Comentários da Gold Energy à Consulta Pública n.º 81

Proposta de fusão dos Regulamentos de Relações Comerciais dos setores elétrico e do gás natural

INTRODUÇÃO

No âmbito da presente proposta de revisão regulamentar, a Gold Energy entende que a fusão dos Regulamentos Comerciais para os setores elétrico e do gás natural constitui, de forma genérica, uma mais valia para o bom funcionamento do mercado liberalizado, enquanto torna o processo de regulação mais simples e unificado. Para a Goldenergy, este bom funcionamento do mercado liberalizado, manifesta-se num organismo de supervisão como a ERSE, atento e vigilante às boas práticas concorrenciais e comerciais, à transparência nas ofertas e inevitavelmente associada a um processo tão ágil quanto possível, quer na vertente de adesão, quer no processo de rescisão.

A facilidade e agilidade no processo de switching é a maior garantia para os consumidores que têm real liberdade para escolher a oferta que melhor se ajusta às suas necessidades a cada momento.

A Goldenergy oferece aos seus clientes do segmento doméstico contratos sem fidelização, sendo que a nossa única garantia de sucesso é oferecer sempre preços competitivos e um serviço de qualidade.

Por todo o supra exposto, entendemos que se mostra necessário simplificar o processo de contratação, ao invés de o tornar mais burocrático, bem como, agilizar a relação e intercâmbio de informação entre todos os intervenientes do mercado, como sejam Operadores de Rede, Comercializadores, Gestores dos processos de mudança de comercializador e a própria entidade reguladora, por forma a fomentar um mercado mais competitivo.

Atendendo a que as atividades de comercialização de eletricidade e de gás natural são similares na ótica da relação comercial com o consumidor final, que grande parte das comercializadoras já promovem ofertas duais, e que em breve contaremos apenas com um operador responsável pela gestão de processos de mudança de comercializador (OLMC), entendemos que a unificação da regulamentação dos dois setores vem facilitar a dinâmica operativa e comercial, existindo, contudo, algumas matérias que consideramos ser merecedoras dos nossos comentários.

COMENTÁRIOS NA ESPECIALIDADE:

1. Aspetos do relacionamento comercial com clientes

- ***1.1. Da Legitimidade para a contratação***

É proposta a introdução de regulação sobre os requisitos de legitimidade para a contratação, em concreto, a exigência ao potencial cliente de título válido para a ocupação do imóvel, nomeadamente, escritura pública, contrato de arrendamento ou contrato de comodato.

A ERSE fundamenta a introdução e formulação deste normativo, tendo por base o disposto no Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos.

Ora, entende a Goldenergy, primeiramente, e sem prejuízo de melhor entendimento, que atentas as características do mercado do setor das águas como sendo uma "*indústria de rede*", e portanto, um típico monopólio natural, não poderá ser este o "ponto de partida" ou termo de comparação para a implementação desta norma no setor energético, considerando a promoção e o esforço que tem vindo a ser desenvolvido por todos os intervenientes no processo da liberalização do mercado, e portanto, da livre concorrência, figura essa antagónica ao monopólio.

Sumariamente, e considerando que no decurso de processos de alteração de titularidade, mudança de comercializador com alteração de titular do contrato, e nos processos denominados de "entrada direta", tal documentação já é exigida aos clientes. A Goldenergy verifica muita "aversão" destes à entrega/disponibilização de tais comprovativos. No nosso entendimento, a exigência de documentos como uma escritura de compra e venda ou um contrato de arrendamento, documentos esses que se mostram repletos de informação sensível, como por exemplo o poder aquisitivo dos potenciais clientes, e que inclusive, contém informação de terceiros, totalmente alheios ao processo de contratação (vendedor ou senhorio), o que desde já entendemos poder ser violador dos princípios consignados no RGPD, parece-nos totalmente excessivo, até porque existe circulação de demasiada informação sensível que o comercializador não necessita para contratar.

Acreditamos que num processo de alteração de titularidade é possível atestar a legitimidade em contratar do potencial cliente, através da apresentação por este de correspondência que ateste a sua residência no local de consumo, como por exemplo, uma missiva da sua entidade bancária, da Autoridade Tributária, da Segurança Social, ou mesmo da sua empresa de telecomunicações. Tais documentos, revestem, no nosso entender, um comprovativo

válido para formalizar a contratação, que crendo na boa fé do potencial cliente, atestam a sua legitimidade sem colocar em causa qualquer tipo de intrusão à reserva da sua esfera privada.

Entendemos que, estando nós no ano de 2020, a exigência deste tipo de documentação em processos de contratação não se encontra minimamente ajustada à realidade atual, com o notório aumento do comércio digital em quase todas as atividades empresariais, como nas áreas da banca e seguros, grandes industriais digitais como a Amazon, Apple, e mesmo nos próprios serviços públicos essenciais como é o caso do setor das telecomunicações.

Mais se afigura pertinente referir que a Goldenergy regista inúmeros os casos em que os potenciais clientes, embora residindo de forma legitima em habitações arrendadas, não dispõem de título válido que o comprove, ou que embora dispondo de tais documentos, não tem acesso aos mesmos em formato digital, ou não têm forma de lhes aceder com a celeridade que se mostra necessária num processo de contratação de um serviço essencial como a eletricidade ou o gás natural. Tal sucede não só com potenciais clientes na qualidade de arrendatários, como também com proprietários, que pelos mais diversos motivos (idade, iliteracia, contingências de saúde, entre outros), não detêm/nem movem esforços para dispor de tais comprovativos.

Além do mais, em situações de "assédio no arrendamento", negando-se a Goldenergy a formalizar um contrato com um arrendatário que não detenha um contrato de arrendamento por única e exclusiva opção do seu senhorio, poderemos vir a assistir ao efeito perverso da saída forçada do inquilino, pois que o senhorio, de modo a forçar a saída deste, decidir pôr fim ao contrato de fornecimento de energia que se encontra em seu nome, privando o arrendatário de um serviço público essencial e obrigando-o assim a abandonar o locado.

Ora, pela nossa experiência, a exigência deste tipo de documentação burocrática, apenas significará o barramento aos potenciais clientes em escolher um novo comercializador que vá ao encontro das suas reais necessidades.

Ora, entendemos que, a implementar-se esta exigência num mero processo de mudança de comercializador que se apregoa como fácil, célere e gratuito para o consumidor final, se irá comprometer a sã concorrência e a liberalização do mercado, porquanto os potenciais clientes, confrontados com exigências burocráticas num processo que se pretende simplificado e que cada vez mais se processa através de meios à distância, como a contratação telefónica ou digital , vão optar por se manter no seu atual comercializador. Tal procedimento provocará distorção ao mercado que se quer livre, beneficiando uma vez mais a concentração do atual mercado, em detrimento de proteger o cliente, dando-lhe a faculdade de decidir a todo o momento, quem é o comercializador com que quer contratar.

A garantia de um mercado verdadeiramente livre, passa por permitir ao cliente mudar de comercializador sempre que assim o entenda. A Goldenergy garante este acesso ao mercado livre e contribui positivamente para a sua dinâmica, dando aos seus clientes a possibilidade de contratar os seus serviços sem qualquer fidelização associada.

Efetivamente, mostra-se necessário que em processos de alteração de titularidade e formalização de novos contratos para locais de consumo sem fornecimento ativo, seja exigido ao consumidor um documento comprovativo que o legitime a contratar, contudo, não limitando a validade aos documentos supracitados. Além do mais, entende-se que o consumidor e potencial cliente, deverá também ser responsável pelas informações que presta enquanto interveniente direto no processo de contratação, pelo que as suas declarações devem ser consideradas válidas até que sejam contestadas por terceiros.

Carece ainda de ponderação, a criação de uma base de dados partilhada entre todos os intervenientes do mercado que permita agilizar o processo de contratação, na qual constem todos os dados relativos ao local de consumo (morada completa, Código Universal de Instalação "**CUI**", Código do Ponto de Entrega "**CPE**"), do seu titular (sua qualidade - proprietário, arrendatário, comodatário -, nome e nif.), validade do certificado de inspeção (quando aplicável), naturalmente com as devidas salvaguardas no que respeita ao cumprimento das normas do Regulamento Geral de Proteção de Dados "**RGPD**".

Tal mecanismo iria conferir maior celeridade ao processo de contratação, bem como permitir aos intervenientes o acesso aos dados de forma fidedigna de forma a que o processo de mudança se agilize e se diminua a taxa de erro com a introdução de dados associados ao local de consumo, como a morada, CUI, CPE, n.º do equipamento de medida, e leituras.

Ainda na senda da legitimidade para contratar, e à semelhança dos atuais normativos, mantém-se: "*o direito do comercializador recusar a celebração de contrato com um cliente seu devedor quando não se encontre regularizado o pagamento de dívidas provenientes de anteriores contratos, exceto nos casos assinalados, designadamente se as dívidas se encontrarem prescritas e for invocada a respetiva prescrição.". (sublinhado nosso)*

Ora, entendemos que este normativo deverá ser reformulado, porquanto é nítido o crescente número de "turistas energéticos" que mudam de comercializador deixando valores em dívida, com o pleno conhecimento de que os mesmos prescrevem ao fim de seis meses. Tais consumidores, conhecem também os mecanismos existentes para protelar o não pagamento de valores em dívida, evitando a suspensão de fornecimento com a apresentação de reclamações sucessivas infundadas, e que por fim procedem à mudança de comercializador, onerando assim os comercializadores.

Assim, e à semelhança do que ocorre no setor das telecomunicações (cfr. n.º 1 do art. 46.º da Lei das Comunicações Eletrónicas), deveria ser permitido aos comercializadores a criação de uma base de dados partilhada que permitisse identificar os clientes incumpridores das suas obrigações de pagamento, e que por sua vez tenham protelado a regularização dos valores em dívida com recurso à apresentação reiterada de reclamações (circunstância essa que impede a interrupção de fornecimento com fundamento no incumprimento do cliente de forma ágil).

- ***1.2. Da obrigação de contratar, renovações e alterações contratuais***

À semelhança do que já sucede, é proposto pela ERSE que o comercializador não pode denunciar o contrato nem, por regra, opor-se à sua renovação, bem como se fixa a impossibilidade de alterações unilaterais pelo comercializador, estabelecendo-se que estas só podem ocorrer no final de cada período contratual, para aplicação no período contratual seguinte.

Ora, quanto a esta temática, entendemos que deverá ser clarificado se tal regime se aplica a todos os **clientes** (interpretação *lato sensu*: " *a pessoa singular ou coletiva que compra energia elétrica ou gás natural para consumo próprio, incluindo a fase pré-contratual*", ou apenas ao dito **consumidor**: "*todo aquele que compra energia elétrica ou gás natural para um uso não profissional, incluindo a fase pré-contratual*". Aqui, o consumidor poderá ser visto como um cliente *stricto sensu*.

Pois, na verdade, muito há a distinguir quanto a estas duas figuras no que respeita à contratação. Vejamos, por exemplo, um cliente que procura um comercializador para contratar o serviço de energia elétrica e gás natural para um pequeno restaurante. Este cliente nunca poderá ser considerado "consumidor", porquanto utiliza a energia para uso profissional. Ora, na contratação com este tipo de clientes, entendemos que estas restrições podem revestir entraves à oferta de melhores condições contratuais e limitar a margem negocial, o que contraria a lógica de mercado.

Assim, entendemos que se deverá clarificar a designação de "cliente", bem como adaptar todo o texto regulamentar a estas duas figuras.

Ainda relativamente à proibição de alterações unilaterais no decurso do contrato, julgamos que deverá constar dos normativos regulamentares que todas e quaisquer alterações provenientes da fixação das tarifas de acesso às redes, taxas e impostos, podem ser repercutidos diretamente ao cliente.

Por fim, e no que concerne à obrigatoriedade de envio das alterações propostas com antecedência mínima de 30 dias, com indicação expressa do direito do cliente a denunciar o contrato ou a opor-se à sua renovação caso não

aceite as alterações em causa, entendemos que deverá estabelecer-se que tal condição é de aceitação tácita, e que, não existindo resposta por parte do cliente, consideram-se aceites as alterações propostas pelo comercializador.

- ***1.3. Da Fidelização***

A fidelização no setor energético, contrariamente ao que sucede no setor das telecomunicações, é uma figura pouco usual e que, a nosso ver, carece de grande preparação por parte dos comercializadores para que a sua implementação nos contratos de fornecimento de energia se mostre favorável.

Com a liberalização do mercado, e conforme já referido neste documento, assistimos atualmente ao crescimento exponencial dos intitulados "turistas energéticos", o que de certa forma contraria a ponderação de oferta de melhores condições em troca da fixação de um período de fidelização.

Assim, e com a salvaguarda no que respeita aos chamados "serviços adicionais", entendemos que esta alteração não constitui uma mais valia significativa, porquanto o regime da fidelização carece de maior aprofundamento, quer por parte do regulador, como dos próprios comercializadores.

Também no que concerne ao tema da fidelização, reitera-se a necessidade de esclarecer se as normas se aplicam de igual modo aos clientes (no sentido amplo), ou apenas aos consumidores, porquanto temos conhecimento de que existe uma maior diversidade de ofertas comerciais com períodos de fidelização para clientes com elevados consumos (por norma, pessoas coletivas ou pessoas singulares que se dedicam a uma determinada atividade comercial) que já não são considerados clientes "domésticos", pelo que as normas ora propostas carecem de maior especificação quanto aos seus reais destinatários.

- ***1.4. Da aceitação da proposta, mudança de comercializador e alterações contratuais em suporte duradouro***

De acordo com o proposto pela ERSE, a manutenção de registos auditáveis pelo período de 5 anos ou pelo tempo de duração do contrato acrescido do prazo de caducidade ou prescrição quando este tenha duração superior, parece-nos desproporcional face à realidade do atual mercado. Assim, cremos que um prazo de 4 anos se mostra razoável, porquanto, um contrato que se mantenha ativo por tal período não se mostrará suscetível de ser

impugnado pelo cliente ou pelo comercializador findo esse mesmo prazo. O mesmo se aplicará às alterações contratuais que possam surgir no decurso do contrato.

Tal imposição implicará um custo excessivo e desproporcional para os comercializadores no que concerne ao desenvolvimento de sistemas informáticos para assegurar o cumprimento de tal normativo, e que vão ao encontro dos estritos requisitos fixados pelo RGPD.

- ***1.5. Das leituras***

A Goldenergy entende que as alterações propostas à matéria de recolha e comunicação de leituras, são, na generalidade, muito benéficas ao bom funcionamento do mercado. Cumpre, contudo, ressalvar que no que concerne à obrigação imposta aos comercializadores de transmitirem ao ORD respetivo as leituras sempre que tenham acesso às mesmas, deveria também consignar um prazo para tal comunicação de forma a uniformizar o procedimento com os diversos ORD's.

Relativamente à alteração proposta de redução do prazo máximo em que um equipamento de medida se possa encontrar sem recolha de leitura real, e embora nos congratulemos com a alteração proposta, entendemos que o prazo de 3 meses seria mais razoável, atenta a necessidade do comercializador refletir a leitura real na faturação do cliente, e evitar o não pagamento dos consumos efetivamente prestados, bem como os pedidos de prescrição inerentes ao respetivo atraso na faturação.

Do experienciado pela Goldenergy, existe um grande fluxo de reclamações apresentadas pelos clientes cuja questão se relaciona com a faturação pelo comercializador de leituras comunicadas pelo ORD, e que, não raras vezes, não são coincidentes com as que constam dos equipamentos de medição. Tal situação implica que o comercializador, antes de proceder à correção da faturação, solicite confirmação da leitura comunicada pelo cliente ao respetivo ORD. Ora, tal procedimento é moroso e gera algum desagrado nos clientes, que encaram o comercializador como sendo a única entidade responsável pelo registo e faturação das leituras comunicadas, não sendo de entendimento fácil para estes a existência da figura do ORD, e a consequente responsabilização deste no processo de correção e comunicação de leituras ao comercializador.

Conforme referido supra, esta iliteracia sobre o funcionamento do mercado por parte do cliente, dá origem à entrada diária de reclamações através das mais diversas origens (ERSE, DECO, Portal da Queixa), cujo verdadeiro destinatário não é o comercializador mas sim o próprio ORD.

Assim, entendemos que seria pertinente agilizar o processo de comunicação com os ORD's, e consignar um prazo de resposta adequado aos comercializadores, o qual não deverá exceder o período de 48 horas.

- ***1.6. Das interrupções***

A criação de uma figura intermédia que antecederá a interrupção de fornecimento, não merece o acolhimento da Goldenergy pelas razões que infra explanamos.

Para além desta figura intermédia só ser viável no serviço de eletricidade, entendemos que a solução proposta pela ERSE irá permitir ao Cliente a sua manutenção em mora, protelando, uma vez mais, o cumprimento da sua obrigação enquanto cliente (pagamento pontual das faturas), e prejudicando a atividade do comercializador.

Ademais, muitos são os Clientes que contratam potências superiores à sua real necessidade, o que, neste caso lhes permitirá uma utilização regular do serviço, contrariando assim a lógica da figura da interrupção de fornecimento.

Sem prescindir, é importante ressalvar que o cumprimento por parte dos ORD's dos atuais pedidos de interrupção de fornecimento é, não raras vezes, defeituoso. Ou porque não cumpre os prazos estabelecidos para a concretização da ordem de serviço, ou ainda, porque confirma a interrupção de fornecimento, quando na verdade o mesmo nunca ocorreu. Tais circunstâncias acarretam graves transtornos e prejuízos para os comercializadores, principalmente no que concerne à questão dos designados "cortes técnicos", onde o ORD confirma a interrupção de fornecimento, sendo que por sua vez, o cliente afirma que a mesma nunca ocorreu. Mostra-se assim necessária a fixação de um prazo razoável para os ORD's concretizarem os pedidos de interrupção de fornecimento por ordem do comercializador, de modo a que tais pedidos sejam concretizados em tempo útil e não onerem de forma acrescida o comercializador.

Por fim, salientamos que a implementar-se tal solução, haverá um ónus acrescido para os comercializadores, nos casos em que este não esteja dotado de um equipamento de medição inteligente, pois para que seja possível efetuar a alteração de potência, é necessário efetuar procedimentos operativos nos portais de Switch, bem como o respetivo agendamento direto com o cliente e sua presença no local de consumo.

Assim, entendemos que esta é uma matéria que merece uma cuidada análise por parte da ERSE, e a adoção de medidas que permitam evitar as mencionadas ocorrências, não crendo que tal passe pela proposta apresentada.

- ***1.7. Das compensações***

É proposto pela ERSE que as compensações devidas por incumprimento de indicadores e padrões de qualidade de serviço sejam assumidas em primeira linha pelo comercializador (sempre que exista uma relação contratual), independentemente da responsabilidade pelo incumprimento se deva ao próprio comercializador ou ao ORD.

Ora, não nos parece viável que o comercializador responda diretamente por factos imputáveis ao ORD, porquanto, para entendimento do cliente, o comercializador é sempre responsável, desonerando desta forma os ORD's de prestar os devidos esclarecimentos ao cliente, fazendo com que esta "desresponsabilização direta" permita condutas mais negligentes, pois, em primeira linha, é o comercializador que responderá sempre perante o cliente lesado.

Também no que respeita ao prazo de 30 dias para pagamento de compensação, tal prazo não nos parece viável, pois, havendo necessidade de clarificar o sucedido junto do ORD respetivo ou inclusivamente em casos que se mostre necessário a deslocação de um técnico ao local de consumo, o mesmo é facilmente ultrapassado apenas com o pedido de esclarecimentos por parte do comercializador e a receção da respetiva resposta por parte do ORD.

- ***1.8. Da faturação***

A principal alteração relativa à temática da faturação, encontra-se corelacionada com tema das interrupções de fornecimento, propondo a ERSE a suspensão da faturação da potência contratada ou do termo tarifário fixo e dos termos de capacidade, respetivamente, durante o período de interrupção.

No entender da Goldenergy, tal mecanismo mostra-se ajustado à realidade, atendendo a que o regime vigente penaliza essencialmente o comercializador, carecendo, contudo, a atual proposta de alguns esclarecimentos no que respeita, por exemplo, à forma como será retomada a faturação destes valores quando (e se) o serviço for restabelecido.

2. Regime da cessação do contrato de fornecimento

Congratulamo-nos com a proposta apresentada pela Erse no que respeita ao prazo aplicável à cessação do contrato de fornecimento quando o local de consumo se encontra sem fornecimento ativo por período superior a 60 dias.

O prazo de 45 dias é efetivamente mais justo que o atual prazo estipulado de 60 dias, no entanto há que contabilizar um acréscimo de 20 dias úteis referentes ao cumprimento do pré-aviso obrigatório que antecede a interrupção.

Assim, julgamos que o prazo de 30 dias, acrescidos dos 20 dias úteis, seria o prazo mais razoável para a concretização da cessação do contrato de fornecimento.

Considerando que estamos perante dois serviços públicos essenciais, julgamos que o cliente/consumidor que se vê privado da prestação de um ou de ambos os serviços por factos que lhe são imputáveis, por um prazo de 30 dias, e que não solicita a religação dos mesmos, não tem intenção da manutenção do contrato, pelo que o prazo de 30 dias se afigura suficiente.

3. Regime de tratamento da dívida a comercializadores

É com enorme agrado que a Goldenergy encara a proposta apresentada pela ERSE no que respeita à possibilidade conferida aos comercializadores em regime de mercado de poderem solicitar a interrupção do fornecimento a clientes que procedam a mudança de comercializador e que não regularizem faturação pendente, até 60 dias após a concretização da mudança.

Tal mecanismo que apenas era permitido ao CUR, vem conceder maior segurança e justeza aos comercializadores que atuam em regime de mercado.

Não obstante o nosso total acolhimento da presente proposta, a Goldenergy entende que deverá constar de forma expressa do normativo regulamentar, que qualquer litígio resultante da suspensão de fornecimento requerida pelo comercializador cessante, apenas poderá ser solucionado com este, não se mostrando razoável onerar o novo comercializador por factos que não lhe são diretamente imputáveis.

4. Consolidação de aspetos relativos à diferenciação de imagem

A proposta apresentada pela ERSE no que respeita à necessidade de diferenciação de imagem dos ORD's e Comercializadores de Último Recurso, nomeadamente no que aos grandes agentes de mercado respeita, merece o nosso total acolhimento, pois que se trata de uma temática de extrema importância para o alcance do mercado livre na sua verdadeira aceção.

Assim, a Goldenergy congratula-se pelas medidas propostas, esperando a sua total integração no novo Regulamento.

Conclusões

A Goldenergy encara a presente proposta como sendo maioritariamente positiva para o bom funcionamento do mercado energético, ressalvando, contudo, que se mostra premente a adoção de medidas que facultem o fluxo de switching, nomeadamente no que às exigências burocráticas respeita.

O atual panorama tem vido a demonstrar que o excesso de exigências formais nos processos de mudança de comercializador, de alteração de titularidade e de novos fornecimentos, dissuade os potenciais clientes da intenção de mudança, mantendo-os muitas vezes no seu atual comercializador sem que tal se mostre minimamente vantajoso para si.

Assim, julgamos que à semelhança do que sucede no mercado das telecomunicações, o cliente não deve ser onerado com a obrigação de apresentação comprovativa da legitimidade para formalizar um contrato de fornecimento, sendo certo que na eventualidade de um terceiro, vier mais tarde alegar que o titular do contrato não tinha legitimidade para residir no local de consumo, e disso faça prova, deve ser facultado ao cliente um prazo para apresentação de contraprova, sendo certo que não o fazendo, o contrato será denunciado pela Comercializadora.

Entendemos também que não compete à comercializadora fazer a triagem da documentação regulamentarmente exigida, muito menos de atestar a sua veracidade. Além do mais, entende-se que tais exigências podem mostrar-se violadoras dos princípios consagrados no RGPD, pois que a comercializadora terá acesso a informação pessoal e muitas vezes sensível, que não é essencial à contratação do serviço de energia.

Convém ainda notar a dificuldade sentida na transição dos clientes do mercado regulado para o mercado livre, o que, no nosso entender, estará também relacionado com tais exigências burocráticas que são apresentadas ao cliente na hora da formalização de nova contratação. Considerando que grande parte desses mesmos clientes são idosos, e muitos dos contratos vigentes ainda se encontram formalizados com os seus antecessores, ou familiares entretanto falecidos, as dificuldades sentidas no momento da contratação demovem-nos de proceder à mudança de comercializador e mesmo à mera alteração de titular do contrato.

A este respeito, note-se o disposto nos considerandos iniciais da Diretiva (UE) 2019/944 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de junho de 2019, relativa a regras comuns para o mercado interno da eletricidade e que altera a diretiva2012/27/EU, dos quais se retira a preocupação veemente com a sã concorrência, argumentando que esta se mostra essencial para garantir a implantação de serviços inovadores, orientados para o mercado, dirigidos às

necessidades e às capacidades em constante evolução dos consumidores, aumentando simultaneamente a flexibilidade do sistema.

Também da leitura da referida diretiva, há uma alusão sistemática à necessidade de promover mecanismos que facilitem o processo de mudança de comercializador e que não acarretem barreiras para os consumidores: "*A promoção da concorrência leal e a facilitação do acesso aos diferentes comercializadores são aspetos que se revestem da máxima importância para os Estados-Membros, a fim de permitir aos consumidores o pleno benefício decorrente do mercado interno da eletricidade liberalizado.*" "*São vários os fatores que impedem os consumidores de aceder, compreender e atuar com base nas várias fontes de informações de mercado disponíveis. Por isso, não só deverá ser melhorada a comparabilidade das ofertas como deverão, tanto quanto possível, ser minimizadas as barreiras à mudança de comercializador, sem limitar indevidamente a escolha dos consumidores*." (Considerandos 12 e 32, respetivamente. Sublinhado nosso).

Ainda no n.º 4 do artigo 12.º da referida Diretiva, pode ler-se: "*Os Estados-Membros devem garantir que é concedido aos clientes o direito a mudar de comercializador ou de participante no mercado envolvido na agregação, de forma não discriminatória no que respeita a custos, esforço e prazos.*" (Sublinhado nosso).

Mostra-se assim urgente flexibilizar o processo de contratação e adaptá-lo à realidade do nosso mercado, de modo a que seja possível alcançar o tão idealizado mercado livre, sem que com isso se onere o potencial cliente ou os agentes de mercado.

Acreditamos que o futuro do mercado energético passará pela aposta na inovação e competitividade das ofertas apresentadas e é nesse pressuposto que a Goldenergy tem vindo a desenvolver o seu percurso.

Agradecemos assim a possibilidade de participar na presente consulta pública, remetendo à vossa consideração os nossos comentários, esperando poder contribuir de forma positiva para a otimização e reforço do tão ambicionado mercado livre.