

## Generalidade

A ERSE, no âmbito das suas competências, iniciou o processo de revisão dos regulamentos do setor do gás natural, com o objetivo de preparar o novo período regulatório 2016-2019. Neste sentido, a ERSE colocou em consulta pública propostas de revisão do Regulamento de Acesso às Redes, Infraestruturas e Interligações (RARII), do Regulamento de Operação das Infraestruturas (ROI), do Regulamento das Relações Comerciais (RRC) e do Regulamento Tarifário (RT).

Sem prejuízo dos nossos comentários na especialidade, numa apreciação geral, as alterações apresentadas nas propostas de revisão dos regulamentos são positivas para os consumidores e para o setor, acolhendo a nossa concordância.

A DECO considera que cada vez menos se justificam a existência de assimetrias entre os regulamentos do setor da eletricidade e do setor do gás natural, pois são dois mercados muito próximos, sendo o exemplo disso as ofertas conjuntas dos dois serviços. Posto isto, faz cada vez menos sentido que a regulamentação mais geral e comum aos dois setores, como é o caso da qualidade de serviço e as relações comerciais com os consumidores, não tenha as mesmas regras, ou se verifiquem assimetrias durante um período alargado de tempo.

As ofertas conjuntas dos dois serviços tem levantado questões e novos conflitos dos consumidores com os comercializadores destes serviços, nomeadamente, no que diz respeito à faturação conjunta, relativamente, à impossibilidade de efetuar a quitação parcial ou à suspensão do prazo de pagamento da fatura quando o consumidor reclama dos valores faturados. No setor elétrico está previsto a suspensão do prazo de pagamento da fatura, o que não se verifica no setor do gás natural, sendo esta situação de assimetria nos dois setores pouco benéfica para os consumidores.

A DECO não pode deixar de constatar a alteração da própria estrutura do RRC, e saudar a ERSE pela maior relevância dada ao relacionamento comercial dos agentes com os consumidores. A liberalização do mercado têm evoluído positivamente, e os consumidores são confrontados com novas e diferentes ofertas e com mais

informação, para tomar as suas decisões, o que é positivo para os consumidores, contudo, estas novas e diferentes ofertas de mercado e mais informação, também trás uma maior complexidade ao processo de decisão e escolha dos consumidores. Neste sentido, é importante que a ERSE monitorize a fiabilidade e garanta a comparabilidade da informação disponibilizada pelos agentes aos consumidores.

## **Especialidade**

### **I. Continuidade do Serviço**

Em caso de impedimento do exercício da sua atividade por parte de um comercializador de mercado o CUR assegura a continuidade do serviço para os clientes afetados. Esta é uma questão especialmente relevante, tratando-se de um SPE, pelo que consideramos a proposta de alteração positiva.

### **II. Estimativas, Comunicação de Leituras e Acertos de Faturação**

Neste ponto a DECO considera que é relevante para o consumidor que este seja informado quais os melhores dias do mês para proceder a leitura do contador e comunicação da mesma. No entanto, é necessário assegurar que a informação transita entre os agentes do setor, sendo relevante que as leituras dos consumidores, quando comunicadas ao comercializador, sejam enviadas para os ORD, para que os dados das leituras do ORD e do consumidor possam ser utilizados para apresentar as melhores estimativas de consumo.

Relativamente à comunicação das estimativas na mesma unidade de medida do contador, é uma situação que se deve verificar em todas as faturas. Não obstante a faturação ser efetuada numa unidade diferente, a fatura deve sempre conter a informação referente a leituras e estimativas na mesma unidade do contador, e deve também ser clara no modo de conversão para as unidades de faturação.

No que diz respeito aos acertos de faturação, a proposta da ERSE prevê a adequação do RRC à Diretiva n.º 17/2013, que prevê mecanismos de pagamento plurimensal quando o acerto de faturação seja um valor superior à média mensal dos últimos 6 meses.

### **III. Obrigatoriedade de entrega das Condições Gerais e da Ficha Contratual Padronizada à ERSE**

A obrigatoriedade de entrega à ERSE, por parte dos comercializadores, das condições gerais das propostas comerciais e a obrigação de disponibilização de uma ficha contratual padronizada, são aspetos relevantes no que toca a proteção dos direitos e à informação dos consumidores.

A DECO considera fundamental que a regulamentação desta Ficha seja aprovada com a maior celeridade, e que seja disponibilizada previamente às Associações de Consumidores tendo em vista o seu conhecimento e análise.

É importante que a ficha contratual seja uma ferramenta ao serviço que venha a permitir aos consumidores, por exemplo, uma comparabilidade das ofertas disponíveis no mercado.

### **IV. Proibição de indexação das ofertas de mercado à TTVCF**

A DECO viu com agrado a proibição da indexação das ofertas de mercado à tarifa transitória, que veio proteger os consumidores das variações tarifárias associadas as revisões trimestrais das TTVCF, quando contratavam ofertas de mercado indexadas com período de fidelização contratual muito superior as estas revisões.

Contudo, esta proibição trás um novo desafio para os consumidores, onde cada comercializador define o seu tarifário base, aplicando depois descontos nas suas ofertas comerciais, uns mais regulares, outros em campanhas por tempo limitado, mas os valores publicitados desses descontos apresentam diferenças muito significativas, onde os comercializadores apresentam descontos desde 1 ou 2% até

20 ou 30%, sendo que o tarifário sobre o qual incide o desconto são completamente diferentes.

Neste sentido, a apresentação de um desconto maior não corresponde necessariamente à tarifa mais reduzida. Esta informação complica o processo de escolha dos consumidores, criando falta de transparência na avaliação e escolha da melhor oferta de mercado, pois os valores dos descontos apresentados podem induzir em erro, por não serem comparáveis.

#### **V. Faturação na Mudança de Comercializador**

A proposta da ERSE prevê a possibilidade de que, em vez do consumidor receber uma fatura de fecho do anterior comercializador e uma nova fatura do novo comercializador, a faturação ser efetuada na totalidade pelo novo comercializador, existindo um mecanismo de acerto entre os comercializadores, uma solução apresentada para simplificar a faturação entregue ao consumidor após a mudança de comercializador. Esta solução poderá também trazer benefícios para os comercializadores.

A primeira crítica à proposta é o facto de ser de adesão voluntária, a existência de duas formas de possíveis de processamento desta faturação de transição pode vir a complicar o processo, gerando maior confusão para o consumidor. No entanto, esta solução apresentada levanta questões na ótica dos consumidores, por exemplo a questão de como procede o consumidor no caso de querer reclamar dos consumos faturados referentes ao anterior comercializador, pedir a suspensão do prazo de pagamento ou a negociação do pagamento, e qual o tipo de informação que circula entre os comercializadores, nomeadamente referente a anterior oferta comercial e como se reflete este processo na própria fatura, sendo que torna mais complexa a leitura e compreensão, quando são apresentados consumos faturados com diferentes ofertas comerciais.

A DECO considera que a proposta poderá ser uma solução que simplifique, quer para os comercializadores, quer para os consumidores, a faturação no processo de mudança de comercializador, no entanto, nos moldes apresentados, parece-nos

claramente insuficiente para cumprir o objetivo proposto, e pode mesmo introduzir novas complicações no processo que já origina reclamações por parte dos consumidores.

Também relacionado com o processo de mudança de comercializador, uma das preocupações dos consumidores é o tempo para a mudança. O tempo que o Gestor do Processo de Mudança de Comercializador demora a operacionalizar a mudança, é muito distinto do tempo percecionado pelos consumidores, pois existem comunicações entre os agentes do setor, que prolongam o tempo da mudança o que torna o processo mais moroso para os consumidores. Deste modo, a DECO saluda a limitação do tempo para estas comunicações entre agentes, que permitiram tornar o processo mais célere para os consumidores.

#### **VI. Fidelização no Contrato de Fornecimento**

A proposta da ERSE é a obrigatoriedade de comunicar aos consumidores, na informação contratual e pre-contratual das ofertas, a existência e duração do período de fidelização, bem como de possíveis penalizações e o seu modo de cálculo.

A DECO só poderá admitir a existência de um período de fidelização razoável, desde que se verifique, cumulativamente, a existência de uma contrapartida vantajosa relevante para o consumidor e um investimento considerável por parte do comercializador para a prestação do serviço, de modo a que, numa situação de rescisão antecipada do contrato se verifique na esfera deste último um empobrecimento sem causa.

Sucedem porém que, no atual estado do mercado do setor do gás natural, estas condicionantes ainda não se verificam, pelo que, a DECO considera que não se justificar a imposição de períodos de fidelização no serviço de fornecimento de gás natural.

Outra questão, também relevante, prende-se com a possibilidade de surgirem ofertas de mercado mais complexas, como, a título de exemplo, no gás propano canalizado onde surgiram ofertas mais complexas, com períodos de fidelização encapotados sob a forma de uma “oferta de bolsa de gás”, que incluem uma clara

penalização por cessação antecipada, e que representam no mínimo 6 anos de permanência no comercializador.

A questão que aqui deixamos é como irá a ERSE regular as ofertas de mercado, atenta a sua complexidade, uma vez que as mesmas podem constituir práticas comerciais desleais, induzindo em erro os consumidores, especialmente, consumidores vulneráveis.

Por este motivo, e sem conceder relativamente ao anteriormente exposto, a DECO considera que nas situações em que existam períodos de fidelização – nomeadamente, serviços associados ao fornecimento de gás natural – revela-se obrigatório que estes se encontrem claramente identificados, independentemente da sua forma e que a duração seja limitada (e não automaticamente renovável), possam ser facilmente identificados pelos consumidores, e os comercializadores justifiquem claramente perante os consumidores, as vantagens decorrentes da oferta e os investimentos realizados, dotando estes períodos de razoabilidade e transparência. Mais importa que a penalização por cessação antecipada do contrato não seja superior ao benefício atribuído e usufruído pelo consumidor.

## **VII. Tarifa Social**

O desconhecimento da existência sempre foi um dos grandes entraves à adesão dos consumidores à tarifa social. Tem sido feito um esforço de divulgação da tarifa social, dos critérios de atribuição e dos benefícios associados. Saudamos a proposta da ERSE em consagrar a obrigatoriedade de informar os consumidores da existência da tarifa social no RRC.

A tarifa social é outro aspeto onde a igualdade de tratamento no setor elétrico e no setor do gás natural deve ser um objetivo, por exemplo, do ponto de vista do consumidor, não faz sentido que os critérios para a atribuição da tarifa social sejam distintos nos dois setores. Embora extravase este fórum, por não estar sujeito a regulamentação da ERSE, deixo o apelo para que desenvolva esforços no sentido da uniformização dos critérios.

### VIII. Inibição da Mudança de Comercializador e Interrupção do Serviço

No âmbito do novo artigo 125.º do RRC, a DECO manifesta a sua total discordância relativamente aos seguintes pontos:

- A proposta da ERSE para o ponto 9, no âmbito da qual, se atribui aos Comercializadores de Último Recurso Regulados (CURR) a possibilidade de solicitarem direta e autonomamente a suspensão do serviço, através do corte do fornecimento, sempre que sobre o consumidor exista uma obrigação certa, exigível e líquida e que não tenha sido cumprida, independentemente da relação contratual em que se encontrem;
- A manutenção da possibilidade os CURR inibirem o consumidor de mudar de comercializador, prevista no ponto 12, sempre que na sua relação contratual existam valores em dívida vencida que não tenham sido contestadas junto de tribunais ou de entidades com competência para resolução extrajudicial de conflitos.

Na verdade, as propostas apresentadas pervertem o atual sistema jurídico, olvidam princípios básicos de direito e colocam em causa a natureza do Gás Natural enquanto serviço público essencial.

De facto, no que diz respeito à nossa ordem jurídica, não podemos esquecer que nas situações vertidas na proposta da ERSE e do Conselho Consultivo, as mesmas abrangem, desde logo, relações jurídicas distintas entre si: uma primeira, entre o consumidor e o comercializador de último recurso, ou entre o consumidor e um comercializador do mercado livre, e uma segunda, entre o consumidor e um comercializador do mercado livre, ou, um novo comercializador deste mercado. Tal significa que os efeitos de uma relação não podem ser oponíveis à outra relação sob pena de se colocar em causa o princípio da autonomia contratual.

Neste sentido, no âmbito de cada relação, a suspensão do serviço e o conseqüente corte no fornecimento, surgirão, sempre, como uma exceção do não cumprimento, dispondo o Comercializador do mercado livre ou do mercado regulado, da prerrogativa de recusar a sua prestação enquanto o consumidor não efetuar a que

lhe cabe. Ao não cumprir a obrigação no tempo e no lugar exigível o consumidor coloca-se em situação moratória que apenas cessa com o cumprimento da obrigação ou, em caso contrário, com a resolução do contrato pela outra parte (ou pelo consumidor) com base em incumprimento, momento, a partir do qual, a dívida passa a ser judicialmente exigível. In casu, o consumidor que não efetue o pagamento das faturas em atraso e que mude de comercializador, ao resolver o contrato anterior e a incumprir definitivamente o contrato anterior, deixa, a partir deste momento, margem ao comercializador para exigir os danos decorrentes do incumprimento contratual definitivo, ou seja, acionar os mecanismos judiciais tendo em vista a cobrança da dívida. Nada é, jamais, oponível ao novo contrato celebrado pelo consumidor, pois deste novo contrato surge uma nova relação jurídica decorrente da autonomia da vontade e sujeita aos princípios gerais dos serviços económicos de interesse geral, nomeadamente, a acessibilidade, a universalidade e a continuidade do serviço, o qual não pode ser interrompido sem que exista uma justificação prevista legalmente.

Pese embora a necessidade de garantir o cumprimento das dívidas cuja violação se deva única e exclusivamente à conduta do consumidor (sem que existam quaisquer fatores exógenos que o impeçam), o certo é que não pode este incumprimento justificar a exclusão do princípio da continuidade dos serviços públicos essenciais, pois a admitir-se esta norma, tal converteria o processo de mudança do mercado regulado para o mercado livre e a própria mudança de comercializador neste mercado, numa forma de cobrança automática de dívidas vencidas o que sempre acarretaria graves prejuízos para os consumidores, convertendo-os, por sua vez, em incumpridores e prevaricadores abstratos e utilizando a interrupção do serviço como uma sanção complementar aos mecanismos judiciais existentes.

Tal como já foi referido, estas propostas pervertem o atual sistema jurídico e os princípios gerais de direito, acrescentando o facto de que tal constitui uma clara violação dos direitos dos consumidores e um entrave ao processo de liberalização do mercado energético. De facto, a decisão de contratação incumbe tão só e somente ao

consumidor e ao novo comercializador, não podendo o incumprimento da anterior relação contratual constituir um entrave automático para esta nova relação.

Por fim, mas não menos importante, a DECO muito dificilmente poderia aceitar um mecanismo semelhante pois, na maioria das situações, o incumprimento da obrigação por parte do consumidor deve-se, tão somente, ao incumprimento do comercializador, uma vez que o mesmo cobra, muitas vezes valores que já foram faturados, apresenta faturas com estimativas bastante elevadas ou exige mesmo o pagamento de valores que já se encontram prescritos, não permitindo que o consumidor impugne a respetiva fatura, sem que o serviço seja interrompido. Acresce, também, que, mesmo nas situações de incumprimento por parte do consumidor, o mesmo se deve, muitas vezes, a situações de excessiva vulnerabilidade económica, não conhecendo, o consumidor, inclusive, que existem mecanismos de apoio específico para estas situações.

Nestes termos, a manutenção desta norma e a junção da proposta apresentada coloca em causa, de forma grave e inaceitável, a proteção dos direitos dos consumidores e os fins previstos no quadro da liberalização do mercado energético, nomeadamente, a livre escolha do comercializador do Gás Natural.