de medição a efectuar em cada ano e consideramos, para esse efeito, que deveria ser tornada obrigatória a realização de leituras, designadamente, com carácter mensal.

Como já vem sendo prática habitual, em benefício directo das distribuidoras e consumidores, e cumulativamente às leituras da empresa, deverão ser disponibilizados outros meios de leitura do contador, designadamente, por telefone, por escrito e pela Internet.

11. Questão: ”Devem as metodologias de estimativa de consumo ser objecto de opção pelo cliente? Deve a metodologia adoptada constar expressamente no contrato de fornecimento? Deve a mesma ser indicada na factura?”

As estimativas são uma boa alternativa às leituras mensais desde que seja utilizada uma metodologia que afine a previsão. Por um lado, só deverão poder ser utilizadas estimativas após a existência de um histórico que permita garantir a sua fiabilidade, por outro, as metodologias utilizadas devem ser constantemente afinadas de forma a aproximar a estimativa do custo real da energia que o consumidor vai pagar.

Pensamos que a resposta às três questões deverá ser sim, na medida em que cabe no campo da liberdade contratual das partes, permitindo ao consumidor adoptar o método que mais convirá ao ser perfil de consumo, bem como a indicação da metodologia adoptada, quer no contrato, quer na factura, permitirá ao consumidor o acompanhamento e conhecimento contínuo de uma característica essencial do seu contrato.

12. Questão: ”A periodicidade de facturação deve ser objecto de uniformização? Que informação deve constar da factura de gás natural para que esta seja clara e compreensível para todos os clientes?”

Pensamos que deverá ser uniformizada a regra de obrigatoriedade de emissão mensal de factura.

Para além da tarifa cobrada ao cliente, a factura de gás natural deverá conter toda a informação essencial e necessária para a sua completa compreensão e correcta interpretação, por parte do cliente. Esta informação deve ser clara e compreensível para o consumidor evitando-se, assim, termos técnicos.

Por isso, pensamos que o ideal seria a aprovação, pela ERSE, de um modelo de factura a adoptar por todos os distribuidores, ouvidas as associações representativas dos distribuidores e dos consumidores.

13. Questão: ”Os prazos máximos de pagamento das facturas devem ser objecto de regulamentação? Estes prazos devem ser iguais para todos os clientes?”
Que formas de penalização devem ser previstas para minimizar os pagamentos fora de prazo? As reclamações apresentadas junto do fornecedor sobre facturação devem ter efeito suspensivo sobre o prazo de pagamento até ao esclarecimento da situação?”

Deverão ser fixados pela entidade reguladora prazos máximos para o pagamento das facturas, os quais poderão ser diferenciados para os consumidores residenciais e industriais.

Em relação ao efeito suspensivo das reclamações sobre facturação no prazo de pagamento, pensamos ser positiva a introdução de tal medida, porquanto o consumidor não se está recusar ao pagamento, antes sim, a exercer o seu direito de interpelar a outra parte sobre os valores exigidos.

14. Questão: ”Deve ser prevista a cobrança de uma quantia mínima quando a aplicação da regra geral dos juros de mora não atinge um valor mínimo, destinado a cobrir exclusivamente os encargos administrativos causados pelo atraso de pagamento?”
Será esta quantia mínima o meio mais adequado para incentivar o pagamento atempado das facturas pelos clientes? Que parâmetros devem ser considerados para definir o valor da quantia mínima?”

Sendo verdade que o não pagamento atempado da factura constitui o cliente na obrigação de pagar juros de mora, à taxa legal em vigor, não é menos verdade que, na grande maioria dos casos, esse prazo é ultrapassado apenas por período curto de tempo, facto que, na prática, dá lugar ao pagamento da referida “quantia mínima” que pode ser excessiva.

Assim sendo, consideramos que, das duas uma: ou não há lugar à cobrança de qualquer “quantia mínima”, aplicando-se a taxa de juros de mora em vigor, ou a ERSE determina um valor de referência, indexado aos verdadeiros e reais custos administrativos, que não constitua uma desproporção patente e exagerada em relação ao prejuízo sofrido pela distribuidora decorrente da mora no cumprimento.

15. Questão: ”O actual elenco de situações em que os distribuidores regionais de gás natural podem interromper o fornecimento de gás é adequado? Em que situações a interrupção de gás natural pelos distribuidores regionais deve ser sujeita a aprovação prévia pelas autoridades competentes?”
“Os preços dos serviços de interrupção e restabelecimento do fornecimento de gás natural devem ser objecto de regulamentação?”

Consideramos adequado o actual elenco das situações passíveis de interrupção de fornecimento, desde que cumprido o pré-aviso de oito dias da interrupção, salvo por motivos de segurança.

Em relação aos preços dos serviços de interrupção e restabelecimento parece-nos correcto que as regras que os determinam venham a ser regulamentadas e uniformizadas.

16. Questão: ”Os serviços descritos devem ser considerados regulados, ou compromissos comerciais objecto de regulação específica no âmbito do Regulamento da Qualidade de Serviço?”
“Como evitar tratamentos discriminatórios por parte dos distribuidores relativamente aos clientes que não optarem pelos serviços disponibilizados por entidades por eles indicadas?”

“Sendo os serviços de instalação e inspecção exercidos em regime de mercado livre, devem os distribuidores regionais estar obrigados a informar os seus clientes da existência das entidades que exercem tais actividades e dos respectivos contactos?”

Pensamos que os serviços descritos deverão ser considerados como compromissos comerciais e, como tal, objecto de regulação específica no âmbito do Regulamento das Relações Comerciais.

Sendo considerado um período médio máximo para a efectivação da instalação no local de consumo, a entidade reguladora deverá procurar investigar todos os casos em que tal período é ultrapassado e em que ocorreu intervenção de entidade não indicada pela distribuidora. Nos casos em que se conclua pela existência de indícios de discriminação de cliente em função desse factor, o distribuidor deverá ser obrigado a compensar o cliente, sem prejuízo de serem apuradas as responsabilidades da distribuidora em sede do regime legal da concorrência e de distorção de mercado.

Em relação à última questão, pensamos que os distribuidores regionais deveriam estar obrigados a informar os seus clientes da existência das entidades que exercem tais actividades, bem como dos respectivos contactos.

17. Questão: “Que unidades devem ser utilizadas para medir e facturar o gás natural?”

A unidade até agora utilizada – m³ – não é perceptível pelos consumidores dadas as diferenças de poder calorífico do gás natural. Assim, a DECO sugere que seja utilizada a unidade mais fiel face à energia que é consumida. Deve estar relacionada com o poder calorífico libertado pelo gás natural. Por exemplo o kWh.

Na Bélgica, por exemplo, são utilizadas ambas, em simultâneo, os m³ e o kWh e em Espanha é apenas o kWh.

18. Questão: ”Quais os indicadores gerais e individuais a estabelecer?”

Com as necessárias modificações, consideramos adequados os indicadores gerais e individuais já constantes do Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector Eléctrico.

19. Questão: ”Quais os meios de atendimento mínimos que devem ser assegurados pelos distribuidores regionais de gás natural? O atendimento telefónico deve ser disponibilizado por todos os distribuidores regionais? Deve ser gratuito? Quais os serviços a disponibilizar obrigatoriamente através da Internet?”

Os distribuidores regionais deverão disponibilizar meios de atendimento diversificados e em número suficiente que garantam um acesso fácil à informação e serviços. Para esse efeito, deverão ser disponibilizados meios de atendimento como:

- Atendimento telefónico, o qual deverá ser gratuito ou tendencialmente gratuito;
- Centros personalizados de atendimento;
- Por escrito;
- Correio electrónico.

Na Internet, deverão ser disponibilizados serviços de informação sobre tarifários, contratos de fornecimento, padrões de qualidade, perguntas frequentes (FAQS), além de outras informações que sejam consideradas pertinentes.

20. Questão: ”Qual a definição de clientes com necessidades especiais que deve ser considerada? Quais os serviços mínimos que os distribuidores regionais de gás natural devem assegurar aos diferentes tipos de clientes com necessidades especiais?”

Em relação à definição de clientes com necessidades especiais, pensamos adequada a definição constante do Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector Eléctrico, nomeadamente:

- Os deficientes motores impossibilitados de se deslocarem sem recurso a cadeira de rodas;
- Os deficientes visuais com amaurose total;
- Os deficientes auditivos com surdez total;
- Os dependentes de equipamentos médicos imprescindíveis à sua sobrevivência;

Deverão ainda ser tratados como clientes com necessidades especiais os clientes que tenham com eles a coabitar pessoas nas condições descritas.

Os distribuidores deverão adoptar as medidas necessárias para garantir o exercício do direito destes clientes à informação e a um relacionamento comercial de qualidade, bem como avisá-los individualmente e com a antecedência mínima de oito dias de qualquer interrupção prevista de fornecimento.

21. Questão: ”Os distribuidores devem estar obrigados à realização de inquéritos e estudos de imagem? Com que periodicidade? De que forma devem ser divulgados os respectivos resultados?”

Pensamos que, pelo menos, uma vez por ano, os distribuidores deverão realizar inquéritos ou estudos de imagem com o fim de proceder à avaliação do grau de satisfação dos clientes, no que respeita à qualidade dos serviços prestados, os quais deverão ser publicados, bem como fornecida cópia à ERSE, DGE, Instituto do Consumidor e Associações de Consumidores, ou a qualquer outro interessado que o solicite.

Estes estudos devem ser suportados pelos distribuidores mas promovidos e realizados pela ERSE ou por outra entidade independente. Não devem ser os operadores a fazer estes estudos.

22. **Questão: ”Quais os meios mais adequados de disponibilização de informação (folhetos informativos, factura de gás natural, Internet, etc.)?”**
“Quais as matérias que devem ser objecto de divulgação obrigatória pelos distribuidores regionais de gás natural? Que tipo de publicações devem ser asseguradas pela ERSE?”
“De que modo a regulamentação pode incentivar ou promover um melhor nível de informação dos consumidores? Qual deve ser o papel da ERSE nesta matéria?”
“Que tipo de informação deve ser prestada pelos consumidores ao seu fornecedor de gás natural tendo em vista a boa gestão técnica e comercial do sector do gás natural?”

Consideramos que todos os meios disponíveis de divulgação de informação são adequados e conciliáveis, sendo aconselhável a simultaneidade e complemento de vários meios e não apenas um.

Sobre as matérias que deverão ser objecto de divulgação obrigatória, pensamos que os clientes deverão ter o direito de solicitar ao seu distribuidor informações sobre quaisquer aspectos técnicos ou comerciais relacionados com o fornecimento de gás natural ou outros serviços com este relacionados.

A entidade reguladora desempenha um papel fundamental nesta matéria de divulgação de informação, na medida que lhe compete regular o sector e defender os interesses dos consumidores, podendo, para o efeito, organizar informação e facultar o acesso a documentos, promover eventos destinados à informação do consumidor, incentivar hábitos saudáveis de consumo e de poupança e utilização adequada de equipamentos, etc.

Sempre que solicitado para o efeito, o consumidor deverá fornecer informação sobre os equipamentos instalados na sua residência e outras informações, a definir, que se considere pertinentes e úteis a uma correcta gestão técnica e comercial do sector.

23. Questão: ”Quais as áreas da regulamentação, nomeadamente da qualidade de serviço e do relacionamento comercial, que devem prever especificamente a participação de representantes dos interesses dos consumidores?”

“Quais os prazos máximos a observar pelos distribuidores regionais de gás natural na resposta a reclamações e pedidos de informação?”

Cingindo-nos apenas às áreas da qualidade de serviço e do relacionamento comercial, parece-nos fundamental a participação das associações de consumidores no processo regulatório relacionado com toda a temática do cliente, avaliação da qualidade de serviço, quer técnica, quer comercial, bem como na determinação e fixação do tarifário e participação em mecanismos alternativos de resolução de conflitos, áreas onde estas organização já deram provas do seu valor e de contribuição frutífera para o sector.

Relativamente aos prazos máximos a observar pelos distribuidores na resposta a reclamações e pedidos de informação, pensamos que o prazo de vinte dias ser perfeitamente adequado, sendo que, não sendo possível o seu cumprimento, deverá o distribuidor informar o cliente das diligências entretanto efectuadas ou iniciadas.

24. Questão: ”Quais as acções mais adequadas à promoção da arbitragem voluntária para a resolução de conflitos (centro de arbitragem especializado, cooperação com outros centros de arbitragem, etc.)?”
“Como poderá a ERSE melhorar os serviços que presta aos consumidores em matéria de resolução de conflitos?”
Como promover uma melhor articulação entre os diferentes organismos que utilizam mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos na óptica do consumidor de gás natural?”

Pensamos que duas soluções distintas serão possíveis.

1 - Sendo o fornecimento de gás natural um serviço público essencial, à semelhança do fornecimento de energia eléctrica e água, pode equacionar-se a criação de um Centro de Arbitragem dos Serviços Públicos, o qual disporia de serviços de informação, mediação, conciliação e arbitragem, estando esta última reservada para os conflitos em que nas três primeiras fases não fosse encontrada a resolução do problema.

Para a criação de tal organismo, de competência especializada, seria necessária a conjugação de esforços das entidades reguladoras de cada sector (Energia e água), sendo até possível a inclusão do serviço telefónico, na medida em que, muito embora tenha deixado de se considerar como serviço público essencial no novo regime das comunicações electrónicas, a nova lei obriga a entidade reguladora (ANACOM) a criar um organismo de resolução de conflitos ou celebrar protocolos com organismos já existentes.

2 – A segunda solução passaria pela celebração de protocolos entre a ERSE e a rede de Centros de Arbitragem de resolução de conflitos de consumo já existente e instalada nos principais pontos do país, cujo mérito e sucesso tem merecido um cada vez maior reconhecimento das empresas aderentes e dos cidadãos que a estes recorrem.

Esta solução teria a grande vantagem de serem aproveitadas as sinergias regionais já existentes, bem como vantagens financeiras decorrentes da desnecessidade da criação e implementação de um novo organismo de raiz. Nas regiões onde não existam Centros de Arbitragem (felizmente cada vez menos) a ERSE assumiria a resolução de tais litígios.

O que supra dissemos prejudica a resposta às duas últimas questões, na medida em que, em qualquer das soluções apontadas, a ERSE apostaria, de forma absoluta, na melhoria dos serviços que presta aos consumidores.

Luís Salvador Pisco

Jurista – Gabinete de Estudos

DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor