



UNIÃO GERAL DE TRABALHADORES

001742

Filiada na  e na 

JOÃO PROENÇA

Secretário Geral · Secrétaire Général
General Secretary · Generalsekretar

MANUEL ANTÓNIO SANTOS

Presidente · President
Président · Præsident

Toda a correspondência deverá ser dirigida ao Secretário Geral.
Toute la correspondance doit être adressée au Secrétaire Générale.
All communications should be adress to the General Secretary.

Exm^o Senhor
Dr. Jorge Vasconcelos
Presidente da ERSE
Edifício Restelo
Rua D. Cristovão da Gama, 1
1400 Lisboa

Na resposta indicar as referências deste Ofício.

s/ ref.:

n/ ref.:

SG/350/98

processo

data

01.07.98

Assunto

Exm^o Senhor

Na sequência do V/ ofício de 19 de Maio com a referência 0671/JV/hp, junto se remetem os comentários da UGT à Proposta (98MAI19) de Regulamentação do Sector Eléctrico da Entidade Reguladora.

Com os melhores cumprimentos

João Proença
Secretário Geral

Comentário à proposta (98MAI19) de Regulamentação do Sector Eléctrico da Entidade Reguladora - ERSE - sobre o anúncio da PR do “ Tarifário “, “Relações Comerciais“, “ Despacho “ e “ Acesso às Redes e às Interligações “

Regulamento a entrar em vigor em 99JAN01

Comentários da UGT

1) Introdução

A liberalização será uma experiência, cujas vantagens e desvantagens é difícil de estimar. Este é o desafio de um novo enquadramento competitivo, que requer um maior dinamismo, empenhamento, entusiasmo e motivação para o trabalho de grupo, para a uniformidade e coordenação de processos homogéneos, a fim de se alcançar o êxito no aspecto global do sector ao nível nacional.

O problema energético não é apenas de quantidade, é também de estrutura. Precisamos, não só de uma certa quantidade de energia, mas também de energia entregue nas formas mais variadas, em diferentes (e mutáveis) localizações, em alturas diferentes do dia, da noite e do ano, e para efeitos ainda nem sonhados.

As novas tecnologias, quer ecológicas e sociais, quer económicas e estratégicas, terão de passar exames muito rigorosos. *O objectivo é um sistema, sobre o qual nada se produza sem considerar a nova utilização da matéria para outro processo de produção a jusante.*

Os serviços não podem ser estanques, a informação terá de deixar de circular só na vertical. As regras devem ser precisas e calendarizadas. Todos os “grupos “ devem informar, com detalhe, sobre a procura, bem como o fornecimento de energia previsível, a fim de ser feita uma revisão periódica dos preços regulados, com afinação do sistema para uma melhor partilha de benefícios entre o SEP e o SENV, o mais equilibradamente possível, estabelecendo mecanismos de compensação e / ou penalização para o não cumprimento atempado das regras.

No tarifário deve ser considerada uma parcela, *de modo a contribuir para que o sector eléctrico tenha uma energia limpa, na produção, no transporte e na distribuição*, desejando-se que as futuras regras sejam simples e transparentes, dando a conhecer ao cliente o que paga e para que paga, com informação esclarecedora sobre a qualidade de serviço, formas de pagamento, reclamações, segurança quanto à utilização da electricidade e informação, de um modo geral, relativa às funções de Operador do Sistema (Gestão Técnica) e Operador do Mercado (Gestão das Relações Comerciais - Gestor de Ofertas).

A UGT vê o fornecimento da electricidade como uma função de **serviço público**; o que significa não ser tido como *um bem* no sentido usual. A liberalização do mercado dos serviços públicos de energia, com o fim de manter os preços tão baixos quanto possível para os recursos energéticos, segurança do fornecimento na perspectiva de longo prazo, *economia de recursos e defesa do ambiente e dos postos de trabalho na compatibilidade social, devem ser entendidos como parte integrante das obrigações de fornecimento de energia.*

O princípio básico para um mercado de energia deve ser a *cooperação*, pois assim, se conseguirá segurança de fornecimento, melhoramento da qualidade do serviço público e aumentar o crescimento económico, a concorrência e a criação de emprego.

A liberalização da produção, transporte e distribuição da electricidade foi rejeitada em, anos passados, por numerosas vezes como as dos sindicatos. Conseguir a harmonização dos regulamentos de protecção do ambiente ao mais alto nível, e a prazo, é uma condição importante para uma concorrência leal e deve ser encarada como uma prioridade, estabelecendo regras uniformes, introduzindo maior flexibilidade, quanto ao diálogo entre adquirentes e fornecedores, e fomentando a concorrência onde exista potencial para melhoria da eficiência com que são desempenhadas as actividades do sector eléctrico.

A Lei n.º 24/96 de 31 de Julho, estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores " *O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto nas negociações como na celebração de um contrato, informar de forma clara, objectiva e adequada o consumidor, nomeadamente, sobre características, composição e preço do bem ou serviço, bem como sobre o período de vigência do contrato, garantias, prazos de entrega e assistência após o negócio jurídico* ".

- A UGT aprecia a qualidade pela regulamentação proposta pela ERSE que, não incentiva o consumo de energia eléctrica, mas estimula as empresas de distribuição a promover acções de gestão na procura e em cooperação com os seus clientes, contribuindo assim para uma maior racionalidade na utilização dos recursos energéticos e favorecendo novas formas de planeamento e operação do sistema eléctrico. A lógica de funcionamento do SEP é a de um "**serviço público**", orientado para a satisfação universal dos cidadãos; com tarifário uniforme e a garantia de padrões mínimos de qualidade, a fiabilidade e estabilidade do sistema eléctrico, bem como a promoção da eficiência e a protecção do meio ambiente. A protecção do *utente de serviços públicos* ficou reforçada através das Leis 23 / 96 e 24 / 96 de 26 e 31 de Julho respectivamente; passando-se de uma visão relativamente passiva de "defesa" dos consumidores, para uma visão mais activa de exercício e promoção para uma interacção entre os clientes e as empresas.
- ❖ A primeira fase (1998 - 2001) da regulamentação parece virada para a evolução do sector eléctrico de acordo com a legislação nacional e comunitária, estimulando o comportamento activo de clientes e empresas, na busca das soluções mais adequadas à satisfação dos seus interesses;

- ❖ A segunda fase inicia-se em 2001, com a revisão dos regulamentos, então em vigor, sem prejuízo de eventuais revisões pontuais, que visem um mais amplo horizonte temporal.

2) Parecer

A Era é da informação - Deve existir muito cuidado na transição do funcionamento actual para o funcionamento a reger pelos novos regulamentos, as regras são muitas vezes mal interpretadas e involuntariamente mal aplicadas; devem ser tomadas medidas para que a transição seja gradual e sem conflitos, julga-se essencial apresentar em resumo o que se interpretou da Proposta de Regulamentação, quanto às Relações Comerciais - Qualidade de Serviço - entre o *Sistema Eléctrico Vinculado e Não Vinculado*, da Estrutura do SEN. Para as considerações à que ter presente o esquema na pág. 6, fazendo-se referência às ligações, fornecimento de energia e artigos que se considera útil ter presente. Recomenda-se ponderação à aplicação das alterações da legislação, para que as mudanças não se façam à custa do aumento excessivo dos preços a pagar pelos "*clientes não elegíveis*" e, colocar em causa as *empresas vinculadas*, pela falta de equilíbrio que possa reinar entre o SEP e o SENV por encargos mal distribuídos.

2.1) Apreciação específica à proposta do Regulamento da Qualidade de Serviço (ERSE / DGE)

- a) De acordo com a legislação do sector eléctrico, as transações que estão sujeitas a regulação com fixação de tarifas, são as seguintes:
 - aa) *fornecimento de energia eléctrica da entidade concessionária da RNT às entidades detentoras de licenças vinculadas de distribuição de energia eléctrica, em alta e média tensão;*
 - bb) *fornecimento de energia eléctrica das entidades titulares de licença vinculada de distribuição de energia eléctrica, em alta e média tensão, aos titulares de licença vinculada de distribuição em baixa tensão, que operam na respectiva zona de distribuição;*
 - cc) *fornecimento de energia eléctrica das entidades concessionárias de licença vinculada de distribuição aos clientes finais;*
 - dd) *acesso das entidades intervenientes no SENV à rede nacional de transporte e às interligações;*
 - ee) *acesso das entidades intervenientes no SENV às redes de distribuição do SEP, em alta e média tensão.*

- b) A Entidade Reguladora deve determinar que, a entidade concessionária da RNT e as entidades titulares de licença vinculada de distribuição de energia eléctrica compensem os consumidores, quando os padrões de qualidade de serviço não forem cumpridos (Dec. Lei n.º 187 / 95), e Art. 8.º do Regulamento de Relações Comerciais - Dec. Lei n.º 182 / 96).
- c) As Entidades titulares de licença vinculada de distribuição e a entidade concessionária da RNT devem publicar, anualmente, *relatórios de qualidade de serviço*, com informação sobre os níveis de desempenho conseguidos no ano anterior em matéria de qualidade de serviço (Art. 37.º, 38.º e 39.º).
- d) Em caso de incumprimento dos padrões individuais de qualidade, as empresas tomarão a iniciativa de pagar a respectiva compensação aos clientes afectados. O pagamento das compensações é feito de forma automática e sem esperar pela reclamação do cliente. *Esta abordagem pretende evitar que os clientes afectados pela falta de qualidade de serviço, tenham ainda que arcar com os inconvenientes e encargos de provarem a sua razão* (Art. 23.º, 24.º, 25.º, 26.º, 27.º, 28.º e 42.º).
- e) O conhecimento, por parte dos clientes, dos padrões individuais de qualidade, constitui um factor dinamizador de uma maior participação dos clientes na verificação directa do cumprimento do Regulamento da Qualidade de Serviço. A avaliação periódica do grau de satisfação dos clientes constitui uma importante fonte de informação sobre a percepção dos clientes relativamente à qualidade dos serviços oferecidos pelas empresas e, também, sobre a adequação da regulação da qualidade de serviço às suas necessidades (Art. 9.º, 10.º, 11.º, 12.º, 19.º, 20.º, 21.º e 22.º).
- f) Para além dos padrões individuais e gerais de qualidade, existirá igualmente um conjunto de indicadores destinados a monitorizar o desempenho global das empresas de distribuição em matéria de qualidade de serviço (Art. 16.º, 17.º, 18.º e 23.º) “1JAN2000 “.
- g) As Entidades titulares de licença vinculada de distribuição devem dispor de centros de atendimento dotados de meios humanos e materiais que garantam um atendimento rigoroso e eficiente, de modo a permitir um relacionamento comercial completo, nomeadamente a celebração de contratos, realização de pagamentos, requisição de serviços, apresentação de reclamações, comunicação de avarias e obtenção de informações (Art. 4.º, 5.º, 6.º e 7.º).

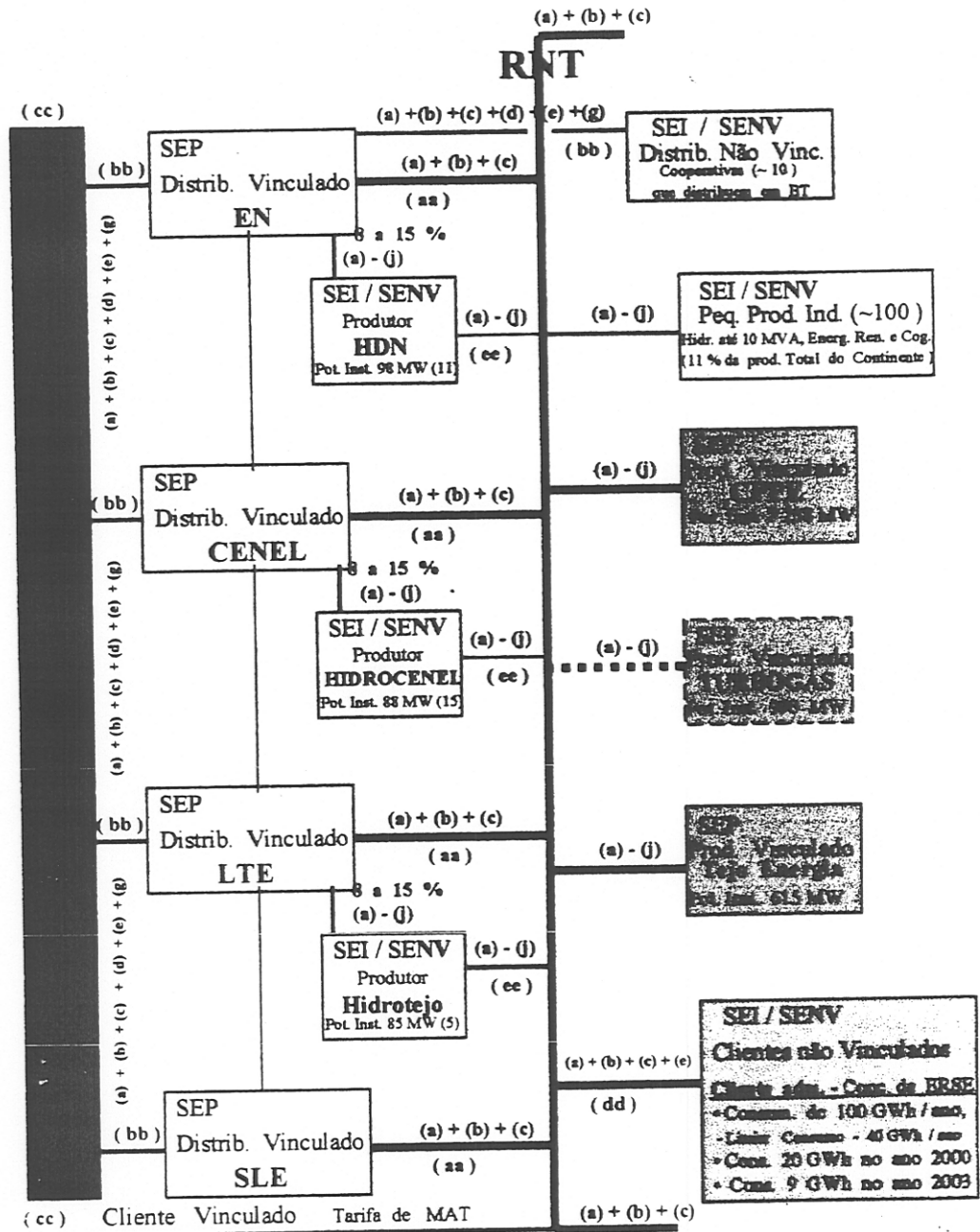
- h) As Entidades titulares de licença vinculada de distribuição de energia eléctrica ficam obrigadas a manter actualizado um *registo dos clientes com necessidades especiais*, cuja solicitação do registo, será feita por iniciativa dos clientes com necessidades especiais; para que seja possível cumprir os deveres especiais de informação e relacionamento comercial ajustado a cada caso dos clientes com necessidades especiais (Art. 13.º, 14.º e 15.º).

Deseja-se êxito quanto à aplicação da nova regulamentação, recomendando-se atenção aos critérios de qualidade de serviço para satisfação dos Clientes e em nome da evolução e do progresso (Art.12.º e 41.º).

Lisboa, 17 de Junho de 1998

SEN - Sistema Eléctrico Nacional

Relações comerciais entre o SEP e o SEI / SENV Encargos / (Tarifário)



- Relacionado Comercialmente c/ Dist. Vinc.
- (a) Encargos com a aquisição da energia eléctrica pela Concessionária da RNT
 - (b) Encargos - " Uso Global do Sistema " - imputação de acordo com a Pot. contratada e energia consumida
 - (c) Encargos - " Uso da Rede de Transporte "
 - (d) Encargos - " Uso da Rede Distribuição "
 - (e) Encargos - " Uso do Sistema Comercial da Distribuição "
 - (f) Encargos com a Adesão de Novos Clientes
 - (g) Encargos com a Aquisição Complementar de Energia Eléctrica pelos Distribuidores
 - (h) Encargos com Interligações - integração de custos em (b), (c) e produtores utilizadores
 - (i) Encargos com as perdas - integração de custos em (c) e (d)
 - (j) Encargos com Congestionamento - sobrecustos de produção a imputar a (c) e deduzir em (a)
 - (l) Encargos com compra de energia a produtores do SEI, (Legisl. específica), integração de custos em (b)