

RESPOSTA À CONSULTA PÚBLICA

1. NÍVEL E PROFUNDIDADE DE HARMONIZAÇÃO

1.1 HARMONIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

O documento de boas práticas do ERGEG considera a conveniência do estabelecimento e procedimentos de mudança de comercializador que determinem os mecanismos para facilitar aos consumidores as actuações conducentes à mudança de comercializador e, com isso, fomentar a concorrência.

1. Como perspectiva o grau de harmonização actual dos procedimentos de mudança de comercializador? São detectáveis diferenças significativas? Se sim, quais considera mais importantes?

RESPOSTA:

Existem algumas diferenças nos procedimentos de mudança de comercializador decorrentes da diferente definição e estrutura prevista para o Operador Logístico de Mudança de Comercializador e da Oficina de Cambio de Suministrador.

Não se encontram ainda regulamentadas as funções, as condições e os procedimentos aplicáveis ao exercício da actividade de operador logístico de mudança de comercializador, bem como a data da sua entrada em funcionamento, que serão estabelecidos em legislação complementar, de acordo com o nº 3 do art. 58º do DL 172/2006.

No entanto são já detectáveis diferenças no grau de definição dessas entidades que irão dificultar o exercício de mudança de comercializador em condições de transparência, eficiência e leal concorrência. Na definição da Oficina de Cambio prevista na Ley 17/2007 de 4 de Julho¹ está prevista uma

¹ [Artículo 47 bis](#). Oficina de Cambios de Suministrador.

1. La Oficina de Cambios de Suministrador será responsable de la supervisión de los cambios de suministrador conforme a los principios de transparencia, objetividad e independencia, en los términos que reglamentariamente se establezcan.

El Gobierno podrá encomendar a la Oficina de Cambios de Suministrador funciones de gestión directa de los cambios de suministrador en las condiciones que reglamentariamente se determinen.

2. La Oficina de Cambios de Suministrador será una sociedad mercantil con objeto social exclusivo, realizando sus funciones simultáneamente en los sectores del gas natural y de la electricidad.

En su capital deberán participar los distribuidores y comercializadores de gas natural y de electricidad con los siguientes porcentajes de participación:

- Distribuidores de energía eléctrica: 15%
- Distribuidores de gas natural: 15%

estrutura accionista composta pelo conjunto de distribuidores e comercializadores de electricidade e do gás. Se é de louvar a criação de uma entidade única para os dois sectores, com o ganho de sinergias correspondente, parece-nos lesivo o encerramento numa lógica de “clube” privado entre os comercializadores e os distribuidores, que entra em conflito com os princípios básicos de uma maior eficiência energética, uma maior concorrência e uma maior transparência de procedimentos.

1. Ao limitar a estrutura accionista aos distribuidores e comercializadores de energia surge um conflito de interesses entre entidades que beneficiam directamente de uma maior venda de electricidade e de gás, e que não têm por esse motivo objectivamente interesse numa maior poupança na venda desses bens.
2. Para além disso, a limitação da participação accionista aos efectivos beneficiários das suas decisões poderá configurar a possibilidade de funcionamento cartelizado dos vários interessados no sector.
3. De igual modo, essa constituição conduz a um menor interesse do corpo accionista na presença de novos entrantes, apesar do alerta da legislação para a possibilidade de o Governo poder determinar uma presença mínima de novos entrantes, aumentando a intervenção regulatória.

Parece-nos mais adequada a configuração prevista na legislação portuguesa², ao prever que o operador logístico de mudança de comercializador deva ser

-
- Comercializadores de energía eléctrica: 35%
 - Comercializadores de gas natural: 35%

Dentro de la cuota de cada grupo de sujetos, la participación correspondiente a cada empresa se realizará en función de la energía circulada a través de sus instalaciones, en el caso de los distribuidores, y de la energía vendida en el caso de los comercializadores, no pudiendo resultar una participación superior al 20% por grupo de sociedades y adecuándose la participación de las empresas al menos cada dos años.

En el caso de que según la energía circulada y vendida de un grupo de sociedades la participación superase una cuota del 20%, el exceso se repartirá entre los restantes sujetos proporcionalmente a las cuotas previas.

El Gobierno asegurará el derecho a una representación mínima a nuevos entrantes.

3. La Oficina de Cambios de Suministrador se financiará sobre la base de las cuotas de sus socios.

4. Para el ejercicio de su actividad la Oficina de Cambios de Suministrador tendrá acceso a las Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro de gas y de electricidad.

Reglamentariamente se establecerá la información que los diferentes sujetos deben suministrar a la Oficina de Cambios de Suministrador. En cualquier caso, deberá constar la información relativa a los impagos en que los consumidores hayan incurrido y que, por tanto, tengan pendientes en el momento de solicitar un cambio de suministrador.

5. La Oficina de Cambios de Suministrador remitirá con carácter anual una memoria de actividades al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y a la Comisión Nacional de Energía.

² Artigo 58.º

independente nos planos jurídico, organizativo e da tomada de decisões relativamente a entidades que exerçam actividades no âmbito do SEN e estar dotado dos recursos, das competências e da estrutura organizativa adequados ao seu funcionamento como fornecedor dos serviços associados à gestão da mudança de comercializador.

Este princípio de independência garante a efectiva transparência, estímulo a uma maior eficiência energética e concorrência, ao mesmo tempo que permite a entrada de novos actores no sistema.

Conclusão: É de toda a conveniência para um funcionamento mais fluido do mercado aumentando o ambiente competitivo, melhorando a transparência e a maior eficiência energética do seu funcionamento, que sejam harmonizadas as estruturas responsáveis pela operação logística de mudança de comercializador à luz da legislação portuguesa no que respeita à independência do seu corpo accionista, e à luz da legislação espanhola, cobrindo igualmente os sectores da electricidade e do gás.

Nessa arquitectura comum dever-se-á, igualmente na linha das recomendações dos serviços da Comissão Europeia³ aproveitar-se para introduzir contadores de tecnologia avançada para os sectores de electricidade, gás e água, capazes de contagens em tempo real e preferivelmente sob a gestão do operador logístico de mudança de comercializador.

Efectivamente o Livro Branco sobre Energia do Governo do Reino Unido de Maio de 2007⁴ caracteriza de forma muito diferente o grau de concorrência existente no mercado português e espanhol, e considera a rápida introdução de telecontagem como a medida mais efectiva para reduzir o consumo energético de todas as possíveis e em consequência as emissões de CO₂.

Operador logístico de mudança de comercializador

Definição

1—O operador logístico de mudança de comercializador é a entidade que tem atribuições no âmbito da gestão da mudança de comercializador de electricidade, cabendo-lhe, nomeadamente, a gestão dos equipamentos de medida e a recolha de informação local ou a distância.

2—O operador logístico de mudança de comercializador deve ser independente nos planos jurídico, organizativo e da tomada de decisões relativamente a entidades que exerçam actividades no âmbito do SEN e estar dotado dos recursos, das competências e da estrutura organizativa adequados ao seu funcionamento como fornecedor dos serviços associados à gestão da mudança de comercializador.

3—As funções, as condições e os procedimentos aplicáveis ao exercício da actividade de operador logístico de mudança de comercializador, bem como a data da sua entrada em funcionamento, são estabelecidos em legislação complementar.

4—O operador logístico de mudança de comercializador fica sujeito à regulação da ERSE, sendo a sua remuneração fixada nos termos do Regulamento de Relações Comerciais e no Regulamento Tarifário.

³ NOTE OF DG ENERGY & TRANSPORT ON DIRECTIVES 2003/54/EC AND 2003/55/EC ON THE INTERNAL MARKET

IN ELECTRICITY AND NATURAL GAS - PRACTICAL MEASURES FOR DISTRIBUTION RESULTING FROM THE OPENING UP TO COMPETITION - 16.1.2004

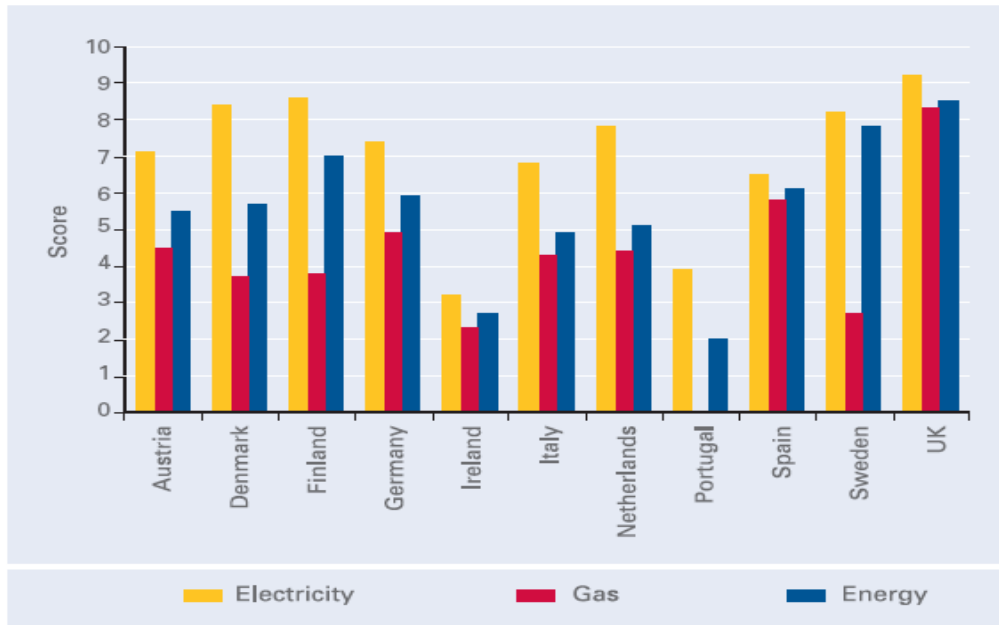
"Opening up to competition requires more precise metering of consumption, either in quasi-real time, or through estimation (load profile). The metering implementation is left to subsidiarity. However, for obvious reasons of independence, the metering of consumption must be carried out by an entity which is independent of the supply business.

...

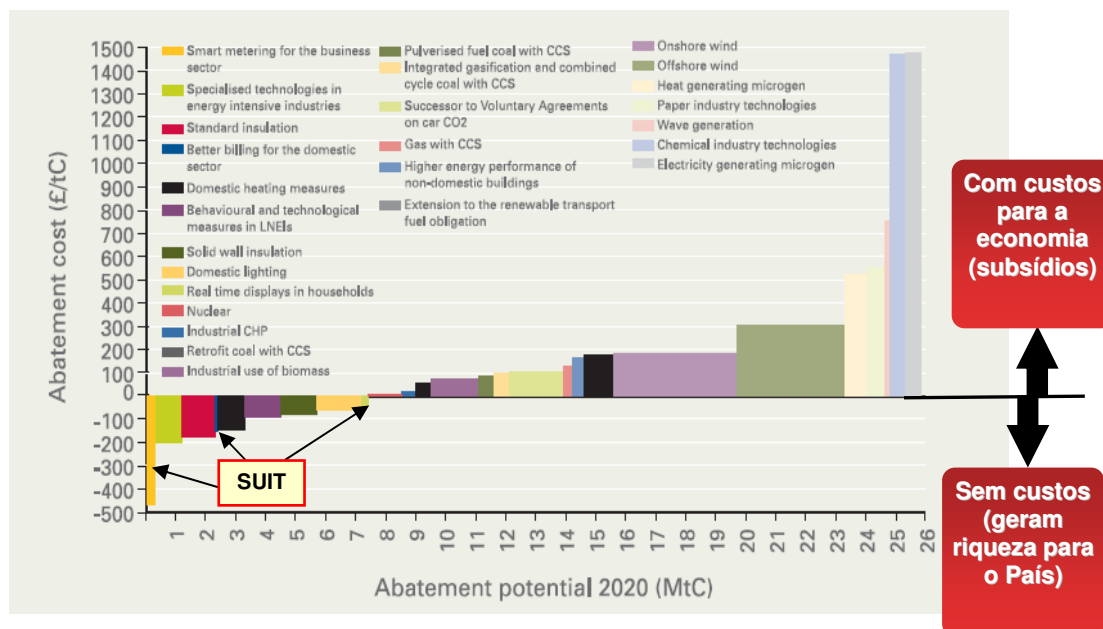
For reasons of economic efficiency, that company could carry out the metering of gas and electricity, or even water."

⁴ Department of Trade and Industry "MEETING THE ENERGY CHALLENGE" May 2007 pag. 286 e 316

FIGURE A3. OVERALL COMPETITIVENESS SCORE FOR SELECTED EU ENERGY MARKETS (USING PRELIMINARY 2005 DATA)



Source: Study undertaken by OXERA on behalf of DTI
<http://www.dti.gov.uk/files/file35324.pdf>



2. No âmbito do Plano de Convergência, poderão existir procedimentos que, não sendo idênticos nos dois países, possam ser coordenados de um lado e de outro da fronteira, da mesma forma como sucede, por exemplo com os

procedimentos de operação? Neste caso, que tipo de procedimentos concretos se consideram suficientes para que os processos permaneçam coordenados?

RESPOSTA:

Mais que coordenar procedimentos, se o objectivo é o de criar um verdadeiro mercado ibérico, haveria que criar uma única entidade comum responsável pela gestão da mudança de fornecedores, que permitisse introduzir uma real concorrência a nível ibérico nos sectores da electricidade e do gás. À semelhança do que se encontra previsto para os operadores do mercado, é essencial que operadores de mudança de fornecedor não funcionem numa lógica nacional ou regional, mas numa lógica do espaço ibérico, diminuindo as barreiras à efectiva opção de mudança de fornecedor por parte dos consumidores com a possibilidade de escolha a nível ibérico.

Tal como Espanha e Portugal apresentaram soluções mais avançadas para o transporte de electricidade obedecendo ao princípio de separação estrutural (*ownership unbundling*) com grande sucesso, essa situação dever-se-á reproduzir para os segmentos da distribuição e para a medição dos consumos, igualando as melhores práticas que se estão a desenvolver a nível mundial.

Esta solução viria na linha das recomendações da Comissão Europeia, e da ERGEG, ao promover e potenciar a concorrência no mercado retalhista de

electricidade, ou seja no mercado em que se estabelecem relacionamentos comerciais entre comercializador e cliente final. Para tal, é necessária uma regulação de mudança de comercializador objectiva, transparente e não discriminatória, a mais harmonizada possível e que determine procedimentos e sistemas simples, estandardizados e robustos, que facilitem a concorrência no mercado retalhista.

3. Dos aspectos referidos no documento do ERGEG (sobre o teor dos procedimentos) e dos que se encontram nos procedimentos aplicáveis actualmente em ambos países, quais serão os mais relevantes e porquê?

RESPOSTA:

O procedimento mais relevante é a possibilidade do Operador/Gestor da mudança possa ler directamente o consumo no momento da mudança, e evite assim os procedimentos complexos previstos para o caso em que a leitura é realizada pelo consumidor e/ou pelo fornecedor. Tal procedimento é susceptível de erros de medida e de comportamentos dilatatórios por parte do anterior fornecedor.

Por essa razão consideramos que deverá ser o Operador Logístico a entidade responsável pela gestão do parque de contadores, tal como previsto na legislação portuguesa, promovendo a contagem por telemetria no momento da

mudança, ou promovendo a estimação do consumo, no período que mediar até à completa substituição dos contadores não dotados de telemetria.

Essa estimação, sem interromper o processo de mudança de fornecedor, poderá ser contestada, sujeita a arbitragem e eventualmente rectificada num período posterior.

4. **A mudança de comercializador exige um tratamento estandardizado. Será suficiente harmonizar os procedimentos em si mesmos (fluxos e organização da informação e das acções em sequencia lógica ordenada de dados e mensagens necessárias para a gestão de cada caso-tipo)? Será necessário uniformizar também os formatos electrónicos a utilizar (estrutura das mensagens, protocolos de comunicação), ou devem-se, inclusivamente, pré-estabelecer os canais de comunicação empregues (plataformas, portais, arquitectura dos mesmos) para assegurar o êxito? Qual das opções será preferível?**

RESPOSTA:

Consideramos como mais adequada, a opção de uniformizar todos os procedimentos, recorrendo a formatos e acessibilidades electrónicas, numa perspectiva de simplificação e facilitação aos consumidores e poupança de custos ao sistema.

1.2 GESTÃO DO REGISTO DE PONTO DE ENTREGA

A legislação portuguesa e a legislação espanhola estabelecem o Registo de Pontos de Entrega (RPE) como elemento básico de informação no mercado retalhista e meio de possibilitar a mudança de comercializador. As mencionadas legislações atribuíram a gestão e operacionalização da informação relativa aos pontos de consumo, em Portugal, ao operador da rede de distribuição ou ao operador logístico, e, em Espanha, às empresas distribuidoras.

5. **Podem considerar-se compatíveis os modelos português e espanhol, no que diz respeito às entidades responsáveis pelo Registo de Pontos de Entrega, mediante a existência de mecanismos de supervisão directa e indirecta por entidades competentes para o efeito?**

RESPOSTA:

A situação desejável do ponto de vista da eficiência e poupança de custos para o sistema será a de fazer transitar a gestão do registo dos pontos de entrega para o Operador Logístico, assegurando o acesso informático aos distribuidores de electricidade e do gás, e permitindo o acesso aos

comercializadores autorizados, isto é, com contratos válidos, e aos clientes e terceiras entidades devidamente autorizadas, nomeadamente ESCO's.

6. Que vantagens e inconvenientes se podem apontar a cada um dos modelos nacionais, tendo presente a sua compatibilização no âmbito do MIBEL?

RESPOSTA:

O principal inconveniente, a nosso ver, respeita à dispersão da informação. A respectiva centralização permitirá minimizar os custos para o sistema em geral, bem como menos tempo e menor complexidade para os procedimentos de mudança de fornecedor, com a vantagem complementar, ainda, de produzir uma informação mais fidedigna para fins operacionais e estatísticos.

7. Que possíveis vantagens e inconvenientes haveria em estender o modelo de regulação da mudança de comercializador do sector eléctrico ao do gás natural?

RESPOSTA:

Consideramos que há toda a vantagem em estender, na medida do tecnicamente possível, o modelo da mudança de comercializador do sector eléctrico ao sector do gás natural, à imagem, aliás, do que já foi feito em Espanha e como já referido na conclusão da nossa resposta à questão 5.1.1 1.

1.3 CONTEÚDO DO REGISTO DE PONTO DE ENTREGA

As legislações portuguesa e espanhola estabeleceram o Registo de Ponto de Entrega a partir de um código de ponto de entrega (CPE, no caso português) ou código universal de ponto de consumo (CUPS, no caso de Espanha).

8. Que informação associada aos referidos códigos se deve considerar essencial para facilitar o processo de mudança e que outra se poderá considerar complementar? Seria desejável adicionar outro tipo de informação? Que tipo de informação?

RESPOSTA:

Não temos, sobre esta questão, uma posição fechada. Pensamos que a informação necessária será aquela que possa tornar mais expedito, seguro e fluido o processo de mudança de fornecedor.

5.1.4 DETERMINAÇÃO DO CONSUMO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

A efectivação da mudança de comercializador pressupõe a determinação de um consumo associado à mudança, que permita ao comercializador cessante efectuar uma factura de fecho e ao novo comercializador determinar o limiar a partir do qual passa a efectuar a facturação do fornecimento ao cliente.

Nos casos em que o cliente possua uma medição horária e acesso aos dados de consumo através de sistemas de telecontagem, a determinação do consumo associado à mudança não parece oferecer dificuldades de maior. Contudo, para uma larga parte dos clientes, designadamente os clientes domésticos, esse não é o caso, pelo que se torna necessário estabelecer regras para a determinação de um valor de consumo para efeitos de mudança de comercializador. Este poderá, inclusivamente, considerar a utilização de métodos de estimação de consumo.

9. Ao nível de procedimentos harmonizados de mudança de comercializador em Portugal e Espanha serão admissíveis estimativas de consumo para determinar o consumo associado à mudança? E, se sim, as regras de estimação deverão ser também harmonizadas?

RESPOSTA:

Os procedimentos de estimativa de consumo deverão ser admissíveis durante o período mínimo em que se processe a substituição de contadores clássicos por contadores de telemetria, para o universo de pontos de consumo ainda não cobertos pelos novos contadores. As regras de estimação deverão ser necessariamente harmonizadas de modo a que o mercado ibérico possa efectivamente funcionar.

10. Que entidades (comercializador cessante, novo comercializador ou cliente) poderão solicitar a realização de uma leitura real? E, em caso de tal ser possível, quem suporta os encargos?

RESPOSTA:

No caso dos novos contadores equipados com telemetria essa leitura está permanentemente disponível. Relativamente aos antigos contadores e durante o período de transição essa leitura poderá ser solicitada pelo cliente, em todas as circunstâncias, pelos fornecedores cessantes, para o encerramento do contrato e para os novos fornecedores para o estabelecimento de um novo contrato, ficando em todas as circunstâncias os encargos por conta dos fornecedores, de acordo nomeadamente com a nova legislação aprovada.

1.5 EXISTÊNCIA DE LIMITES À MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

A mudança de comercializador poderá ter diversas motivações e, conseqüentemente, poder ser utilizada para a prossecução de objectivos menos transparentes, nomeadamente a não assumpção de dívidas relativas ao fornecimento de energia. De

igual modo, a frequência com que se procede à mudança de comercializador, sendo o processo tendencialmente isento de custos para o cliente, tem impacto nos custos globais de gestão do processo de mudança.

Neste contexto, importa considerar se devem ser estabelecidos limites à concretização da mudança de comercializador para obviar a distorções no funcionamento do mercado liberalizado (por exemplo, por via de dívidas) e aos custos do processo de mudança (crescentes com o número de mudanças por cliente).

11. Devem ser introduzidas limitações à mudança de comercializador no caso de existirem dívidas do cliente relativas ao fornecimento de energia? Se sim, como efectuar a comprovação dessas dívidas? E deverão eventuais dívidas constituir o fundamento de recusa de mudança qualquer que seja o fornecedor?

RESPOSTA:

Consideramos que não. A situação de dívidas ao fornecedor de energia anterior é uma questão do foro do contrato privado entre as partes fornecedor e cliente, e deverá ser resolvido através dos meios judiciais de cobrança. O sistema proposto pelo SUIT disponibiliza dentro das respectivas funcionalidades, um equipamento de pré-pagamento, que minimiza o problema das cobranças difíceis para clientes identificados como problemáticos.

12. Deve ser adoptado um limite para o número de mudanças a realizar por cliente? Se sim, esse limite deve ter um horizonte temporal? E que valor será o mais ajustado para um eventual limite? Deverá ser harmonizado entre os dois países?

RESPOSTA:

Julgamos que esse limite deverá apenas ser adoptado por uma questão de bom senso, e com o fim de evitar um excesso de custo para o sistema, relacionado com a mudança. De referir, no entanto, que o sistema proposto pelo SUIT diminui, a praticamente zero, os custos com a mudança de fornecedor. Parece-nos razoável o limite existente na legislação portuguesa de quatro mudanças por ano, que deverá obviamente ser harmonizado entre os dois países.

2 APROVAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Conforme se mencionou, a situação de partida em cada um dos países é distinta: em Portugal, existem procedimentos aprovados pela ERSE; e, em Espanha, estes procedimentos existem desde 2003, embora não tenham ainda sido objecto de aprovação administrativa.

13. Considera a aprovação dos procedimentos por entidade independente ou pelos reguladores um factor de confiança nos próprios processos?

RESPOSTA:

O principal factor de confiança nos procedimentos deriva da respectiva implementação por entidade totalmente independente e sujeita a regulação/fiscalização pelas Autoridades Reguladoras competentes. Esta

concepção, mais em linha com os requisitos da Comissão Europeia e com a ERGEG, deverá ser consagrada em legislação específica.

14. Tendo presentes as situações em Espanha e Portugal, considera mais vantajosa uma situação que outra?

RESPOSTA:

Ambas as situações têm vantagens e inconvenientes, como já ilustrado nas respostas às questões anteriores.

As vantagens da situação em Espanha são:

- Solução comum para os sectores da electricidade e o gás;
- Decisão já adoptada de avançar para a telecontagem.

As desvantagens são:

- Estrutura accionista da Oficina de Cambios de Suministrador, fechada a entidades independentes dos distribuidores e comercializadores, configurando uma situação potencial de protecção/barreiras à mudança;
- Pouco estímulo para uma maior eficiência energética e redução de consumos.

As vantagens da situação em Portugal são:

- Estrutura accionista independente dos actores do sector; promovendo a concorrência através da minimização de potenciais barreiras à mudança.
- Registo Centralizado dos pontos de entrega facilmente transferível para o Operador Logístico.

As desvantagens são:

- Indefinição relativamente ao conceito e “timing” da implementação da telecontagem.

15. Que estratégia e fases se poderão propor para a implementação dos procedimentos?

RESPOSTA:

A estratégia deverá ser a de concentrar numa entidade comum (ou no máximo em duas entidades) a gestão do processo de mudança de fornecedor, com a gestão e propriedade do universo de contadores, e com a incumbência de substituir num prazo rápido (quatro a cinco anos) a totalidade dos contadores de baixa tensão, integrando na mesmam operação e plataforma de informação os contadores de gás e de água.

Esse gestor deverá igualmente gerir de forma harmonizada o registo dos código de ponto de entrega (CPE, no caso português) ou código universal de ponto de consumo (CUPS, no caso de Espanha).

Durante o período de substituição de contadores, os procedimentos pró estimação deverá coexistir com o s procedimentos mais fluidos e expeditos por medição por telecontagem.

O custo de instalação dos novos contadores deverá ser amortizado por um período alargado de concessão (20 anos) que permita ser claramente compensado pelas poupanças criadas para o sistema pelas potencialidades de economias que este conceito produz⁵

Durante o período de instalação, esses custos não deverão ser agravados em relação à situação actual, permitindo que o efeito poupança se manifeste com robustez.

A actividade do Operador de mudança deverá ser regulada/fiscalizada e sujeita a relatório anual, a apresentar às Autoridades Reguladoras e de Política Energética competentes, assim como, às Autoridades de Defesa dos Consumidores.

3 MEDIDAS PARA ASSEGURAR A CONFIANÇA DOS CONSUMIDORES

As boas práticas propostas pelo ERGEG e ponto 4.3 identificam um conjunto de medidas que podem ser tomadas para assegurar ou reforçar a confiança dos consumidores no processo de mudança de comercializador, designadamente a disponibilização de informação que permita opções conscientes e informadas pelos consumidores, o bom funcionamento do sistema (simplicidade, rapidez e fiabilidade dos procedimentos) que operacionaliza a mudança de comercializador e a adopção de medidas preventivas contra práticas comerciais abusivas.

⁵ Towards effective energy information — Improving consumer feedback on energy consumption. A report to Ofgem by the Centre for Sustainable Energy. <http://www.cse.org.uk/pdf/pub1014.pdf>. 2003

16. Quais as medidas que devem ser tomadas, ao nível da informação a disponibilizar aos consumidores e ao nível dos procedimentos de mudança de comercializador, que considera mais importantes para assegurar a confiança dos consumidores?

RESPOSTA:

Todas as medidas previstas pelo ERGEG são desejáveis, complementadas pela arquitectura independente do sistema e seu funcionamento sob uma supervisão regulatória.

O Operador de mudança deverá disponibilizar através de programa informático apropriado, uma informação permanente sobre o padrão de consumo actual e histórico, com relação às melhores práticas, de modo a sensibilizar o consumidor para a necessidade de adoptar um comportamento mais económico. Deverá, ainda, disponibilizar, através de um site de Internet adequado, informação sobre métodos de poupança energética e de consumo de água, bem como listagem das ESCO's certificadas, que possam efectuar auditorias e propostas de TPF, (ou eventualmente através de um canal televisivo, através do qual se possa aceder a essa informação no caso de disponibilidade de TV por subscrição paga). Deverá igualmente ser disponibilizado um simulador das ofertas tarifárias públicas e um guia de mudança de fornecedor.

O documento de boas práticas do ERGEG determina a necessidade de incorporar na regulação mecanismos eficazes e transparentes, capazes de proporcionar informação e confiança ao consumidor, a fim de facilitar o seu processo de tomada de decisão na mudança de comercializador.

17. Que tipo de informação inicial deveria estar disponível ao consumidor e porquê? Qual seria o meio mais adequado para proceder à sua divulgação?

RESPOSTA:

As já listadas na questão anterior.

Por outro lado, é importante que o consumidor conheça a existência de mecanismos de garantia e supervisão relativos ao processo de mudança de comercializador.

18. Que aspectos considera relevantes a respeito de mecanismos de garantia e supervisão e porquê? Qual a informação a disponibilizar pelos diferentes intervenientes na gestão e supervisão do processo de mudança de

comercializador (tempos de mudança de comercializador, número de reclamações, etc.?)

RESPOSTA:

Os aspectos mais relevantes são a independência do Operador Logístico relativamente aos actores do mercado, nomeadamente aos distribuidores verticalmente integrados, tal como aparece descrito relatório de avaliação de impacto do terceiro pacote de liberalização da Comissão Europeia SEC(2007) 1179⁶

⁶ “Firstly, vertically integrated DSOs have an interest to make switching procedures more difficult to deter market entry. In particular, they may not have an interest to introduce smart metering which makes DSO unbundling

The Commission services considered reinforcing the unbundling obligations for DSOs and to apply the obligation of legal and functional unbundling also to all DSOs serving less than 100 000 connected customers. As with TSOs, the more effective unbundling of DSOs would in principle contribute to the creation of a level playing field at the retail level, mainly by eliminating the incumbents' information advantages, preventing cross-subsidies and ensuring fair network access and transparent customer switching procedures. This measure would thus contribute to the contestability of the retail market and thus facilitate market entry by third party suppliers.

The Commission has considered the following arguments in favour and against further unbundling of DSOs:

Arguments in favour of further unbundling of DSOs

retail markets more transparent and customer switching easier. Using the same established brand name for the supply and the network business may also give them a comparative advantage over new entrants. Secondly, as at TSO level, incumbents may benefit from privileged access to network information. This issue may in fact be even more important at distribution level as regards metering: privileged and priority access to consumption information for the integrated network company can be a strong advantage.

Thirdly, as at TSO level, there is a risk that the supply business of a DSO benefits from cross-subsidies of the network business of the integrated company. Fourthly, the ownership of the network assets may be seen to put vertically integrated DSOs at a competitive advantage due to their easier access to capital compared to companies without these assets.

Arguments against further unbundling of DSOs

On the other hand the issue of discrimination for network access appears to be less relevant at DSO level than at TSO level as there is no congestion at distribution level so that access is in principle available to all. Moreover, DSOs are not involved in balancing rules so discrimination is not possible in this regard. Secondly, at distribution level, the needs of customers determine investments, not the needs of suppliers, importers or generators as for transmission. An exception are very small generation sites directly connected to the distribution network ("distribution generation"), this concerns mainly renewables and is marginal now but may become more significant in the future. Thirdly, DSO unbundling is less relevant with respect to EU cross-border flows as these flows are essentially local. In contrast, an integrated wholesale EU market in terms of cross-border flows is about stronger interconnectors capacities and harmonised procedures at transmission level. Fourthly, there is insufficient legislative experience with respect to the present unbundling obligations on DSOs. Functional unbundling as introduced in 2004 cannot be fully effective without legal unbundling. However, legal unbundling has been imposed on DSOs only as of 1 July 2007.

Fifthly, full ownership unbundling of DSOs in parallel to TSOs unbundling may be difficult to implement. As ownership unbundling of TSOs is likely to require the restructuring of several large vertically integrated companies including the possible divestiture of certain subsidiaries and assets, a similar restructuring process at DSO level may overstretch the ability of financial markets to cope with the financial consequences. This is particularly true because there are several hundred DSOs in the EU and for some of the vertically integrated companies the value of the assets of the distribution network is far more important than the value of the transmission network.

In the case of smaller DSOs (serving less than 100 000 customers) several Member States have transposed the exemption from legal and functional into their national law, for example, Germany and France. This threshold takes into account that small DSOs with relatively few employees are likely to suffer over-proportionately from a loss of synergies if the network operation is entirely separated from the other business activities. These considerations still appear to be valid. However, as with DSOs above the threshold it appears possible and desirable to reinforce the powers of national regulators to monitor the existing unbundling requirements. Some of the benefits of further unbundling such as easier switching procedures and the prevention of brand confusion may in fact also be achievable by developing binding guidelines and specifying certain provisions in the legislative texts. Reinforced powers of national regulators may help to counter the problem of cross-subsidies and of information flows within vertically integrated DSOs.

5.11. Other measures to enhance retail competition As explained above, the enhancement of retail competition can be achieved by other measures than DSO unbundling.

A clear definition of roles and responsibilities of all market participants, that is transparent to new entrants, will have low costs, as these things need to be in place anyway in order to establish household competition. Costs of making the rules transparent are low, and costs of improving the rules will be easily offset by increased competition.

Smart metering will help to reduce energy consumption, increase transparency and thereby increase switching rates and competition. Immediate demand response would also increase efficiency and security of supply.

A smart meter records how much electricity, gas or water an individual customer uses and when it is used (typically hourly). Via a network this information is sent to the local utility for monitoring and billing purposes, making it possible to charge different

Para além deste elemento fundamental, os seguintes indicadores parecem importantes:

- a) Percentagem de clientes que efectuaram uma ou mais mudanças de fornecedores;
- b) Tempo de mudança de fornecedor;
- c) Nível de cobranças em litígio por volume e por valor de fornecimento contestado;
- d) Poupança induzida nos geradores e respectivo método de cálculo;
- e) Poupança induzida nos consumidores e respectivo método de cálculo;
- f) Números de reclamações registados e seguimento dado por categorias de problemas.

A confiança dos agentes no processo de mudança de comercializador está também dependente da robustez do mesmo quanto à ocorrência de práticas comerciais abusivas. Neste sentido, importa considerar a forma como o cliente interage com o processo de mudança de comercializador. A este respeito, convirá lembrar que, quer em Portugal,

prices for consumption based on the time of day and the season. Higher electricity prices during peak demand periods will give consumers an incentive to reduce their demand, or shift their use to periods of lower demand (e.g. weekends or later in the evening) and away from times of the day when electricity (gas, water) is most expensive. In contrast, conventional meters measure only how much energy is consumed by a customer each billing period (typically one or two months).

There are a few countries that have installed smart meters and the experienced costs and benefits are presented below. Smart metering has been introduced on a larger scale in Italy and Canada (Ontario), Australia (Victoria) and Sweden. A number of further countries have already carried out pilot studies and some of them plan to introduce smart metering country-(state-) wide over the next years (UK, Ireland, the Netherlands, France, Canada (Alberta) and the USA (California, Texas, Idaho, Washington DC)).¹⁹

Italy

The Italian utility ENEL introduced smart meters already in 2001 in their "Telegestore project". Mass installation started in January 2002 and since then almost 30 million smart meters have been installed in Italy. Enel has invested around € 2.1 billion in this project, which is an equivalent of around € 70 per customer. Annual savings per customer were projected with € 500 per annum for the period after full installation, which has almost been achieved in 2006.

¹⁹ For a general overview on the costs and benefits of smart metering see the paper by Capgemini consulting:

http://www.us.capgemini.com/DownloadLibrary/files/factsheets/Capgemini_Smart_Metering_FS.pdf

Sweden

First pilot studies were already carried out in Sweden in 2001. In 2003 a law was passed that requires smart meters to be installed for all customers by 2009 (monthly metering). Typical costs per connection point are around €200-€220 and will be passed through to the customer.

It has been estimated that the net cost of smart meters (discounting positive effects) would be about 10 to 15 euros per year for each connected customer.

5.12. Further measures related to consumer protection

The obligation to provide information regarding (i) comparable price information, (ii) switching procedures and (iii) protection against unfair selling practices, will -at least potentially- contribute to the consumer protection, the contestability of the market and the energy prices. It will increase the availability of information and therefore strengthen the consumer's position on the market. Beside that, we expect that the costs pertaining to this obligation are rather low for both public and private sector. However, one should consider that the (daily) use of Internet is not yet common for all Member States-citizens, especially those who are in a vulnerable position. Further, we observed that in several Member States comparable prices are already available, sometimes provided by commercial parties.

Finally, the introduction of compulsory rules to protect vulnerable customers would increase consumer protection. It depends on the legislative detail (who is paying?) whether the private sector compliance costs or the public sector spending will increase. National existing social legislation already partially protects these customers."

quer em Espanha, o interface preferencial para a mudança de comercializador é o novo comercializador.

19. Que entidade deverá operacionalizar a mudança de comercializador, designadamente interagindo com a plataforma de gestão de mudança (comercializador/cliente)? E, no caso de intervenção do comercializador em nome do cliente, deve haver um suporte para essa representação? Em que termos e com que meios de auditabilidade?

RESPOSTA:

A entidade a operacionalizar a mudança de comercializador deverá ser o futuro Operador Logístico. A representação do cliente através do novo fornecedor deverá ser feita por processo autenticado pela Internet, com a utilização de um elemento de pagamento electrónico, ou através da certificação com PIN bancário de acesso á rede de ATM's dando essa instrução, e em ultimo caso por documento escrito devidamente assinado. Neste ultimo caso, o ónus da prova de utilização devida de instrução e assinatura fica afecto ao novo comercializador.

4 MONITORIZAÇÃO E MECANISMOS DE AUDITABILIDADE DOS ROCESSOS DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

A monitorização rigorosa do processo de mudança de comercializador e a garantia de que os procesos são auditáveis e submetidos periodicamente a auditorias independentes são requisitos essenciais para assegurar o cumprimento das regras estabelecidas e a observância dos princípios da transparência e da não discriminação entre os diversos comercializadores.

O estabelecimento de um conjunto de definições e indicadores harmonizados que permitam o acompanhamento do funcionamento do mercado e a realização de comparações internacionais é igualmente um objectivo importante no âmbito da integração dos mercados retalhistas dos dois países.

20. Quais os indicadores a determinar para assegurar uma adequada monitorização do processo de mudança de comercializador? De que forma e com que periodicidade devem ser divulgados? Que indicadores devem ser harmonizados entre os dois países?

RESPOSTA:

Na nossa opinião, os indicadores adequados deverão incluir os listados na nossa resposta à questão 18 e porventura outros que se mostrem também adequados. Os processos deverão ser necessariamente harmonizados entre os dois países.

Sem prejuízo das funções de supervisão geral, a exercer pelos respectivos reguladores, as entidades responsáveis pelo processo de mudança de comercializador deverão

promover a realização de auditorias independentes aos processos de mudança de comercializador.

21. Qual a periodicidade de realização das auditorias? Quais os processos que devem ser alvo de maior atenção (cumprimento das regras, prazos de execução dos procedimentos, protecção dos dados pessoais, etc.)? Os relatórios de auditoria devem ser divulgados publicamente?

RESPOSTA:

A periodicidade da realização de auditorias deverá ser anual.

Os processos referenciados devem ser alvo de atenção idêntica e deverão ser, obviamente, divulgados publicamente de forma acessível e facilmente compreensível pelo público em geral.