

Comunicado de imprensa

Conselho de Reguladores apresenta proposta de harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador

Nos termos estabelecidos no Plano de Compatibilização Regulatória, acordado entre os Governos de Portugal e Espanha no dia 8 de Março de 2007, o Conselho de Reguladores do MIBEL procedeu à elaboração de uma proposta de harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador para o sector eléctrico. Esta proposta foi remetida aos Governos de Portugal e de Espanha no passado dia 21 de Outubro.

A harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador a nível ibérico insere-se nas medidas destinadas a promover o desenvolvimento do mercado retalhista no contexto do MIBEL, ou seja o mercado em que se estabelecem relacionamentos entre os comercializadores e os clientes finais.

As situações existentes em Portugal e Espanha ao nível dos procedimentos de mudança de comercializador revelam algumas diferenças assinaláveis. Em Portugal, os procedimentos de mudança de comercializador são aprovados pela ERSE, tendo sido publicados em Janeiro de 2006 (Despacho da ERSE n.º 2045-B/2006, de 25 de Janeiro), em linha com as recomendações desta proposta. Em Espanha têm vindo a ser aplicados procedimentos de mudança de comercializador que ainda não foram aprovados pelas entidades administrativas competentes. Tais procedimentos são baseados na proposta de regulamento elaborada no grupo de trabalho *ad hoc* formado por agentes do sector eléctrico e da *Comisión Nacional de Energía* (CNE) em 2002.

Na sua proposta, o Conselho de Reguladores propõe uma abordagem gradual para a harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador que tenha como ponto de partida um conjunto de princípios gerais comuns, designadamente os que são identificados pelo documento de Boas Práticas propostas pelo Grupo Europeu de Reguladores de Electricidade e do Gás (ERGEG).

Conseguida uma harmonização ao nível dos princípios gerais, a definição de matérias mais operativas, como são os prazos, canais e formatos de mensagens a trocar no âmbito do processo de mudança de comercializador, serão decididas numa base de subsidiariedade de cada sistema, permitindo, assim, efectuar uma transição suave a partir da situação existente actualmente em cada país, sem prejudicar uma progressiva harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador.

Esta abordagem foi defendida por um conjunto significativo de participantes na consulta pública sobre esta matéria promovida pelo Conselho de Reguladores, que sublinharam a necessidade de ponderar a relação custo-benefício das alterações a introduzir e a salvaguarda de processos já consolidados para os quais os consumidores não percebiam necessidade de mudança.

PRINCÍPIOS GERAIS A HARMONIZAR

Seguidamente enumeram-se e descrevem-se brevemente os princípios gerais a harmonizar propostos pelo Conselho de Reguladores do MIBEL:

1. Simplicidade do processo de mudança de comercializador

O processo de mudança de comercializador deve ser simples, podendo ser desencadeado pelo consumidor através de um único contacto com o seu novo comercializador. As complexidades técnicas associadas aos procedimentos de mudança de comercializador (e.g.

trocas de informação entre os diferentes intervenientes no processo) não devem ser perceptíveis para o consumidor.

Os consumidores deverão ter acesso fácil e gratuito a toda a informação relevante para poderem tomar as suas decisões de forma consciente e informada, designadamente sobre os seus direitos, os comercializadores que actuam no mercado, devendo ser igualmente facultada a utilização de simuladores que lhes permitam comparar as propostas alternativas de fornecimento.

Deverão ser estabelecidas obrigações de informação aos comercializadores e aos gestores do processo de mudança de comercializador no sentido de facilitar o exercício do direito dos consumidores à livre escolha do seu fornecedor de electricidade.

2. Gratuitidade da mudança de comercializador

O consumidor não deve suportar qualquer encargo directo para mudar de comercializador.

3. Rapidez do processo de mudança de comercializador

O tempo de mudança de comercializador deve ser tão rápido quanto possível, devendo ser estabelecidos prazos máximos para as diferentes situações que podem ocorrer no processo de mudança de comercializador.

Para a generalidade das situações deve ser assegurado que a mudança de comercializador se concretiza num prazo inferior a um mês.

4. Interlocutor único

O consumidor interessado em mudar de comercializador só deve ter necessidade de contactar uma entidade, o novo comercializador.

O novo comercializador com quem o consumidor celebrou contrato de fornecimento tratará de todos os procedimentos necessários até à concretização da mudança.

5. Automatização e normalização das comunicações associadas à mudança de comercializador

As comunicações entre os intervenientes no processo de mudança de comercializador devem ser efectuadas com base em mensagens electrónicas padronizadas.

Um elevado nível de automatização e padronização é condição necessária para assegurar um sistema seguro e fiável de mudança de comercializador, bem como a rapidez e a eficiência económica do processo.

6. Identificação unívoca das instalações consumidoras

Em Portugal e Espanha todas as instalações consumidoras são identificadas através de um código com uma estrutura comum.

Este código constitui uma informação fundamental na operacionalização da mudança de comercializador. Esta informação deve, por isso, ser facilmente acessível aos consumidores, designadamente através da sua inserção nas facturas de electricidade.

Associado a cada instalação (código da instalação) existe um registo com informação de natureza técnica e comercial (registo do ponto de entrega). A estrutura destes registos deve

ser harmonizada de forma a assegurar a disponibilização de níveis equivalentes de informação em ambos os países.

7. Acessibilidade e confidencialidade da informação

O acesso à informação necessária para efectuar a mudança de comercializador deve ser efectuado de forma rápida e gratuita, respeitando a legislação sobre protecção de dados pessoais.

O Conselho de Reguladores propõe que se proceda à identificação da informação residente no registo da instalação que seja considerada de natureza confidencial. Esta informação só poderá ser acedida após autorização prévia do cliente. As informações que não tenham esta natureza poderão ser acedidas livremente pelos comercializadores.

8. Características dos contadores não podem ser obstáculo à mudança de comercializador

A existência de contadores que não permitem o registo horário do consumo não pode constituir obstáculo à mudança de comercializador. Nestas situações, a mudança de comercializador não deve estar dependente da substituição do contador, devendo ser prevista a utilização de perfis de consumo.

9. Determinação do consumo de mudança

A concretização da mudança de comercializador implica o apuramento do consumo na data da mudança. Nas instalações com telecontagem, a determinação do consumo de mudança não se reveste de dificuldades. Para as restantes instalações, designadamente para as instalações dos consumidores domésticos (leituras com periodicidade bimestral e trimestral, respectivamente em Espanha e Portugal), a determinação do consumo de mudança com base em leitura directa do contador pode conduzir a atrasos significativos no processo de mudança de comercializador.

O Conselho de Reguladores considera adequado o recurso a estimativas para calcular o consumo de mudança, desde que as mesmas sejam efectuadas com base em metodologias previamente aprovadas e do conhecimento de todos os intervenientes no processo.

Deve ser assegurado aos intervenientes no processo de mudança de comercializador (cliente, novo comercializador e comercializador cessante) a possibilidade de solicitarem uma leitura extraordinária, suportando os custos correspondentes.

10. Número de mudanças de comercializador

Em Portugal está previsto que os consumidores têm direito a mudarem de comercializador até 4 vezes em cada período de 12 meses consecutivos. Em Espanha não está definido qualquer limite.

O estabelecimento de um número máximo de mudanças visa estabelecer um equilíbrio entre o pleno exercício do direito de escolha de comercializador e a existência de custos com o processo de mudança.

Considerando que o limite anteriormente referido foi considerado adequado por um número significativo de participantes na consulta pública, o Conselho de Reguladores propõe a sua adopção no âmbito do MIBEL.

11. Tratamento das dívidas

A existência de dívidas não deverá constituir um impedimento à mudança de comercializador. Devem, no entanto, ser estabelecidos instrumentos que permitam aos comercializadores a gestão das dívidas no âmbito do processo de mudança de comercializador. Os instrumentos que venham a ser objecto de harmonização a nível ibérico deverão ser consagrados na legislação dos dois países.

12. Clara atribuição de responsabilidades

Deverá existir uma atribuição clara de responsabilidades aos diferentes intervenientes no processo de mudança de comercializador. A atribuição de responsabilidades de forma clara concede uma maior transparência ao mercado e segurança jurídica aos consumidores.

Uma vez assumidos os princípios gerais anteriormente mencionados pelos Governos de Portugal e Espanha, a legislação nos dois países deverá ser alterada de modo a consagrar as bases para a progressiva harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador no MIBEL.

A elaboração da proposta do Conselho de Reguladores foi precedida da realização das seguintes actividades:

- Análise da situação actual em cada um dos países no que se refere aos procedimentos de mudança de comercializador.
- Estudo das experiências de outros países, com destaque para os estudos publicados pelo Grupo Europeu de Reguladores de Electricidade e do Gás (ERGEG).
- Sessão de trabalho promovida pela CNE e pela ERSE (Madrid, Novembro de 2007) para recolha de comentários e sugestões, que contou com a participação de associações de consumidores, comercializadores, operadores de redes e outros agentes do sector eléctrico.
- Elaboração de um documento de consulta pública em que era solicitado a todos os interessados que se pronunciassem sobre diversos assuntos considerados relevantes para a harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador.
- Realização de consulta pública que decorreu entre 28 de Fevereiro e 14 de Março.
- Análise dos comentários e sugestões apresentados no âmbito da consulta pública.

A proposta do Conselho de Reguladores encontra-se disponível em www.erse.pt.

Lisboa, 29 de Outubro de 2008