



Consulta pública 113:

**Revisão Regulamentar do Setor Elétrico, com extensão aos Setores do Gás e do
GPL Canalizado**

Documento de comentários

31 de maio de 2023

1 Enquadramento

O Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro, que estabelece a organização e o funcionamento do Sistema Elétrico Nacional, pretende introduzir alterações profundas ao regime jurídico do Sistema Elétrico Nacional (SEN). Este diploma visa assegurar a mudança de paradigma do SEN, em resultado da adaptação às necessidades e desafios definidos no Roteiro para a Neutralidade Carbónica 2050 (RNC 2050), no Plano Nacional Energia e Clima 2030 (PNEC 2030) e os que resultam da Diretiva (UE) 2019/944, relativa a regras comuns para o mercado interno da eletricidade, e, parcialmente, da Diretiva (UE) 2018/2001, relativa à promoção da utilização de energia de fontes renováveis.

Este diploma, impõe a produção de nova regulamentação e a necessária adaptação da já existente às mudanças de regime operadas, nos termos do seu artigo 303.º. De acordo com o disposto no referido preceito, os regulamentos previstos no artigo 235.º são objeto de atualização, no prazo máximo de 18 meses(ou seja, até 15 de julho de 2023), pelas entidades competentes, visando assegurar o cumprimento do disposto no referido Decreto-Lei e demais legislação europeia.

Assim a ERSE coloca em consulta pública a reformulação do Regulamento de Acesso às Redes e às Interligações, do Regulamento de Relações Comerciais, do Regulamento Tarifário, do Regulamento de Operação das Redes, do Regulamento dos Serviços das Redes Inteligentes de Distribuição de Energia Elétrica, do Regulamento do Autoconsumo e do Regulamento da Qualidade de Serviço. Coloca também em consulta a aprovação do Regulamento relativo à Apropriação Indevida de Energia.

Uma vez que, esta revisão regulamentar proposta foi alargada ao Sistema Nacional de Gás (SNG), quer por existirem regulamentos comuns a ambos os setores, nomeadamente o Regulamento da Qualidade de Serviço, o Regulamento de Relações Comerciais e o Regulamento relativo à Apropriação Indevida de Energia, quer por terem sido identificadas oportunidades de melhoria, a EDP Gás SU agradece a oportunidade para transmitir à ERSE um conjunto de comentários que contribuam para a melhor interpretação e operacionalização dos novos regulamentos.

1.1 Comentários transversais à revisão regulamentar colocada a consulta pública

1.1.1 Prazo de resposta da consulta pública n.º 113

A EDP Gás SU entende que, nesta fase, seja crucial uma revisão alargada da regulamentação, uma vez que esta deve estar alinhada com o compromisso de alcançar a neutralidade carbónica até 2050, no entanto entende-se também que, tendo em conta datas estabelecidas no DL n.º15/2022, o prazo de resposta para a presente consulta pública não permite uma análise aprofundada das matérias em discussão, dificultando assim a elaboração de comentários que possam contribuir para a implementação da regulamentação do setor de maneira mais eficaz possível.

A EDP Gás SU salienta ainda que, paralelamente, foram também lançadas outras consultas públicas, para além do volume da documentação colocada nesta consulta, que impactam também o tempo de análise disponível.

Assim, a EDP Gás SU sugere que a ERSE estabeleça anualmente um calendário com uma previsão de temas a abordar em consulta no ano seguinte, bem como que para cada consulta sejam avaliadas as matérias incluídas, o impacto destas no setor e adequados os prazos de resposta de uma forma individual.

1.1.2 Dados Pessoais

De uma forma global, a referência a dados pessoais é transversal a todas as propostas de articulados de Regulamentos que são objeto da presente Consulta Pública. A EDP Gás SU pretende salientar para o facto de em alguns pontos das propostas de articulados se verificar a reprodução de obrigações que constam do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD). Não obstante a sua correta evocação, entendemos que naturalmente as reproduções não sendo exaustivas deverão ser reduzidas, garantindo que apenas existe uma submissão direta para o RGPD, bem como para a Lei Nacional que o executa, na construção dos Regulamentos.

2 Regulamento de Relações Comerciais (RRC)

2.1 Comentários Específicos

2.1.1 Artigo 18.º | Serviços opcionais

O artigo 18.º da Proposta estabelece que os ORD e os CUR *“podem disponibilizar aos seus clientes serviços e níveis de qualidade de serviço opcionais relativamente aos serviços regulados, desde que relacionados com as atividades que lhes estão legalmente atribuídas”*. Mesmo estando esta disposição já prevista no atual RRC, a EDP Gás SU considera oportuno que a ERSE clarifique o que se entende por serviços opcionais, e como estes podem contribuir para uma otimização dos custos do sistema, através da inclusão deste conceito no capítulo de Disposições iniciais, no artigo 2.º.

2.1.2 Artigo 21.º | Legitimidade para a contratação

O artigo 21.º mantém a redação do seu n.º 6, onde se verifica que *“não pode ser recusada a celebração de contrato de fornecimento de energia elétrica ou de gás com um novo cliente com base na existência de dívidas emergentes de contrato distinto celebrado com outro cliente que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, salvo quando for manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento da dívida”*.

A EDP Gás SU alerta para a dificuldade de operacionalização, já que não é explícito como o comercializador faz prova que é *“manifesto que a alteração do titular do contrato visa o não pagamento da dívida”*. Assim, solicita-se que a ERSE defina explicitamente quais as validações permitidas para este efeito.

2.1.3 Artigo 29.º | Comunicação com os clientes no âmbito da instalação de equipamento de medição

O artigo n.º 29 da Proposta, no seu n.º 5 estabelece que *“os operadores das redes devem informar o comercializador que fornece a instalação acerca das datas previstas para a substituição dos equipamentos de medição, bem como da data efetiva da substituição do equipamento de medição, num prazo não superior a dois dias úteis após a conclusão desta operação.”* E à semelhança de outros momentos de comunicação, a EDP Gás SU defende que

deve ser incluído nesta proposta garantias de cumprimento da comunicação por parte dos operadores das redes, assim como se estabeleçam consequências em caso de comunicação fora do prazo previsto. Entende a EDP Gás SU que também deve ficar explícito que a comunicação quando não possível via modelo de dados deve sempre existir por outras vias, permitindo ao comercializador acautelar eventuais impactos com a alteração.

2.1.4 Artigo 47.º | Tarifa social

O artigo n.º 47, no seu n.º 4, dispõe que *“cabe aos comercializadores divulgar, de forma clara e facilmente acessível, junto dos seus clientes a informação disponível sobre a existência e as condições de acesso à tarifa social, nas suas páginas na internet e através de informação semestral que acompanhe as faturas”*. O processo de atribuição da tarifa social é atualmente efetuado de forma automática pela Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG) após cruzamento dos dados dos clientes com a Segurança Social e da Autoridade Tributária. A EDP Gás SU propõe que, tendo em conta o formato atual de atribuição da tarifa social, a informação passe a ser disponibilizada anualmente, e não semestralmente.

Adicionalmente, no n.º 5 deste artigo, é definido que *“os comercializadores devem manter registos auditáveis sobre a aplicação da tarifa social, com informação sobre cada cliente e respetivo período de aplicação”*. À semelhança do comentário à consulta pública n.º 81, não é aqui também explícito quais são os elementos que devem ser mantidos. Assim, de forma a não prejudicar o princípio da minimização de dados ou, por outro lado, o incumprimento da norma, consideramos que deve ser especificado no RRC qual o formato dos registos.

2.1.5 Artigo 48.º | Acertos de faturação

O n.º 7 deste artigo mantém a disposição que determina que *“nas situações previstas (...), o comercializador deve apresentar ao cliente, na fatura de acerto, um plano de regularização mensal do valor em dívida, num máximo de 12 prestações nos termos do qual o valor a regularizar em cada fatura individualmente considerada não deve exceder a percentagem do consumo médio mensal aprovada pela ERSE”*, e analisando a implementação até à data, observa-se que existe um significativo número de casos que os clientes indicam, explicitamente, que não pretendem o plano de regularização.

Desta forma, a EDP Gás SU propõe que o plano de regularização deve aplicar-se apenas após vontade expressa do cliente, e que nestes casos, deve ser salvaguardada claramente a paragem da contagem dos prazos para prescrição da tentativa de cobrança.

2.1.6 Artigo 65.º | Prazos de pagamento e pagamento de compensações

O n.º 3 do artigo 65.º estabelece que *“qualquer compensação devida por comercializador ou operador de rede, nos termos do RQS, deve ser paga, na ausência de disposição especial, na primeira fatura emitida após 45 dias seguintes à prática do facto que originou o direito à compensação”*. Adicionalmente, no n.º 4 estabelece-se ainda que *“sempre que as compensações sejam devidas por operador de rede, o comercializador está obrigado ao seu pagamento dentro do prazo previsto no número anterior contado da receção de indicação dos valores devidos pelo primeiro, que deve ser dada no prazo de 10 dias após o facto que originou aquele direito”*, e aqui a EDP Gás SU entende que também deveria ser estabelecido um prazo para o operador de rede realizar o pagamento ao comercializador, bem como definição clara sobre o procedimento a adotar pelo comercializador no caso do prazo estabelecido para comunicação do ORD não ser respeitado.

Ainda referente a alguns aspetos sobre o RQS, entendemos pertinente que sejam incluídos neste RRD, como por exemplo: o direito de regresso do comercializador em relação aos operadores de rede do valor das compensações, de natureza técnica e comercial, pagas aos seus clientes que resultem de incumprimentos da responsabilidade do ORD, nos casos de incumprimento do n.º 4, do artigo 65.º da Proposta.

2.1.7 Artigo 82.º | Resolução do contrato por parte do comercializador

De acordo com o n.º 1 deste artigo, *“o comercializador apenas pode resolver o contrato quando verificada a situação prevista na alínea f) do Artigo 78.º ou na sequência de duas ou mais interrupções do fornecimento de energia elétrica ou gás num período de doze meses imediatamente anteriores ou de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 30 dias”*, estando elaborado na alínea f) do artigo 78º que *“Cedência de energia elétrica ou de gás a terceiros, quando não autorizada”*. A avaliação no terreno diz-nos que muitas vezes o ORD não consegue realizar a interrupção do serviço ao cliente, nomeadamente por não conseguir aceder à instalação do cliente, o que implica não conseguir alcançar os limiares definidos

regulamentarmente para a resolução do contrato, bem como permite ao cliente acumular dívida.

Assim, a EDP Gás SU propõe que quando a necessidade de resolução do contrato é motivada pelo não pagamento, passe a ser possível aos comercializadores resolver o contrato de fornecimento independentemente da concretização da interrupção do fornecimento pelo ORD, evitando assim situações de abuso por parte dos consumidores.

2.1.8 Artigo 241.º | Extinção de tarifas transitórias

Na leitura do artigo 241.º, é de notar que apenas se faz referência aos clientes da carteira do CUR sujeitos à aplicação das tarifas transitórias, definindo a passagem para a carteira de um comercializador em regime de mercado. No entanto, teremos de salientar que, à data da extinção das tarifas transitórias, poderá haver um conjunto de clientes que não se enquadram aí, mas sim nas tarifas supletivas. Assim, a EDP Gás SU propõe que a proposta seja revista de forma a contemplar estas situações.

2.1.9 Artigo 242.º | Princípios gerais da mudança de comercializador e de agregador

A realidade atual do mercado de gás e energia elétrica é bastante diferente do que era aquando da construção dos regulamentos, com um maior número de comercializadores, e verifica-se que a disposição atual continua a prever no n.º 14 que “a existência de valores em dívida de um cliente junto de um comercializador de energia elétrica ou de gás não impede a mudança para outro comercializador”. O maior número de comercializadores permite que de uma forma simples um cliente com valores em dívida mude indistintamente de comercializador, impedindo que os comercializadores cessantes possam recuperar esses valores, permitindo comportamentos abusivos indefinidamente.

O n.º 15 dispõe que *“sem prejuízo do disposto no número anterior, a existência de valores em dívida vencida para com o operador da rede a que a instalação de consumo do cliente se encontra ligada, no caso dos clientes que sejam agentes de mercado, ou para com um comercializador de último recurso, que não tenham sido contestadas junto de tribunais ou de entidades com competência para a resolução alternativa de litígios, impede o cliente de escolher*

um outro comercializador”, assim, a EDP Gás SU entende que este deveria ser alargado a todos os comercializadores.

2.1.10 Artigos 248.º e 249.º | Fornecimento supletivo por impedimento de comercializador e por ausência de oferta

Na leitura dos artigos 248.º e 249.º, e de forma introdutória, a EDP Gás SU identifica que não estando aqui definidos os termos do procedimento concorrencial de transferência da carteira do CUR para a carteira do comercializador em regime de mercado, poderia estar previsto o prazo no qual a ERSE vem colocar esse tema a discussão pública, pelo cuidado que este tema necessita. A EDP Gás SU sugere que a responsabilidade pela realização do mesmo recaia sobre uma entidade independente, como seja o Operador Logístico de Mudança de Comercializador e de Agregador (OLMCA), no âmbito do exercício da sua atividade.

Ainda, no n.º 3 do artigo 249.º, onde se refere que *“considera-se comprovação de ausência de oferta a existência de, pelo menos, uma situação identificável de recusa ou indisponibilidade para fornecimento por parte de comercializador em regime de mercado, incluindo a existência de procedimento concursal que tenha resultado vazio, desde que as condições de consulta a mercado tenham explicitado preço igual ou superior ao praticado pelo comercializador de último recurso”*, entende a EDP Gás SU que é necessário um esclarecimento, nomeadamente sobre quais os meios que se identifica a situação em si, e como se comprova a mesma. A EDP Gás SU alerta para que o modelo com procedimentos concursais pode dificultar a verificação do cumprimento do requisito preço, identificando assim a necessidade de existência de um documento padronizado que comprove a ausência de oferta, para que o CUR facilmente o identifique, bem como salienta-se que é necessário clarificar se o procedimento concorrencial de transferência de clientes previsto no n.º 6 do artigo 248.º da proposta fica abrangido pelo n.º 3 do artigo 249.º, já aqui referido.

Ainda no artigo 249.º, o n.º 8 estabelece que a *“ERSE, em situações de demonstrada persistência de condições que determinem a ausência de oferta por comercializadores em regime de mercado, pode estabelecer a existência de fornecimento supletivo por ausência de oferta sem prazo de fornecimento limitado”*, e mais uma vez aqui a EDP Gás SU entende que deverá ser mais claro em que medida se define *“situações de demonstrada persistência”*, assim como qual a situação de permanência do cliente na carteira do CUR, já que não se prevê posteriormente uma nova passagem para o regime de mercado.

2.1.11 Artigo 253.º | Elementos do contrato

A alteração verificada na leitura do artigo 253.º, no n.º 1, inclui uma “*política de privacidade e de proteção de dados pessoais que garanta, no mínimo, o mesmo nível de cumprimento dos princípios e regras de proteção de dados pessoais adotado pelo comercializador*”, abordando assim temas relacionados com os dados pessoais. Como já referido de forma global nos nossos comentários transversais, o que propomos aqui é que o contrato deva incluir a informação em conformidade com os requisitos impostos pelo artigo 13.º do RGPD, não obrigando a outras medidas adicionais que se tornam menos adequadas.

2.1.12 Artigo 330.º | Custos com a mudança de comercializador

Segundo a proposta regulamentar da ERSE, uma parte dos custos da atividade de operação logística de mudança de comercializador será recuperada através de um preço regulado. A restante parte dos custos será recuperada através da parcela I da UGS. O preço regulado é aplicado aos comercializadores cessionários e por cada mudança ativada na plataforma do OLMCA, nomeadamente às captações de clientes que os comercializadores de mercado efetuam na carteira dos CUR, às situações em que os clientes mudam entre dois comercializadores em mercado, e ainda aos regressos legalmente permitidos a fornecimento pelos CURr.

Tal como já referido nos “Comentários à Proposta de tarifas 2023-2024” e também nos comentários à Consulta pública nº114 a EDP Gás SU entende que esta medida afeta o equilíbrio económico-financeiro dos CURr, a não ser que estes custos possam ser recuperados nos proveitos permitidos destas entidades.

2.1.13 Artigo 440.º | Recomendações e orientações da ERSE

O artigo 440.º, n.º 4, define que “*as entidades destinatárias das recomendações da ERSE devem divulgar publicamente, nomeadamente através das suas páginas na internet, as ações adotadas para a implementação das medidas recomendadas ou as razões que no seu entender fundamentam a inobservância das recomendações emitidas*”, em que a EDP Gás SU entende a necessidade de as entidades disponibilizarem publicamente informação, quando não implementem as recomendações da ERSE, no entanto, uma vez que se trata de informação que não é vinculativa, entendemos também que não se justifica uma publicação das ações adotadas

para a implementação. Salientamos ainda que, não se revela claro em que medida a divulgação desta informação contribui para um maior esclarecimento dos clientes tendo em vista a sua proteção.

3 Regulamento da Qualidade de Serviço e Manual de Procedimentos da Qualidade de Serviço

3.1 Comentários Específicos

3.1.1 Artigo 59.º | Obrigações no âmbito da resposta a reclamações

Na leitura do artigo 59.º, o n.º 1 verifica-se que mantém a referência aos prazos máximos a que os operadores de redes de distribuição devem dar resposta às reclamações, na alínea a). Não podemos, no entanto, esquecer que os ORDs poderão responder a reclamações diretamente a clientes, como poderão também ter de responder através do comercializador do cliente reclamante, quando por essa via surgir a reclamação. Para este último caso, não fica claro se o prazo referido na alínea a), do n.º 1 do artigo 59º se refere às duas situações supracitadas.

A EDP Gás SU entende que, caso se trate de um mesmo prazo para os dois tipos de meios, quando a reclamação é entregue ao comercializador, mas a resposta depende do ORD, vemos como desnecessário a criação de constrangimentos temporais na operacionalização de respostas por parte do comercializador. Vimos assim salientar a importância de, à semelhança do estabelecido no RRC, também este processo era mais célere para o cliente se o comercializador pudesse passar o ónus da resposta a cliente diretamente ao ORD. Não sendo possível este procedimento, deverá ficar também claro que caso o ORD ultrapasse o prazo de resposta será responsável pelo pagamento da compensação devida.

Por outro lado, é acrescentado ainda o n.º 4, que dispõe que “as entidades reclamadas devem responder por escrito às reclamações recebidas por escrito, bem como às reclamações para as quais o reclamante solicite expressamente resposta por escrito, independentemente do meio através do qual a reclamação foi apresentada.

3.1.2 Artigos 63.º e 64.º | Reclamações referentes a faturação e reclamações relativas ao equipamento de medição

Na leitura dos artigos 63.º e 64.º verifica-se que mantêm as disposições atuais, e a EDP Gás SU pretende alertar para o impacto destes dois processos estarem muitas vezes interligados. As

reclamações referentes a faturação, que determinam a suspensão das ordens de interrupção de fornecimento por falta de pagamento da fatura reclamada, remetem muitas vezes para avaliações do equipamento de medição. Quando esta avaliação não pode ser realizada remotamente obriga a um agendamento de visita combinada. Como disposto no artigo 64.º, no n.º 5, *“caso o reclamante requeira explicitamente um prazo superior aos previstos no número anterior, a contagem do prazo de resposta à reclamação suspende-se entre a data de agendamento da visita e a data da sua realização”*. Assim, o prazo de resposta suspende-se até ao agendamento ser realizado, o que faz também suspender o pagamento da fatura até a reclamação estar fechada. De notar que, este é um processo a que o comercializador é alheio, uma vez que se trata de um agendamento entre o cliente e o ORD. Desta forma a EDP Gás SU entende que seria benéfico estipular um prazo máximo para a realização das visitas combinadas para a verificação do equipamento de medição na sequência de reclamação.

Por último, ainda no artigo 64.º, no n.º 7 alínea b), está previsto que a comunicação deve *“ser enviada posteriormente ao reclamante, preferencialmente pelo comercializador, num prazo não superior a 5 dias úteis”*, no entanto não se prevê quando esta informação chega ao comercializador, para que possam ser cumpridos os 5 dias referidos. A EDP Gás SU entende que deveria existir um prazo definido e regulamentado, e não apenas em aberto como referido no n.º 8 deste artigo.

Artigo 74.º | Agendamento da Visita Combinada

No agendamento da visita combinada, nomeadamente no definido no n.º 4, *“nas situações em que a ativação de fornecimento dependa de inspeção prévia a efetuar por entidade inspetora de gás, a coordenação que garanta a presença em simultâneo do operador de rede e da entidade inspetora de gás pode ser efetuada do seguinte modo, cabendo ao cliente escolher entre as opções disponíveis:*

- a) Diretamente pelo cliente;*
- b) Pelo comercializador do cliente;*
- c) Pelo operador de rede de distribuição”.*

A EDP Gás SU pretende salientar que é necessário garantir que, quando o cliente opte pela opção descrita na alínea c), é necessário que o comercializador receba informação sobre a visita

combinada, nomeadamente sobre a data e hora agendada, para poder agendar no Portal do Distribuidor, de forma a evitar a objeção do processo de ativação. Nesse sentido, deverá também ficar explícito o meio e forma como essa informação é recebida pelo comercializador.