



ENTIDADE
REGULADORA DOS
SERVIÇOS ENERGÉTICOS

CONSELHO CONSULTIVO

h
SP

**ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS
CONSELHO CONSULTIVO
SECÇÃO DO SECTOR ELÉCTRICO**

Parecer n.º SE 2/2005

sobre a

**“Proposta da ERSE para as Disposições de Natureza Comercial do Regulamento da
Qualidade de Serviço do Sector Eléctrico (Portugal Continental)”**

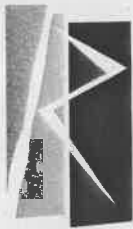
ENQUADRAMENTO

O presente parecer sobre a Proposta apresentada pelo Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) para as Disposições de Natureza Comercial do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) enquadra-se nas competências do Conselho Consultivo estabelecidas nos Estatutos da ERSE aprovados pelo Decreto-lei nº 97/2002, de 12 de Abril.

A proposta agora submetida a parecer do Conselho Consultivo é formulada pelo Conselho de Administração da ERSE nos termos previstos na alínea d) do artigo 8º do referido Decreto-Lei nº 97/2002, de 12 de Abril, e na sequência da comunicação da Direcção-Geral de Geologia e Energia (DGGE) acerca da sua intenção de aprovar um novo RQS, no mês de Julho de 2005.

Conforme informado pelo Conselho de Administração da ERSE, na elaboração da sua proposta foram auscultadas as empresas reguladas, os novos fornecedores, as associações de consumidores e as associações de defesa e promoção da pessoa com deficiência. Também nos informa que o texto regulamentar proposto resultou da análise da experiência de aplicação do regulamento em vigor e contempla as orientações da política energética nacional e comunitária, entretanto emanadas.

Com o parecer que agora se apresenta pretende o Conselho Consultivo clarificar e complementar alguns dos aspectos e soluções normativas contemplados na proposta submetida pelo Conselho de Administração da ERSE e assim contribuir para a melhoria do documento a enviar à DGGE no âmbito do processo em curso de revisão do RQS.



h
SP

ANÁLISE NA GENERALIDADE

O Conselho Consultivo sublinha, desde logo, a necessidade e a pertinência de uma revisão das normas constantes do RQS em vigor, aprovado pelo Despacho n.º 2410-A/2003, de 15 de Fevereiro, tendo em conta que no n.º 3 do artigo 60.º se estabelece a obrigatoriedade de revisão "...no prazo máximo de dois anos a contar da data da sua publicação."

O Conselho Consultivo considera que a proposta em análise para as Disposições de Natureza Comercial do RQS é um documento muito bem fundamentado e elaborado, adequando procedimentos, harmonizando conceitos e introduzindo inovações dignas de registo, como as que respeitam às pessoas com necessidades especiais e aos clientes prioritários.

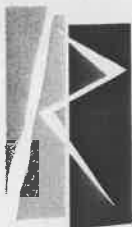
Nestas circunstâncias, as questões que se levantam são quase exclusivamente de natureza específica, sendo apenas de referir, como aspecto geral, o facto da proposta, embora anunciando um alargamento do âmbito de aplicação do RQS aos fornecedores, na prática continuar essencialmente focalizada nos comercializadores regulados quando, no entendimento do Conselho Consultivo, se podia ir mais longe, nomeadamente quanto a determinados aspectos, tais como o corte do serviço e o tratamento de reclamações.

Finalmente, embora os Regulamentos da Qualidade de Serviço aplicáveis às Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira apenas tenham sido publicados no final do ano passado, o Conselho Consultivo alerta para o interesse que as matérias agora em revisão apresentam também para os respectivos clientes insulares..

ANÁLISE NA ESPECIALIDADE

Conforme referido anteriormente, da análise efectuada ao texto em apreciação, o Conselho Consultivo tem a apresentar algumas sugestões, a maioria de pormenor, as quais, no entanto, consideramos contribuir para a melhoria do documento final a enviar à DGGE. Assim:

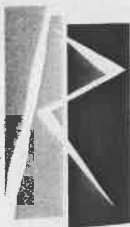
- O artigo 3.º deveria, no entendimento do Conselho Consultivo, explicitar expressamente as definições dos conceitos utilizados no RQS, evitando a remissão para diferentes enquadramentos normativos. A elencagem no próprio articulado das



h
sf

definições afigura-se desejável e justificável no plano da sistematização e acesso ao direito por parte dos seus destinatários. Neste contexto, seguindo de perto a posição assumida pelo Conselho de Administração, recomenda-se a inclusão no articulado das definições;

- O n.º 6 do artigo 22.º poderia ter uma redacção mais precisa, definindo-se uma determinada modalidade de atendimento a disponibilizar por todos os comercializadores e agentes externos, sem prejuízo de poderem facultar mais modalidades;
- A proposta que consta do artigo 25.º de publicação de um código de conduta pelos fornecedores e comercializador regulado que recorram a métodos de vendas agressivos (contratos celebrados à distância, vendas forçadas, vendas ao domicílio e equiparadas), deve, na opinião do Conselho Consultivo, merecer particular cuidado. Assim, a aprovação de um código de conduta, nos moldes anunciados, deveria ser acompanhada pela intervenção da ERSE, a qual devia também auscultar a opinião das Associações de Consumidores sobre o respectivo teor, quer na sua aprovação, quer no acompanhamento da sua aplicação. Aliás, a atribuição aos comercializadores regulados desse dever de publicação de um código de conduta é discutível, pelo menos com o argumento invocado, já que não será pelo facto de disponibilizar aos clientes a possibilidade/facilidade de efectuarem "contratos à distância" que tal configurará a prática de "métodos de venda agressivos". Da leitura do novo ponto 1-A do artigo 25.º resulta que são admitidas, embora sujeitas a Código de Conduta, formas de venda que são ilícitas, como as vendas forçadas. Com efeito, o Decreto-Lei n.º 143/2001 de 26 de Abril, que transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio, relativa à protecção dos consumidores em matéria de contratos celebrados à distância, proíbe expressamente determinadas modalidades de venda de bens e de prestação de serviços, nomeadamente, as denominadas vendas forçadas (cfr. Artigo 28.º). A este respeito, recorde-se, também, que a Directiva n.º 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005, respeitante às práticas comerciais desleais, condicionará mesmo a utilização da expressão vendas agressivas neste contexto. Assim, o Conselho Consultivo recomenda que os pontos



h
S

1-A e 1-B devem ser reformulados, de forma a não confundir práticas lícitas (vendas à distância e ao domicílio), com práticas ilícitas (vendas forçadas, bem como, a assegurar a intervenção da ERSE e a participação das associações de consumidores na elaboração e acompanhamento do referido Código de Conduta. Neste contexto, o Conselho Consultivo propõe que os n.os 1-A e 1-B do artigo 25.º passem a ter a seguinte redacção:

“Artigo 25.º

(...)

1-...

1-A- Os comercializadores e os agentes externos que promovam a venda de energia eléctrica através de métodos de venda agressivos, tais como contratos celebrados à distância, vendas ao domicílio e equiparados devem publicar um código de conduta que estabeleça as práticas a utilizar neste tipo de vendas.

1-B- Os códigos de conduta referidos no número anterior deverão contar com a participação da ERSE e a auscultação das associações de consumidores e devem ser disponibilizados ao público ...

1-C - ...

2- ...

3- ...

4- ...

5- ...”;

- A obrigação estabelecida no artigo 26.º dos operadores das redes de distribuição disponibilizarem aos fornecedores folhetos informativos deverá ter associada à



L
CF

- fixação de um mecanismo através do qual estas entidades sejam chamadas a partilhar parte dos custos relativos à respectiva elaboração, única forma de as comprometer numa boa gestão na utilização dos mesmos;
- Quanto ao artigo 27.º, entende o Conselho Consultivo que a elencagem de clientes com necessidades especiais não deve ser taxativa, mas sim meramente exemplificativa, permitindo deste modo a inclusão de outras categorias de pessoas com necessidades especiais que eventualmente justifiquem o tratamento específico previsto no artigo 29.º. Assim, propõe que, no corpo do n.º 1 do artigo 27.º, seja aditado o inciso “nomeadamente”;
 - No artigo 27.º-A, a caracterização que é feita de “clientes prioritários” levanta ao Conselho Consultivo algumas dúvidas de interpretação. Assim, quando se referem “equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego terrestre”, pretende-se abranger a alimentação de todos os semáforos de regularização rodoviária? Se assim é, então todos os postos de distribuição de serviço público, em zonas urbanas, estariam abrangidos pela obrigação de ligação prioritária, esbatendo-se o interesse desta alternativa. Recomenda-se ainda, para efeitos de melhor explicitação, que o corpo do n.º 1 do artigo 27.º-A passe a ter a seguinte redacção: “Pare efeitos deste regulamento, sem prejuízo da aplicação de normas mais favoráveis previstas em legislação especial, são considerados clientes prioritários ...”;
 - Em relação ao artigo 29.º e com o objectivo de minimizar os riscos que possam existir aquando da ocorrência de interrupções de fornecimento, o Conselho Consultivo recomenda, para os clientes com necessidades especiais dependentes de equipamentos eléctricos de natureza médica indispensáveis à sua sobrevivência (alínea e) do ponto 1 do artigo 27.º), as obrigações de informação sejam directamente do operador da rede de distribuição;
 - Na matéria respeitante a indicadores de “visitas às instalações dos clientes” (artigo 34.º) e “avarias na alimentação individual dos clientes” (artigo 35.º), o Conselho Consultivo alerta para o facto das alterações propostas introduzirem agravamentos dos custos “controláveis” da actividade de distribuição, com reflexos nas tarifas e



h
S

possivelmente sem grande significado ao nível das vantagens para os clientes. Assim, situações como o estreitamento do intervalo de tempo para a visita às instalações dos clientes, de 3 horas para 2 horas e meia, ou o início às 7 horas da manhã da contagem do tempo para a reposição, em lugar das actuais 8 horas, obrigam ao redesenho de processos, com consequências quer ao nível dos contratos celebrados ou a celebrar com os prestadores de serviços, quer ao nível dos custos com pessoal, isto no caso de se vir a revelar necessário recorrer a mão-de-obra própria em situação de disponibilidade e devido pagamento de horas extraordinárias;

- A obrigação (artigo 36.º-A) do operador de rede de distribuição efectuar, no mínimo, uma leitura real do equipamento de medição (que esteja acessível) em cada período de seis meses consecutivos, e pagar uma compensação nos casos de incumprimento do padrão pode, no imediato, revelar-se extremamente gravosa (o não cumprimento do padrão para cerca de 1% dos clientes estará associado a um montante de compensações da ordem de um milhão de euros). De facto, os sistemas de informação dos distribuidores não possuem uma caracterização relativa à acessibilidade, mas apenas uma indicação relativa à localização dos contadores no interior ou no exterior das habitações, não sendo possível, a partir desta, extrapolar para a acessibilidade aos contadores. Refira-se, a título de exemplo, que, em muitas situações, os contadores que se situam no exterior de habitações unifamiliares se encontram para lá de um portão e que, em zonas de ocupação sazonal, se podem encontrar nos patamares das escadas mas sem que o leitor tenha acesso aos mesmos. No sentido de dar oportunidade ao operador da rede de proceder a um adequado e exaustivo processo de validação da informação constante dos seus sistemas, nomeadamente em termos de acessibilidade pública, o Conselho Consultivo sugere que um indicador do tipo do agora proposto seja considerado, por enquanto, apenas como indicador geral, em substituição do actualmente existente (percentagem de clientes BTN com contador objecto de pelo menos uma leitura, durante o último ano civil), e que se analise a possibilidade de, nos casos de equipamentos não acessíveis e em futura revisão do RQS, ser a dificuldade superada pelo aviso prévio da data e período previsto para a contagem;



h
SP

- No ponto 3 do artigo 42.º, o Conselho Consultivo manifesta dúvidas quanto à opção de limitar, nos casos de reclamações fundamentadas relativas a facturação, a suspensão do prazo de pagamento da factura apenas aos comercializadores regulados, com o argumento de que os clientes dos outros fornecedores podem ser sempre abastecidos pelo comercializador regulado;
- No ponto 1 do artigo 49.º, o Conselho Consultivo considera que as instalações provisórias também devem ser excluídas da obrigação de pagamento de compensações;
- Estando em causa algumas alterações substanciais em relação à versão em vigor do RQS, não nos parece aconselhável que se proponha a extensão do prazo para a sua revisão (ponto 3 do artigo 60.º). O mais razoável será manter o prazo actual, o que permitirá, daqui a dois anos, rever as regras, quer de natureza técnica, quer de natureza comercial, que, entretanto, se revelarem inadequadas;
- No ponto 4.2 Relacionamento Comercial, da Justificação da Proposta Regulamentar, o Conselho Consultivo alerta para a inconveniência dos clientes em BT se relacionarem, quanto a comunicação de avarias e indicação de leituras, directamente com o operador de rede, pois será muito mais funcional que o diálogo seja estabelecido exclusivamente com o fornecedor, por óbvias razões de funcionalidade e admitindo que este asseguraria um atendimento permanente;
- No penúltimo parágrafo da página 27, quando se fala de avarias na alimentação individual dos clientes, o Conselho Consultivo alerta para o lapso de se referir "(...) período compreendido entre as 8 e as 23 horas durante o qual o distribuidor não é obrigado a efectuar assistência técnica (...)" quando o que está em causa é o intervalo fora desse período.



ENTIDADE
REGULADORA DOS
SERVIÇOS ENERGÉTICOS

CONSELHO CONSULTIVO

CONCLUSÕES

O Conselho Consultivo subscreve na generalidade a proposta apresentada pelo Conselho de Administração da ERSE para as Disposições de Natureza Comercial do RQS e regista com agrado as inovações e melhorias introduzidas em relação ao regulamento em vigor.

Identificados, na análise da especialidade os aspectos e soluções normativas que poderiam ser objecto de ajustamento, que contribuiriam para uma ainda maior coerência e coesão interna da proposta, bem como para a sua mais fácil exequibilidade por parte das entidades reguladas, o Conselho Consultivo recomenda ao Conselho de Administração da ERSE a sua consideração na versão final do documento a submeter à DGGE

Aprovado por unanimidade, na reunião de 14 de Julho de 2005.

Francisco Sousa Botelho

(Relator)

Sidónio de Freitas Branco Paes

(Presidente)