

## **COMUNICADO**

### **Dia Mundial dos Direitos do Consumidor**

## **ERSE procede a dois importantes desenvolvimentos regulatórios centrados no consumidor**

A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), no âmbito da comemoração do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, que se celebra a 15 de março, procede a dois importantes desenvolvimentos regulatórios que visam simplificar o processo de mudança de comercializador, sobretudo nos casos das ofertas duais de gás e eletricidade por um mesmo fornecedor, e aumentar a colaboração de várias entidades, entre as quais as associações de consumidores, na melhoria da qualidade de serviço do setor elétrico em todo o país.

A **liberalização do mercado** de energia está atualmente numa **fase importante e decisiva**, em plena vigência dos **períodos transitórios para a escolha de fornecedor** em ambiente de mercado. Neste **exigente contexto**, a ERSE procura, continuamente, assegurar as melhores condições regulatórias para que os consumidores de energia – eletricidade e gás natural - retirem o **maior benefício do processo de liberalização**.

Neste âmbito, a ERSE decidiu proceder a **dois importantes desenvolvimentos regulatórios**, um diretamente relacionado com o exercício de **escolha de comercializador** e outro com a regulação da **qualidade do serviço**.

### **Mudança de comercializador**

A mudança de comercializador é concretizada através de **plataformas logísticas** que foram pensadas para o efeito e que operam de acordo com procedimentos aprovados pela ERSE. Estes **procedimentos foram desenhados de modo a que, para o consumidor, toda a operação de mudança de comercializador seja simples e eficaz**.

Os **procedimentos de mudança de comercializador na eletricidade foram revistos em 2012**, com base na experiência entretanto recolhida desde o início do processo de liberalização. A versão em vigor dos **procedimentos de mudança de comercializador no setor do gás natural data do início de 2009, nunca tendo sido objeto de alteração**.

A **experiência recente do desenvolvimento do mercado retalhista** tem acentuado a penetração dos comercializadores em regime de mercado nos **segmentos residenciais**, tanto na eletricidade como no gás natural. Com efeito, tem-se assistido inclusivamente à **concretização das chamadas ofertas duais de fornecimento – o mesmo fornecedor para eletricidade e gás natural –**, o que suscita questões de paralelismo das ofertas e da operação das plataformas logísticas de mudança de comercializador.

Consciente da importância de desenvolver **operativas simples mas robustas** de concretizar as escolhas dos consumidores, a **ERSE decidiu iniciar um processo de revisão dos procedimentos de mudança de comercializador no gás natural**, para os melhor adequar à atual fase do mercado e, em muitos casos, harmonizá-los com os do setor elétrico. Assim, foi decidido colocar hoje em consulta dos interessados uma nova versão dos referidos procedimentos.

Esta proposta da ERSE quanto aos procedimentos para mudança de comercializador vem **alterar os seguintes principais aspetos**:

1. O **prazo máximo** para a concretização da mudança de comercializado pela plataforma é **fixado em 3 semanas**, de acordo com o que estabelece a legislação europeia (Diretiva 2009/73/CE) e com o que já acontece para o setor elétrico.
2. Sem prejuízo de um tratamento dos pedidos de mudança no referido prazo máximo, **os consumidores passam a poder designar uma data preferencial para a mudança** de fornecedor (num horizonte máximo de 30 dias). **Esta alteração permite**, através da respetiva coordenação de datas pelo fornecedor, **proceder à mudança de comercializador numa mesma data para a eletricidade e para o gás natural**.
3. São **reforçadas as obrigações de informação e de auditoria** ao funcionamento da plataforma de mudança de comercializador, de modo a torná-la **mais transparente e segura**, designadamente para **salvaguarda das escolhas dos consumidores** e igualdade de tratamento entre operadores em mercado.
4. É **eliminado o número limite anual de 4 mudanças** de comercializador por consumidor, à semelhança do que já foi feito para o setor elétrico.
5. São **clarificados outros detalhes operativos da plataforma**, que, embora envolvendo diretamente os operadores de rede e os comercializadores, têm **com o propósito último tornar o processo de mudança de comercializador mais simples, transparente e eficaz**, o que resulta em benefício dos consumidores.

A ERSE inicia assim um **período de consulta aos interessados, fundamentalmente as entidades** que interagem com a plataforma – comercializadores e operadores de rede –, que permitirá adotar regras e procedimentos finais conhecidos, participados e consensualizados entre as partes.

### **Qualidade do Serviço**

Na sequência da publicação, o ano passado, do primeiro Regulamento da Qualidade de Serviço do setor elétrico (RQS) da sua responsabilidade, a ERSE promove hoje **a primeira reunião do grupo de acompanhamento** que, sendo por si coordenado, integra representantes de diferentes entidades e especialistas que se relacionam com as temáticas da qualidade de serviço do setor elétrico, entre as quais se destacam as associações de consumidores.

A constituição deste grupo de acompanhamento, contemplada no **RQS publicado pela ERSE** em novembro de 2013, tem como objetivo a **recolha de contributos para o aprofundamento da regulação** e regulamentação de matérias de qualidade de serviço.

A promoção de níveis adequados de qualidade de serviço no sector elétrico é uma condição essencial para o bem-estar e satisfação das necessidades das populações e para o desenvolvimento de uma atividade económica que possa ser globalmente competitiva, razão pela qual a ERSE pretende saber como está a ser implementado o novo RQS no terreno e quais as ações corretivas e de melhoria que podem ser tomadas para aumentar a eficácia da sua aplicação

Este grupo terá, assim, como atribuições **o acompanhamento da aplicação das disposições do RQS e das normas complementares** a este regulamento, bem como a **recolha de contributos** para futuros processos de revisão regulamentar e **a harmonização das diferentes práticas** adotadas a nível nacional.

**Lisboa, 14 de março de 2014**