

ERSE aprova novas regras no relacionamento comercial com os consumidores de electricidade e de gás natural

Alterações decorrentes da aprovação da Lei n.º 12/2008

A Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro constitui a primeira alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, conhecida como a lei dos serviços públicos essenciais. A ERSE congratula-se com a publicação desta lei, uma vez que a mesma tem como objectivos principais reafirmar e reforçar um nível elevado de protecção dos direitos dos utentes dos serviços públicos essenciais, consagrado na Lei n.º 23/96.

Entre as suas atribuições gerais, a ERSE tem, desde logo, a incumbência de proteger os direitos e interesses dos consumidores de electricidade e de gás natural. Em cumprimento deste seu dever, cabe à ERSE a regulamentação das relações comerciais estabelecidas entre os consumidores e os prestadores dos serviços de fornecimento de electricidade e de gás natural. Nesta sua função normativa, a ERSE tem a preocupação de observar da forma mais racional e eficaz o disposto na lei, designadamente na lei dos serviços públicos essenciais. Neste sentido, a ERSE procedeu à revisão dos Regulamentos de Relações Comerciais aplicáveis aos sectores por si regulados, de acordo com a tramitação prevista para o efeito, incluindo o processo de consulta pública junto das entidades públicas e privadas, representativas dos vários interesses nos sectores eléctrico e do gás natural, bem como do Conselho Consultivo da ERSE (secção de electricidade e secção de gás natural), no qual também têm assento representantes dos referidos interesses.

Os impactes da Lei n.º 12/2008 no relacionamento comercial com os consumidores de electricidade e de gás natural incidem em especial sobre os seguintes aspectos:

- Contadores e custos inerentes
- Periodicidade de facturação
- Leitura dos contadores (prescrição e caducidade)

Contadores e custos inerentes

A Lei n.º 12/2008 estatui que é proibida a cobrança de “(...) qualquer importância a título de preço, aluguer, amortização ou inspecção periódica de contadores (...)”.

Tanto no sector eléctrico como no sector do gás natural, desde há muitos anos que o fornecimento e instalação dos contadores constituem encargo dos operadores das redes, os quais não podem cobrar directamente aos consumidores qualquer quantia a título de aluguer ou indemnização pelo uso daqueles aparelhos. No entanto, esses custos eram considerados para efeitos de cálculo de tarifas.

Com a entrada em vigor da Lei n.º 12/2008, os custos com os contadores deixam de ser considerados no cálculo das tarifas de electricidade e de gás natural.

No sector do gás natural, as tarifas de venda a clientes finais, aprovadas pela primeira vez pela ERSE para começarem a vigorar em 1 de Julho, não incluem quaisquer custos relativos aos contadores. O valor líquido dos activos associados aos contadores, que deixa de integrar o cálculo das tarifas de gás natural, é de cerca de 14 milhões de euros.

No sector eléctrico, o valor líquido dos activos correspondentes aos contadores que deixará de ser considerado no cálculo das tarifas ascende a cerca de 111 milhões de euros. Esta alteração será reflectida no próximo processo de fixação de tarifas, considerando-se o seu efeito a partir da data de entrada em vigor da Lei n.º 12/2008 (26 de Maio de 2008).

Os valores anteriormente indicados serão certificados por entidades independentes de reconhecida idoneidade, de forma a assegurar todo o rigor no apuramento dos valores a excluir das bases de activos das empresas reguladas.

Importa sublinhar que o facto dos activos correspondentes aos contadores deixarem de ser considerados no cálculo das tarifas, não põe em causa a sua qualidade, designadamente a sua classe de exactidão. Com efeito, as regras aplicáveis à medição de energia mantêm-se inalteradas, designadamente no que se refere à obrigação de fornecimento e instalação dos contadores por parte dos operadores das redes, às características dos equipamentos e à obrigação de verificação das regras de controlo metrológico.

Periodicidade de facturação

A Lei n.º 12/2008 veio alterar o artigo 9.º da lei dos serviços públicos essenciais, prevendo que a “(...) factura deve ter uma periodicidade mensal (...)”.

Considerando que esta lei não proíbe uma estipulação alternativa que os consumidores considerem mais favorável, a regulamentação da ERSE estabeleceu a seguinte regra: “Salvo acordo em contrário, a periodicidade da facturação (...) é mensal”.

Com efeito, a ERSE considera que, sem prejuízo do carácter injuntivo dos direitos estabelecidos no artigo 13.º da lei dos serviços públicos essenciais, esta mesma lei, logo no seu artigo 14.º, ressalva as disposições legais que, em concreto, se mostrem mais favoráveis ao utente. Assim, no alinhamento da Lei n.º 12/2008, a ERSE procurou regulamentarmente disponibilizar a solução que se mostra mais favorável aos direitos e interesses dos consumidores de energia e a que lhes assegura um dos seus mais importantes direitos: o da sua liberdade de escolha.

Na ausência de acordo, a lei e os regulamentos aprovados pela ERSE garantem ao consumidor o direito à facturação mensal, que poderá ser exercido a todo o tempo pelos consumidores, de acordo com os princípios da gratuidade, acessibilidade, celeridade e facilidade.

No sentido de concretizar este princípios, os prestadores de serviços assegurarão aos consumidores diversos meios de exercer este direito, designadamente os seguintes:

- Envio de comunicação aos consumidores com informação sobre o direito à facturação mensal. Esta comunicação incluirá um envelope RSF, através do qual os consumidores poderão, de forma simples e gratuita, solicitar a facturação mensal.
- Linha telefónica gratuita.
- Página na Internet.

Adicionalmente, os prestadores de serviços e a ERSE, desenvolverão acções de informação junto dos consumidores sobre as alterações às regras de relacionamento comercial decorrentes da aprovação da Lei n.º 12/2008. As empresas prestarão informação aos seus clientes através dos centros de atendimento (*call centers* e centros de atendimento presencial), das respectivas páginas na Internet e no espaço destinado a mensagens das facturas.

Por sua vez, a ERSE disponibilizará informação na sua página na Internet (www.erse.pt) e através de uma linha telefónica gratuita (800 10 10 70) que funcionará, durante um mês, no horário das 10h às 17h (dias úteis).

Importa ainda referir que estão em preparação alterações regulamentares que incluirão a promoção da qualidade do atendimento dos clientes, designadamente a generalização do acesso à facturação electrónica.

Ainda sobre a periodicidade da facturação, impõe-se salientar que a consideração da facturação mensal para todos os consumidores (cerca de 6 milhões no sector eléctrico e 1 milhão no sector do gás natural) importaria num aumento muito significativo dos custos para os consumidores, os quais seriam inevitavelmente repercutidos no preço da electricidade e do gás natural. A consideração da facturação mensal implicaria um acréscimo de custos, a suportar pelos consumidores, que a ERSE estima nos seguintes montantes:

- Aproximadamente 31 milhões de euros por ano no sector eléctrico, ou seja, cerca de **5,2 euros por cliente e por ano**.
- Aproximadamente 6 milhões de euros por ano no sector do gás natural, ou seja, cerca de **6 euros por cliente e por ano**.

A possibilidade de escolha da periodicidade de facturação por parte dos consumidores, permite preservar a existência de acordos tipo “Conta Certa”, modalidade de facturação à qual já aderiram cerca de 1,6 milhões de clientes. Esta modalidade de facturação permite o pagamento de um valor mensal constante com um acerto em cada 12 meses. Esta modalidade tem associada a estabilidade e a previsibilidade de pagamentos periódicos, o que tem sido considerado pelos aderentes um elemento positivo na gestão dos orçamentos das famílias.

Leitura dos contadores (prescrição e caducidade)

Em resultado de uma clarificação das regras de prescrição e de caducidade aplicáveis aos serviços públicos essenciais, que conduzem à necessidade das exigências do pagamento das facturas terem lugar dentro do prazo de 6 meses, as leituras da responsabilidade dos operadores das redes no sector eléctrico passarão a ser realizadas de 3 em 3 meses. Esta

nova periodicidade de leituras apresenta-se globalmente mais favorável aos consumidores, designadamente pela redução de facturações por recurso à estimativa de consumos.

No sector do gás natural, as leituras a realizar pelos operadores das redes obedecem a uma periodicidade bimestral, não motivando qualquer alteração.

Entre outras alterações introduzidas nos regulamentos aprovados pela ERSE, suscitadas pela publicação da Lei n.º 12/2008, salientam-se ainda as seguintes:

- A regulamentação da ERSE reproduziu o preceito relativo ao ónus da prova, que incide sobre as obrigações e diligências a cargo dos prestadores dos serviços, colocando-o em posição aplicável a todos os relacionamentos comerciais emergentes dos sectores eléctrico e do gás natural, o que, embora já decorresse da lei geral, constitui, uma mais-valia, designadamente a título de informação e esclarecimento sobre as regras vigentes.
- A antecedência mínima do pré-aviso de interrupção do fornecimento passa de 8 para 10 dias. De registar ainda que, se a lei prevê a exigência deste pré-aviso em caso de mora no pagamento por parte do utente, a regulamentação da ERSE sempre estendeu esta obrigação de pré-aviso e respectivo prazo a todas as interrupções que possam resultar de facto imputável ao consumidor.
- Doravante a intervenção da ERSE e de outras entidades no domínio da resolução extrajudicial de conflitos de consumo suspenderá o decurso dos prazos previstos para o recurso às instâncias judiciais, privilegiando a actuação dos mecanismos de resolução alternativa de litígios e as vantagens que os mesmos podem trazer aos consumidores.

Lisboa, 23 de Maio de 2008