

Comunicado

A ERSE propôs ao Conselho Tarifário a compensação dos clientes em tarifas bi-horária e tri-horária por desconformidades detetadas nos respetivos contadores e processos associados à leitura e medição

No final de 2011 e início de 2012 foram identificados problemas específicos de reparametrização incorreta de contadores e de precisão insuficiente do relógio de uma série determinada de contadores. Estes problemas afetaram, respetivamente, cerca de 85 milhares e 22 milhares de consumidores. Visando corrigir a situação e compensar os consumidores, a ERSE determinou, em julho de 2012, a compensação dos consumidores afetados por estas anomalias.

Na mesma altura, a ERSE determinou a realização de uma auditoria, por entidade externa e independente, para análise aprofundada das realidades existentes ao nível dos contadores multitarifa e dos procedimentos internos adotados pelas empresas EDP Distribuição, Electricidade da Madeira e Electricidade dos Açores, tendo as respetivas bases do caderno de encargos sido aprovadas pelo conselho de Administração da ERSE e sujeitas a parecer prévio do Conselho Tarifário. Esta auditoria visou, no essencial, conhecer a realidade para os consumidores com tarifas bi-horária e tri-horária que não foram abrangidos pela primeira decisão de compensação determinada pela ERSE.

O processo de auditoria para o caso da EDP Distribuição permitiu as seguintes conclusões:

1. Ocorreu em 2012 uma atuação abrangente por parte da EDP Distribuição para proceder ao acerto de relógios dos contadores bi-horários e tri-horários em resultado de alterações introduzidas aos procedimentos internos de reporte e correção de anomalias que, entre outras, incluíram a alteração do anterior limiar de atuação de 1 hora para 15 minutos de desfasamento horário. Essa atuação abrangeu cerca de 55% do número total de contadores multitarifa;
2. Até maio de 2012 não era guardado registo das intervenções efetuadas pela EDP Distribuição;
3. No final de 2012, tanto o conjunto de contadores objeto de intervenção como os que não sofreram qualquer atuação local, apresentam em 95% dos casos desvios de hora do relógio inferiores a 10 minutos.
4. Não existe evidência de comunicação a todos os consumidores afetados por anomalias do contador, conforme determina a regulamentação em vigor e, consequentemente, não há como

garantir que todos os consumidores tiveram as mesmas possibilidades de reclamarem ou comprovarem a bondade da atuação efetuada nos contadores.

Com base nestas conclusões, a ERSE utilizou informação ao seu dispor sobre a distribuição dos desvios horários existentes no início de 2012 para poder determinar o impacto económico, em média, nos consumidores afetados por estas anomalias e propôs ao Conselho Tarifário, tendo presente a dimensão e a abrangência da situação, que se adote uma compensação a todos os consumidores com tarifa bi-horária e tri-horária, devendo esta ser paga pela EDP Distribuição de forma automática.

A proposta desta compensação, para o conjunto de consumidores em tarifa bi-horária e tri-horária, corresponde a um valor total de 7 milhões de euros.

Esta compensação é complementar à prevista e concretizada no âmbito da Diretiva nº 10/2012 de 5 de julho.

A referida proposta da ERSE estabelece também o princípio de serem cumpridas as recomendações constantes da auditoria efetuada e que se dê continuidade às situações identificadas como estando de acordo com as normas e procedimentos aprovados.

A proposta em causa diz apenas respeito a Portugal continental, devendo a situação para as regiões autónomas dos Açores e da Madeira ter tratamento próprio, em função dos resultados das respetivas auditorias, em curso.

A proposta agora enviada pela ERSE ao Conselho Tarifário, de que fazem parte os representantes dos consumidores e das empresas do setor, integra a análise técnica das conclusões da auditoria elaborada pelos serviços da ERSE e é acompanhada do relatório final da mesma auditoria efetuada pela empresa Ernst & Young.

Lisboa, 20 de março de 2013