



Exmo Senhor
Presidente da
ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços
Energéticos

Data: 23 de abril 2021

N. Refª : PARC-000013-2021

Assunto: 97ª Consulta Pública – Proposta de Regulamento das Relações Comerciais - GPL

Tendo tido conhecimento da iniciativa acima mencionada, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

1

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral

Dados Pessoais

(Ana Cristina Tapadinhas)

Generalidade

No âmbito da 97ª Consulta Pública promovida pela ERSE é apresentada uma proposta de Regulamento das Relações Comerciais (RRC) que visa regular as relações entre agentes, e entre agentes e clientes/consumidores.

Numa apreciação global, congratulamos a ERSE por esta iniciativa, de facto, sendo o GPL canalizado um serviço público essencial, a regulamentação desta prestação de serviços é quase inexistente quando comparada com o fornecimento de gás natural e eletricidade. Assim, consideramos que esta proposta é muito positiva, e que visa primordialmente a proteção dos direitos e legítimos interesses dos consumidores.

Na generalidade, é de saudar a abordagem seguida nesta proposta de regulamentação, que toma por base a experiência regulatória no setor do gás natural. As similaridades são evidentes, embora a infraestrutura e dimensão difiram substancialmente. O detalhe da regulamentação acautela nesta fase as legítimas expectativas dos consumidores nesta matéria, embora se reconheça a necessidade de aperfeiçoamento pela subsequente experiência.

2

ESPECIALIDADE

I. Previsão do regime de acesso de terceiros às redes de distribuição

A DECO considera muito relevante esta proposta, uma vez que visa fomentar a livre concorrência entre agentes, o que em última análise comportará vantagens para os consumidores.

No entanto, os critérios restritivos quanto aos operadores abrangidos pelas condições de acesso a terceiros carecem de fundamentação nos documentos em análise:

“A presente proposta regulamentar prevê que os operadores das redes de distribuição que, no âmbito da atividade de distribuição de GPL canalizado, forneçam um universo de clientes superior a 50 000 estejam obrigados a facultar o acesso a terceiros às redes por si operadas que, individualmente, estejam ligadas a um número de consumidores igual ou superior a 3 000.

Como ponto de partida este limiar é bastante limitado, que resultará seguramente em muito poucas redes vinculadas ao regime de acesso a terceiros. Esta opção tem como finalidade implementar alguns projetos piloto em redes com uma dimensão crítica mínima, operadas por entidades já com considerável experiência, de forma a que, a médio prazo, essa experiência possa ser replicada progressivamente em redes mais pequenas e operadores de menor visibilidade.”

A alteração deste setor ocorrida na última década (com a expansão de redes de gás natural, aliada a alguma eletrificação de consumos), a escassez de dados sobre o mercado e, bem entendido, o número de consumidores a ele vinculados, limitam a apreciação que pode ser feita à presente regulamentação. Com efeito, embora seja atendível o espírito da regulamentação, observando um princípio de prudência, e seguindo boas práticas e regulamentação sedimentada no setor do gás natural, não resulta óbvio qual o universo em que o regime de acesso a terceiros irá vigorar.

Também os requisitos de “unbundling”, com separação entre a componente de redes e a energia fornecida, seria mais facilmente entendível com dados caracterizadores deste mercado. Estes factos, e tal como mencionado acima, não obstam a que o presente diploma seja na generalidade um passo muito positivo no setor, embora seja particularmente complicado avaliar qual a viabilidade prática da aplicação de algumas partes do regulamento na ausência de dados de caracterização. A regulamentação mais detalhada da atividade pressupõe uma transparência acrescida no final do processo, a mesma regulamentação deve acautelar que não é em si mesma uma potencial barreira

ao ser aplicada a um universo que poderá ter uma complexidade e custo substancialmente acrescido fruto da sua própria exiguidade.

II. Celebração de Contratos

A DECO partilha do entendimento da ERSE, no sentido de que as condições gerais dos contratos devem ser homogéneas e regulamentadas.

Para além das informações propostas pela ERSE, a DECO adicionalmente entende, que atenta a sua importância, as seguintes informações deverão também constar do contrato:

- a modalidade de envio da fatura que for contratualizada (eletrónica ou em papel), e qual o período de faturação acordado;
- informação sobre a tarifa social, e condições para se ter acesso à mesma;
- no que respeita ao tratamento de pedidos de informação e tratamento de reclamações, deverá constar do contrato a informação relativa aos contactos para envio de pedidos de informação e reclamações;
- informação sobre livro de reclamações;

O tema do período de fidelização contratual é abordado pela ERSE nesta proposta de RRC de forma semelhante ao RRC do setor elétrico e do gás, incluindo a informação a prestar no âmbito da proposta contratual: a existência do período de fidelização, o benefício que o justifica, a quantificação expressa do benefício, e a duração ou a data de cessação do período de fidelização.

Para além desta informação são ainda explicitados os limites da compensação a pagar por eventual incumprimento do período de fidelização.

Cumprir referir que no âmbito da experiência da DECO na apreciação de reclamações de consumidores neste setor, os longos períodos de fidelização que são por vezes estabelecidos (5 anos) são motivação de grande parte das reclamações. Muitas vezes porque não foi explicado ao consumidor a existência destes períodos de fidelização, bem como a sua fundamentação, e porque falta muitas vezes informação transparente que

permita demonstrar que o prazo estabelecido decorre do investimento que foi realizado para a instalação do serviço.

No que respeita a esta formulação a DECO questiona desde logo a replicação da regra constante da Lei das Comunicações Eletrónicas para este setor, quando se tratam de setores distintos com características muito diferentes. Por outro lado, sublinhe-se que a regra atualmente existente no setor das comunicações eletrónicas não é equilibrada, deixando na esfera do agente a liberdade de estabelecer os benefícios que pretende atribuir sem qualquer limitação, sujeitando os consumidores a contratos com fidelizações muitas vezes injustificadas. Esta problemática tem sido acompanhada pela DECO que tem alertado o legislador para a necessidade de rever aquela regra, já foi também apreciada pela Autoridade da Concorrência e a ANACOM apresentou propostas concretas para alterar as regras atualmente vigentes.

Acrescenta-se ainda que a introdução de um conceito de benefício que não esteja minimamente balizado regulamentarmente, permitirá que os agentes económicos potencialmente possam estabelecer períodos de fidelização que não tenham uma correspondente e justificada vantagem para o consumidor, o que atualmente já acontece no setor das comunicações eletrónicas.

5

Assim, e visto que esta regra tem prejudicado os direitos e legítimos interesses dos consumidores, não sendo uma solução adequada para o setor das comunicações eletrónicas, a DECO entende que não se justifica replicar regra semelhante para o setor da energia.

III. Interrupção do fornecimento

Entendemos que se justificará que seja assegurado que o fornecimento não possa ser suspenso, quando o consumidor invoca a prescrição de consumos, replicando a regra existente no setor do gás e da eletricidade.

IV. Normativo

Art.º 2º/2 a) e b) - No que respeita à definição de cliente final e clientes doméstico, a DECO entende que seria mais benéfico adotar a definição de consumidor, tal como já foi adotado no RRC do setor elétrico e do gás. Nesse sentido a definição de consumidor é consagrada como sendo aquele que compra energia para um uso não profissional. A DECO considera que esta definição é a mais adequada, por decorrer da definição de consumidor da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual. Adicionalmente salienta-se que o artigo 3º menciona o “consumidor”, como sendo aquele que tem um uso não profissional, mas esta definição de consumidor não consta da lista de definições.