



Presidência do Conselho de Ministros

**Exmo. Senhor  
Dr. Ing. Jorge Vasconcelos  
Presidente da ERSE  
Entidade Reguladora  
do Sector Eléctrico**

<b>Sua referência</b>	<b>Sua comunicação</b>	<b>Nossa referência</b>	<b>Data</b>
			<b>09.03.01</b>

**ASSUNTO: Comentários preliminares ao documento “Revisão dos Regulamentos do Sector Eléctrico” para a Audição Pública de 12 de Março de 2001**

Exmo. Senhor,

Junto se enviam comentários preliminares do Instituto do Consumidor ao documento “*Revisão dos Regulamentos do Sector Eléctrico*” que será discutido na Audição Pública de 12 de Março de 2001, no Porto, por forma a permitir a sua colocação no web site da ERSE.

O presente documento substitui o que foi remetido também por mail hoje ao final do dia e que, por lapso agora detectado, constituía uma versão anterior meramente interna. Solicita-se assim, em conformidade, que V. Exas. queiram proceder à devida substituição.

Com os melhores cumprimentos,

Maria Cristina Portugal

Vice-Presidente

PRAÇA DUQUE DE SALDANHA, 31, 1º, 2º, 3º e 5º - 1050 LISBOA

TELEF. 21 356 46 00 • TELECÓPIA 21 356 47 22

Site: [www.ic.pt](http://www.ic.pt)

e-mail: ic @ ic.pt



**Breves comentários ao documento**  
**“Revisão dos Regulamentos do Sector Eléctrico”**  
**para a Audição Pública de 12 de Março de 2001**

No início deste novo milénio começa uma nova fase de Regulação, com apresentação de documentos para apreciação pública visando a reformulação dos regulamentos em vigor.

O Instituto do Consumidor vem deste modo apresentar alguns comentários genéricos, que serão seguidos de um parecer fundamentado a produzir após a Audição Pública, e que terão em conta os desenvolvimentos aí registados. Esta apreciação prende-se com a alteração da prática da Entidade Reguladora pois, pela primeira vez, foi dado um prazo muito reduzido – menos de um mês – tornando-se difícil apresentar considerações mais aprofundadas sobre os documentos em tempo, dado o universo e complexidade das questões em análise.

Como ponto prévio sublinha-se a essencialidade deste serviço para o consumidor residencial - como tal identificada na legislação própria dos Serviços Públicos Essenciais (SPE) – que, continuando a não dispor da faculdade de opção do distribuidor e não tendo *per si* força negocial para equilibrar a relação de consumo, necessita da regulação e duma representatividade nos órgãos do regulador.

O serviço de fornecimento de energia eléctrica é o SPE com a regulação mais avançada no nosso país, tendo ainda características próprias, como a uniformidade contratual e tarifária em todo o país.

Somos assim de parecer que este é o momento ideal para se **definir** o âmbito do **Serviço Universal** e das obrigações dele decorrentes, o que parece ausente do documento.

O **IC** volta a **insistir** na proposta já formulada na anterior consulta pública e em diversas outras ocasiões sobre a **necessidade** de maior **precisão do conceito de consumidor**.

De facto, são utilizadas várias designações - cliente, consumidor, utilizador, requisitante - que, embora em menor número do que noutros documentos, continuam a gerar alguma confusão na



leitura. Pensamos que não faz sentido a adopção de definições diversas das legalmente consagradas pelo que se propõe - de acordo com a lei de defesa do consumidor - a designação de consumidor doméstico para identificar os consumidores residenciais finais.

Esta questão é importante pois, para além de uma maior clareza dos textos, identifica os destinatários deste SPE e está relacionada com a preocupação que o IC gostaria de ter já visto reflectida nestes documentos - a clarificação de obrigações de serviço universal.

Seguidamente produzem-se comentários na generalidade sobre as questões colocadas no documento e cuja numeração *infra* reporta ao mesmo:

#### 4.1 Informação aos Consumidores

A informação aos consumidores domésticos deve ser mais precisa, identificando obrigações (de forma e conteúdo) e sistematizando as condições em que é obrigatória.

A ERSE, para além da informação própria que produz, deve ter uma acção fiscalizadora sobre as obrigações das empresas na matéria, com previsão de sanções, sejam de indemnização aos consumidores eventualmente lesados e aplicação de coimas.

As empresas devem tornar a informação a prestar **simples, clara e visível** (o caso das facturas é exemplar pois são de difícil leitura). Deveriam ainda prestar mais e melhor informação, por exemplo, sobre os perigos e os cuidados a respeitar com a energia, bem como o seu uso eficiente.

Para os consumidores domésticos, a informação a prestar às empresas deve ser clara mas sucinta: identificação do consumidor e do local, necessidades de energia (número de divisões e quantidade/qualidade dos electrodomésticos), e necessidades específicas para consumidores especiais, salvaguardando a confidencialidade obrigatória por Lei.

#### 4.2 Resolução de conflitos

Um sistema de resolução rápida e gratuita de litígios é fundamental para uma regulação eficiente nos SPE. A arbitragem é um sistema com boas provas dadas nesta matéria, tendo todas as



experiências relacionadas com conflitos de consumo existentes merecido o apoio do IC, desde a primeira hora.

Em nossa opinião, este SPE deve continuar a privilegiar a **uniformidade de procedimentos** em todo o país, pelo que só concordamos com a implantação dum centro nacional, sem o que haveria condições diferenciadas para os consumidores domésticos segundo a região.

Tal centro, no tocante à regulação de conflitos com os consumidores domésticos deverá funcionar **complementar e supletivamente** aos actuais centros de arbitragem, com competência para os conflitos de consumo em geral e que comportam variações quanto à competência em razão do valor e do território.

Embora se aceite que um centro a criar possa vir a abranger para todo o sector, **devem ser estabelecidos** desde já **prazos fixos e justificadamente curtos para o início de funcionamento** deste tipo de **regulação de litígios com os consumidores domésticos**.

A hipótese de vir a constituir um centro específico para os SPE não sendo de excluir parece-nos prematura, pois nem todos estes serviços têm regulação efectiva.

### 4.3 Ligação às redes

As questões aqui colocadas parecem-nos um pouco laterais em relação ao consumidor, dado que este não participa activamente no mercado da electricidade, e não tem capacidade de apreender questões como a optimização ou reforço da rede... apenas deseja energia para uso pessoal, ou seja exclusivo! Deste modo somos de opinião de que se deve tratar de forma diferenciada o que tem capacidade diferenciada, pelo que se sugere neste caso a adopção de uma óptica simplista, por via da **instituição de um sistema alternativo uniforme para BTN**.

Dado estarmos perante um SPE fornecido em regime de monopólio, deverá ser instituído um valor máximo, e o consumidor apenas deve suportar os custos até ao limite da sua propriedade, sendo o restante da responsabilidade do distribuidor.

**O consumidor/requisitante deve ser compensado pelos posteriores aderentes por valores relativos à construção inicial e ao reforço da rede.** O mecanismo de compensação poderá ser de



divisão percentual por quantos poderão vir a partilhar a rede mas deve ser actualizado pelo valor do aumento tarifário sucessivo nos períodos decorrentes.

Sublinha-se que no documento não vem especificado o tempo concedido pela ERSE à EDP Distribuição para disponibilização de dados desagregados,

#### **4.3.2 Potência de Referência**

Como o exemplo demonstra, a actual situação provoca injustiças, pelo que se deve **aplicar o critério de valor individual de prestação**.

#### **4.3.3 Estudos e Orçamentos de Ligações à rede**

Não dispomos de elementos suficientes, ou de reclamações, para avaliar a realidade fora dos aglomerados urbanos, e responder directamente sobre prazos ou alterações ao sistema.

Sobre a qualidade e transparência dos orçamentos, deve ser assegurada pelo melhor detalhe possível e **os consumidores domésticos devem ter possibilidade de realizarem estudos e projectos de ligações**, em conformidade com os regulamentos técnicos em vigor.

#### **4.4 Aditividade das Tarifas (e seguintes)**

A apreciação desta matéria será posteriormente aprofundada no parecer. Em princípio a aditividade das tarifas pode trazer uma maior transparência à facturação aos consumidores. É nossa opinião, no entanto, que índices de qualidade devem ser directamente adstritos ao tarifário, positiva ou negativamente conforme a sua evolução. Neste caso é importante a observância do disposto na Lei nº23/96 de 26 de Julho (Lei dos SPE), especialmente no seu artigo 7º (Padrões de Qualidade/Grau de Satisfação do Utente).



## **4.7 Novas Tecnologias de Informação e Comunicação**

O IC é favorável à introdução destes novos meios desde que sejam correctamente explicados aos consumidores. Para a sua adesão seria interessante equacionar a oferta de vantagens comerciais, como se fez para o débito automático em conta.

As questões de melhoramento da informação são muito importantes, tanto em relação a novas tecnologias como à prática tradicional (como exemplo da factura actual que é difícil de compreender tal como se apresenta).

## **4.8 Clientes do SEP**

### **Contrato**

Justifica-se a aprovação pela ERSE, com audição das estruturas representativas dos consumidores de BTN, dado que o serviço é um SPE fornecido em monopólio.

A desmaterialização do contrato, é, em nossa opinião, um passo prematuro, dado terem de ser convenientemente verificados determinados funcionalismos prévios de segurança do sistema e da sua conveniente adopção sem problemas acrescidos para os consumidores domésticos.

**O direito à informação contratual deve sempre presidir a qualquer opção nova .**

### **Caução**

Em nossa opinião muitas situações de incumprimento de pagamento são involuntárias e poderiam ser evitadas por uma melhor informação, pelo que a redução ou mesmo devolução do valor da caução será positivo após um certo prazo.



Presidência do Conselho de Ministros

## Equipamento de medição

Sim, desde que homologados e certificados.

## Leituras

Verifica-se que só a LTE cumpre as disposições mínimas do regulamento. A dificuldade de leituras ultrapassa-se instituindo datas fixas para o efeito, ou comunicação prévia para leitura em período pós laboral . Qualquer comunicação (e o excesso de comunicação) efectuada na factura é dificilmente legível como já explicado, desaconselhável e contraproducente.

## Estimativas

O distribuidor **deve** informar os clientes/consumidores. A inclusão na factura será positiva desde que enquadrada numa reformulação desta, como exposto.

## Facturação e Prazos

O acordo entre as partes é de aceitar, desde que não viole as regras estabelecidas para o funcionamento do serviço.

A factura actual apresenta problemas graves que não se prendem apenas com o dever de informação, e que justificam uma reformulação urgente. Não só é **dificilmente legível** pela forma de apresentação, **como não proporciona destaque para informações urgentes**. Deste modo pode aumentar o número de litígios ou, em última análise, de cortes de fornecimento porque a empresa entende suficiente a aposição de uma mensagem no espaço próprio e que passa desapercibida.

PRAÇA DUQUE DE SALDANHA, 31, 1º, 2º, 3º e 5º - 1050 LISBOA

TELEF. 21 356 46 00 • TELECÓPIA 21 356 47 22  
Site: [www.ic.pt](http://www.ic.pt) e-mail: ic @ ic.pt



Pela análise de reclamações verifica-se que existem situações de incumprimento involuntário dos consumidores. Ora é diferente, e há que tratar diferentemente, um consumidor relapso dum "incumpridor continuado".

O IC já propôs na anterior audição pública - e reitera - a **instituição de um prazo fixo mensal para os pagamentos de SPE**, semelhante ao que vigora para o arrendamento, o que evitaria as situações de incumprimento involuntário e que acontecem devido ao volume de contas que são remetidas mensalmente para casa dos consumidores em datas por vezes aleatórias e com prazos diversos.

### **Períodos Tarifários/Períodos Horários**

O IC apoia como positiva a abertura do leque de opções aos consumidores domésticos de BTN, excepto quando possam pôr em causa a uniformidade (p.ex. localização geográfica).

A generalização do período de super vazio a BTN já poderia ter sido adoptado, o mesmo para a opção tri-horária.

### **Novos escalões de potência/Encargos de potência/Controlo de potência**

Em princípio aplicam-se as mesmas considerações anteriores. A progressividade do preço, no entanto, tem justificação na característica do serviço (SPE) e deverá ser equacionada em termos de **serviço universal**.

A alternativa apresentada para o controlo de potência é de considerar como preferível.

A margem de 3,45 Kva pode ser generalizada aos consumidores em BTN trifásica desde que se verifiquem as condições de segurança, pois instalações mais antigas (algumas com mais de 50 anos) podem não permitir injectar essa intensidade de corrente (diâmetro de fios de entrada ou fios antigos, p. ex). O seu custo de reconversão terá de ser equacionado.





## Tarifa Social

Esta tarifa, **tal como está definida em termos de potência não parece vocacionada para qualquer tarefa social**, mas um simples pacote económico que abrange consumidores desfavorecidos e outras situações como segunda habitação para uso sazonal (que deveria ter um tarifário específico) e pequeno comércio, não apresentando qualidade em termos de conforto para um verdadeiro apoio social.

A delimitação do âmbito do **Serviço Universal** deverá incluir esta matéria.

**O IC propõe desde já à ERSE a realização de um estudo de avaliação das necessidades mínimas das famílias, e do universo a ser abrangido por medidas de apoio social deste SPE.**

### 5.11 Energia das Perdas

As perdas da rede são muito elevadas e suportadas em termos de tarifário pelos consumidores ou clientes finais.

O IC tem convicção que as mesmas, aliadas a interrupções frequentes e falta de qualidade na tensão distribuída em muitos pontos do país são responsáveis por um pesado fardo na factura dos consumidores domésticos que não correspondem a qualquer consumo efectivo (e se efectivamente medidos conduziriam a valores superiores aos 10% aqui estimados).

Deste modo, manifesta-se desde já a discordância de equacionar este problema na forma teórica apresentada, como se a alternativa fosse um mero balanço contabilístico entre se vale a pena investir na melhoria da qualidade *versus* redução de custos de aquisição por efeito de diminuição de perdas!

Algumas das considerações produzidas pela entidade reguladora parecem-nos muito pertinentes e advogamos que esta equação seja reformulada no sentido do que é premente fazer para obstar à não qualidade básica em diversas regiões, garantindo assim uma aproximação à uniformidade estatutariamente estabelecida.

## 6.2 Formas de Regulação

O IC manifesta desde já a sua opinião de que o actual Regulamento de Qualidade de Serviço não tem condições de aplicabilidade ao actual funcionamento do mercado, nem teve, no caso vertente, atenção aos comentários e preocupações manifestados em tempo pelos representantes dos consumidores.

**A divisão do país em 3 classes de consumidores não é justificável, a nosso ver, e carece de urgente clarificação.**

Concordamos que na fase actual deveria ser já possível adoptar indicadores baseados no desempenho ambiental.

Na perspectiva exposta, parece ser de aceitar um tipo de regulação mista como preferencial.

Contudo, somos de parecer que os problemas advindos da actuação monopolista anterior e das sucessivas reestruturações decididas pela empresa não são suficientes para continuar a justificar a impossibilidade de constituir dados ou séries que possibilitem avaliações sustentadas de diversos *items*, no caso custos padrão ou outros para desenvolvimento da regulação. Esta situação requer solução urgente. O “poder discriminatório do regulador” parece-nos justificado neste momento.

Já a comparação de custos com empresas congéneres de outros países não nos oferece qualquer fiabilidade pelos problemas de “comparabilidade” expostos.

De qualquer forma, **somos contrários à possibilidade de utilizar qualquer método comparativo baseado na paridade do poder de compra, pois o mesmo foi recusado como bom pelas empresas aquando da decisão sobre o método a adoptar para avaliar o posicionamento do nosso país relativamente aos congéneres europeus.**

Não se trata apenas de uma posição de força baseada na equidade de tratamento para com os consumidores – que advogamos e defendemos – mas duma questão de metodologia que não pode extinguir-se quando se trata de incentivos a conceder ou custos a aprovar, subalternizando as comparações com a média europeia.