

Índice

Enquadramento	2
Sumário Executivo.....	3
Apreciação selectiva das Propostas de Revisão Regulamentar	5
Regulamento Tarifário	6
a) Metodologia do Alisamento do Custo com Capital	6
b) Incentivos à Eficiência na actividade de Distribuição de Gás Natural	7
c) Auditorias de Verificação da Aplicação do Regulamento Tarifário	7
d) Aperfeiçoamento e Simplificação das actuais formas de Regulação Económica – Taxa de Juro	7
Regulamento das Relações Comerciais.....	8
a) Obrigação de Ligação	8
b) Pólos de Consumo.....	9
c) UAG Propriedade de Clientes.....	9
Regulamento da Qualidade de Serviço	10

Enquadramento

Termina em 30 de Junho do próximo ano o primeiro período regulatório do sector do gás natural em Portugal. A Tagusgás é uma Concessionária do Estado enquanto Operadora de Rede de Distribuição e Comercializadora de Último Recurso Retalhista de gás natural, de acordo com o Contrato assinado a 11 de Abril de 2008 entre esta Entidade e o Estado Português, representado pelo Ministro da Economia. Para os operadores como a Tagusgás, o período regulatório actual é composto de dois anos-gás, correspondentes a 2008-2009 e 2009-2010.

Atendendo a esse facto, a experiência acumulada da actividade de distribuição e comercialização reguladas não é ainda muito significativa, mas há aspectos relevantes da Regulação que reconhecidamente carecem de alterações.

Assim, publicou a ERSE, com data de 30 de Outubro, uma Proposta de Revisão dos Regulamentos do Sector do Gás Natural, que submeteu a consulta pública e sobre o qual solicitou aos operadores contributos na forma de comentários ou sugestões.

O presente documento procura corresponder a essa solicitação, expressando algumas das preocupações mais relevantes sentidas pela Tagusgás com o conteúdo daquela proposta. Não se trata, assim, de uma análise exaustiva dos textos submetidos a consulta pública, mas tão-só de uma apreciação global dos mesmos e de levantar um conjunto seleccionado de questões que gostaríamos de ver alteradas, completadas ou simplesmente esclarecidas.

Começamos com um sumário executivo que resume, em tópicos, os comentários e sugestões do corpo do documento. Segue-se, então, uma apreciação sucinta dos três regulamentos que mais impacto têm na actividade da Tagusgás: o Regulamento Tarifário, o Regulamento das Relações Comerciais e o Regulamento da Qualidade de Serviço. Concluímos com algumas considerações finais.

Sumário Executivo

- As propostas de revisão dos regulamentos do sector do Gás Natural apresentam alterações positivas, apontando numa direcção que a Tagusgás perfilha.
- As propostas podiam ir mais longe relativamente a alguns dos temas, nomeadamente no que se refere à simplificação de todo o regime regulatório e às obrigações de reporte e fiscalização.
- Os documentos em apreciação contêm, contudo, omissões, algumas delas graves, e lacunas que impedem o entendimento global do que se propõe para o novo período regulatório.
- Em nossa opinião há ainda propostas concretas de alterações que devem ser reformuladas ou mesmo eliminadas, pois não respeitam princípios que consideramos fundamentais.
- O Regulamento Tarifário agora proposto tem a vantagem de acabar com o alisamento do custo de capital e de adoptar o sistema do *price cap* para a definição dos proveitos permitidos no que respeita aos custos de exploração.
- No entanto, haverá que definir em concreto os indutores de custos e adoptar critérios que tenham em linha de conta a especificidade de cada operador.
- Por outro lado, não há qualquer referência à reavaliação dos activos fixos a ocorrer no final deste primeiro período regulatório, de acordo com os Contratos assinados com o Estado Concedente e a ERSE não reviu a sua posição no que concerne à interpretação do Decreto-Lei 12/2008, de 26 de Fevereiro e à consideração dos custos com os contadores.
- As alterações ao Regulamento das Relações Comerciais introduzem rigor e melhoria nos padrões de serviço ao cliente. Contudo, consideramos que as obrigação de ligação de clientes não carece de alterações e que os custos de integração dos pólos de consumo deverão ter outra definição.
- Não é para nós claro o regime de regulação das UAG propriedade dos clientes e os operadores deveriam estar isentos de obrigações e responsabilidades quando o cliente decide fazer o investimento por sua conta.

- No que respeita ao Regulamento da Qualidade de Serviço, a generalidade das alterações são positivas ou razoáveis. Defendemos, contudo, que os distribuidores com menos de 100.000 clientes devem ser discriminados, a exemplo do que acontece no RRC e não devem ser obrigados a ter um *call centre*.
- Finalmente, o regime de auditorias proposto remete para alguma imprevisibilidade e potencial discricionariedade por parte da ERSE, o que não é desejável, induzindo custos acrescidos ao Sistema.

Apreciação selectiva das Propostas de Revisão Regulamentar

Conforme anteriormente referido, a análise que se segue não é exaustiva e pretende realçar alguns dos pontos que, no nosso entendimento, se afiguram mais relevantes para a actividade da Tagusgás. Num espírito construtivo e de colaboração com a Entidade Reguladora do Sistema, procuramos apontar caminhos que, no nosso entender, devem ser seguidos, aprofundando a revisão que agora é feita e, em certas circunstâncias, inflectindo a direcção traçada.

Embora só raramente objectivemos, de forma concreta, sugestões de alteração à redacção dos artigos agora propostos para os diferentes regulamentos, nas páginas seguintes fazemos uma análise geral dessas alterações para cada um dos regulamentos referidos e proporemos desenvolvimentos em relação a algumas das propostas em discussão.

A análise feita baseia-se num conjunto de princípios que defendemos para a Regulação do sector e que nem sempre encontramos plasmados na proposta em causa. Destes destacamos cinco que assumimos como pilares que suportam os nossos comentários:

- Os objectivos principais são a redução das tarifas finais e o melhoramento do serviço ao cliente, através do incremento da eficiência e qualidade do sistema;
- O incremento da eficiência e qualidade deve ser feito através dos incentivos certos e nunca do mitigar de direitos ou do coarctar de acções que são dispendiosas no curto prazo mas concorrem para os objectivos principais no longo prazo;
- Promover a discriminação positiva, dando o tratamento adequado aos operadores, de acordo com a sua especificidade;
- Promover a previsibilidade e não discricionariedade do sistema;
- Promover a flexibilidade, permitindo que se atinjam objectivos de política pública, através de prémios aos operadores que para eles concorrem.

As alterações propostas, e que abaixo se analisam com mais detalhe, são maioritariamente positivas. No entanto, podia-se ter ido mais longe em alguns dos pontos revistos. Por outro lado, há matéria relevante que está omissa e que acreditamos que devia ser esclarecida nesta revisão. Finalmente, há propostas com as quais não estamos de acordo e que gostaríamos de ver alteradas ou, simplesmente, eliminadas.

Foi feito um esforço de simplificação no reporte que está a cargo dos operadores, nomeadamente no que ao ano-gás respeita e correspondente relato de informação, principalmente financeira. Contudo, a carga burocrática imposta continua a ser pesada e a simplificação de processos e procedimentos não é suficiente. Acreditamos que uma maior simplificação contribuiria para reduzir os custos globais e aumentar a eficiência do Sistema.

Regulamento Tarifário

a) Metodologia do Alisamento do Custo com Capital

O período para reposição do diferencial apurado deverá ser definido à partida, em nome da previsibilidade e não discricionariedade, e ser menor que o proposto. Uma vez que o efeito do alisamento do custo com capital afectou os dois anos-gás transactos, sugerimos o máximo de um período regulatório (três anos) para reposição da neutralidade financeira. Paralelamente, os juros deverão ser calculados à taxa de remuneração dos activos fixos.

Alternativamente, será também aceitável acrescer o referido diferencial apurado à base de remuneração do activo bruto, como activo incorpóreo a ser amortizado no restante período da concessão.

No que respeita a novos investimentos, a avaliação dos mesmos deverá assentar na especificidade das suas determinantes, designadamente atendendo à densidade populacional, ao número de pontos de entrega ou ao mix de clientes do operador.

Sugestão: Período máximo para reposição da neutralidade financeira de três anos e cálculo de juros à taxa de remuneração dos activos fixos ou acrescer diferencial apurado à base de remuneração do activo bruto.

b) Incentivos à Eficiência na actividade de Distribuição de Gás Natural

O *price cap* deverá ser determinado ponderando as especificidades de cada operador, discriminando positivamente, e incorporando, eventualmente através de regressão exponencial, as diferentes economias de escala, densidades ou pressão.

Este modelo não deverá ser aplicado aos investimentos em expansão de rede, uma vez que estes pressupõem, por si, eficiência na medida da utilização de nova tecnologia.

Os *price cap*, entre períodos regulatórios, não deverão variar substancialmente, por uma questão de previsibilidade e limitação do risco regulatório.

Sugestão: Considerar as especificidades de cada operador através de regressão exponencial e não aplicar este modelo aos investimento de expansão.

c) Auditorias de Verificação da Aplicação do Regulamento Tarifário

Consideramos que o proposto poderá por em causa a independência das concessionárias na selecção das empresas de auditoria, o que se revela discricionário.

Sugestão: Manutenção da independência das concessionárias na selecção das empresas de auditoria.

d) Aperfeiçoamento e Simplificação das actuais formas de Regulação Económica – Taxa de Juro

A periodicidade dos ajustamentos deverá ser menor que a base anual proposta.

Sugestão: Diminuição da periodicidade dos ajustamentos

Finalmente, não verificámos qualquer referência ao reconhecimento das reavaliações ou à remuneração de contadores, o que consideramos inexplicável.

Regulamento das Relações Comerciais

De uma forma global, as alterações propostas são positivas para a eficiência e rigor das relações comerciais e defesa dos interesses das partes. A separação de actividades prevista e as modificações nas regras de interrupção do fornecimento são esclarecedoras das funções de cada tipo de operador, facilitando a integração dos comercializadores livres no sistema. A isenção do cumprimento de um conjunto de obrigações por parte dos operadores com menos de 100.000 clientes vai de encontro ao princípio número três acima mencionado.

Importa igualmente referir a definição da metodologia para repercutir os encargos suportados pelos operadores das redes de distribuição com a taxa de ocupação do subsolo a favor dos respectivos municípios, condizente com o estatuído nos contratos de concessão assinados entre os referidos operadores de redes de distribuição e o Estado Português e ainda a clarificação das regras relativas às cauções a prestar pelos clientes.

A mesma apreciação não podemos fazer de todas as restantes alterações propostas. Discutimos de seguida as que consideramos mais significativas:

a) Obrigação de Ligação

As propostas feitas pretendem, alegadamente, tornar claras as condições em que o operador da rede de distribuição é obrigado a ligar o cliente que solicita essa ligação. Para o efeito, introduz o conceito de “área de influência da rede de distribuição nas ligações de Baixa Pressão”. Contudo, remete para posterior sub-regulamentação a objectivação deste conceito, tornando imprevisível e dependente da discricionariedade da ERSE a regulamentação de uma matéria tão importante.

Mais importante ainda, decidir pela obrigatoriedade da ligação com base na distância à rede de distribuição existente não é utilizar um critério que capture os verdadeiros motores de custo dessa ligação, podendo, assim, comprometer a eficiência do sistema. Trata-se de uma imposição e não de um incentivo, que facilmente poderá beneficiar um consumidor individual sem premiar o operador pelo esforço adicional que terá que realizar, prejudicando os restantes consumidores através do aumento dos custos globais do sistema. As decisões de ligação têm, até ao presente, sido tomadas com base no racional económico por trás das mesmas. Caso se pretenda proteger os interesses de determinados consumidores individuais, tal deve ser feito através do incentivo ao operador, única forma de tornar o sistema como um todo mais eficiente.

Sugestão: Excluir qualquer alteração ao Regulamento em vigor.

b) Pólos de Consumo

Propõe-se que os custos relativos à integração de pólos de consumo sejam limitados a custos de referência publicados pela ERSE e que o cliente final participe nos custos de integração dos pólos de consumo do tipo C. Do nosso ponto de vista, os custos de referência não deverão ser calculados em termos absolutos mas tendo em vista o consumo previsto por unidade de rede instalada ou mesmo unidade monetária de investimento. Por outro lado, consideramos limitativo e não justificado o tecto de 90% para a comparticipação dos custos de integração de pólos de consumo do tipo C, quando frequentemente se trata, em áreas territoriais menos desenvolvidas, de um tipo de clientes em relação aos quais deverá haver uma discriminação positiva e não negativa.

Sugestão: Alterar o rácio utilizado para os custos de referência, considerando o consumo previsto por unidade de investimento e anular a alteração proposta ao Artigo 101º no que respeita à integração dos pólos de consumo do tipo C.

c) UAG Propriedade de Clientes

As propostas feitas não se nos asseguram suficientes para tornar claro o regime das UAG propriedade dos clientes, principalmente no que se refere ao papel que os distribuidores terão

nas relações com os proprietários das referidas UAG. Em nossa opinião, o proprietário deverá ser o único responsável por assegurar as condições técnicas necessárias ao funcionamento em segurança daquelas unidades de gás e responder por todas as consequências que desse investimento advenham.

Sugestão: Reformular as propostas apresentadas de forma a clarificá-las quanto ao papel de cada um dos agentes e dos proprietários das UAG e isentando o operador da rede de distribuição de qualquer responsabilidade para além de assumir por escrito a indisponibilidade para o investimento requerido.

Regulamento da Qualidade de Serviço

As alterações propostas destinam-se a melhorar a qualidade do serviço prestado e a adequar a redacção do Regulamento às alterações legislativas ocorridas. Uma das peças legislativas a que se procura adequar o Regulamento é o Decreto-Lei nº 134/2009, de 2 de Junho, que regula o funcionamento dos *call centres* e que estipula que competem ao regulador sectorial a fiscalização e a instrução de processos de contra-ordenação. A este propósito, a Tagusgás considera que a ERSE deveria discriminar entre os diferentes operadores aqueles aos quais é exigido um *call centre* e aqueles que não têm obrigação de o possuir, no âmbito do Diploma em causa. Com efeito, este define *call centre* como “uma estrutura organizada e dotada de tecnologia que permite a gestão de um elevado tráfego telefónico para contacto com consumidores ou utentes, no âmbito de uma actividade económica, destinado, designadamente, a responder às suas solicitações e a contactá-los, com vista à promoção de bens ou serviços ou à prestação de informação e apoio.” A falta de indicação da tecnologia subjacente à prestação do serviço ou do que significa um elevado tráfego telefónico permite dúvidas quanto à sua aplicabilidade a operadores com um número reduzido de clientes e uma tecnologia que não responde às obrigações previstas no Diploma. Este é o caso da Tagusgás. Com cerca de 26.000 clientes e uma média mensal inferior a 2.000 chamadas recebidas nos primeiros 10 meses de 2009, não se deverá exigir o mesmo que se exige a um operador com 200.000 clientes e um número correspondente de chamadas recebidas. Com efeito, aquele indicador representa, para a Tagusgás, um volume de chamadas inferior a 12 por hora, ou seja,

uma chamada cada 5 minutos. Dificilmente se poderá considerar um elevado tráfego telefónico.

Como para a ERSE o importante não é que todos os operadores respeitem o estatuído no referido Decreto-Lei, mas sim que as respectivas normas sejam respeitadas por quem está abrangido por esse Diploma e, relativamente à generalidade dos operadores, que os mesmos possuam "modalidades de atendimento adequadas às necessidades e dimensionadas segundo as solicitações que garantam aos interessados o acesso célere aos seus serviços " (Artigo 22º do RQS), somos de opinião que a ERSE deveria discriminar o nível de exigência precisamente de acordo com as necessidades e as solicitações dos clientes, à semelhança do que faz no RCC quando isenta de determinadas obrigações, nomeadamente de dispor de um Código de Conduta, os operadores e os comercializadores de último recurso que sirvam um número de clientes inferior a 100.000.

Sugestão: Alteração da redacção do Artº 25º para o seguinte texto:

“Artigo 25.º Atendimento telefónico centralizado

1. Os sistemas de atendimento telefónico centralizado devem ser dimensionados de modo a assegurar um atendimento eficaz e um relacionamento comercial completo, ressalvadas as situações de obrigatoriedade de atendimento presencial.
2. Nos casos em que o serviço de atendimento telefónico configure um Centro telefónico de relacionamento para efeitos de aplicação do DL 134/2009, o atendimento telefónico centralizado deve permitir que, caso não seja possível efectuar o atendimento até aos 60 segundos de tempo de espera em linha, o cliente deixe o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, nos termos e para os efeitos do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Julho.
3. Nos casos referidos no número anterior, o cliente deve ser contactado no prazo máximo de dois dias úteis.
4. O atendimento telefónico dos operadores das redes de distribuição e dos comercializadores de último recurso retalhistas, para outras comunicações que não as leituras, emergências e

avarias, está sujeito a um custo para o cliente que não pode exceder o custo de uma chamada local.”

Na definição dos padrões de qualidade de serviço a ERSE incluiu, em vários Artigos, a disposição de que poderá o Regulador vir a “fixar regimes mais favoráveis para o cliente”. Trata-se, uma vez mais, de uma discricionariedade que causa imprevisibilidade e insegurança relativamente ao nível de serviço a prestar.

Sugestão: Retirar de todas as propostas as referências a que regimes mais favoráveis poderão vir a ser impostos pela ERSE.

Finalmente, o novo Artigo 41º prevê que as respostas aos pedidos de informação por escrito devem ser respondidos num prazo máximo de 15 dias em pelo menos 98% das situações. Para situações como as da Tagusgás, em que o número de pedidos desse tipo é muito reduzido, o indicador proposto é equivalente a 100%, pelo que consideramos que o mesmo deveria ser menos estrito.

Sugestão: Alterar a redacção do número 1 do Artigo 41º de modo a que se obrigue os operadores a responder aos pedidos de informação efectuados por escrito num prazo máximo de 15 dias úteis em, pelo menos, 80% das situações.

Santarém, 30 de Novembro de 2009