COMENTÁRIOS DA ENDESA À CONSULTA PUBLICA N.º 81

"Proposta de fusão do Regulamento de Relações Comerciais (RRC)"

Setor Elétrico e do Gás Natural

Fevereiro de 2020

No âmbito da consulta publica n.º 81, lançada pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), referente à Proposta de fusão dos Regulamentos de Relações Comerciais do setor elétrico e setor do gás natural, vem desta forma a Endesa, S.A. apresentar um conjunto de comentários, contidos neste documento, na expectativa de poder contribuir positivamente para esta discussão.

A Consulta Pública nº 81, publicada pela ERSE no dia 19 de dezembro de 2019, propõe a revisão dos Regulamentos de Relações Comerciais (RRC), através da fusão dos RRC dos setores de energia elétrica e gás natural em um único documento, com o objetivo harmonização e atualização dos mecanismos e princípios regulatórios, perante o desenvolvimento do mercado e as mudanças no contexto legal nacional e europeu, adequando os mesmos à crescente tendência de contratação dual por parte dos clientes.

A proposta de articulado em consulta procedeu a uma reorganização temática do Regulamento, apresentando uma nova estrutura separada da seguinte maneira:

I. Relacionamento comercial com clientes;
II. Regime de mercado e relacionamento entre agentes;
III. Relacionamento comercial nas Regiões Autónomas.

Adicionalmente à fusão dos regulamentos, o RRC em apreciação consolida as matérias de sub-regulamentação de ambos os setores, tornando mais fácil a compreensão e a consulta de todo o corpo regulamentar.

A Endesa valoriza positivamente a proposta de fusão dos Regulamentos de Relações Comerciais dos setores de elétrico e do gás natural, uma vez que vai ao encontro das necessidades percebidas pelos agentes do SEN e do SNGN.

A Endesa também considera positiva a reestruturação proposta do Regulamento e a consolidações das sub-regulamentações aplicadas aos setores, integrando em um único documento as informações e obrigações para com os clientes e demais agentes.

No entanto, e após análise dos documentos submetidos a Consulta Pública, a Endesa, vem pela presente, expressar as seguintes considerações:

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES INICIAIS

DEFINIÇÃO DE 'CLIENTE' E 'CONSUMIDOR'

A. O regulamento proposto determina, no Artigo 2º, uma diferenciação entre os conceitos 'cliente' e 'consumidor', em que distingue como 'consumidor' todo aquele que compra energia para uso não profissional:

   "«Cliente» a pessoa singular ou coletiva que compra energia elétrica ou gás natural para consumo próprio, incluindo a fase pré-contratual";

   "«Consumidor» todo aquele que compra energia elétrica ou gás natural para um uso não profissional, incluindo a fase pré-contratual";

B. A Endesa considera positiva esta diferenciação entre os conceitos, uma vez que evidencia a distinção entre um cliente de uso profissional de um consumidor, cliente de uso não profissional, que pela sua natureza mais vulnerável necessita de uma proteção diferente do cliente de uso profissional de energia elétrica e de gás natural;

C. Contudo, a Endesa entende que a ERSE deve clarificar no regulamento como esta distinção será instrumentalizada, uma vez que, estabelecida a distinção entre conceitos, consideramos importante que os mesmos sejam aplicados coerentemente em todo o corpo regulatório do relacionamento comercial com os clientes.

CAPÍTULO II – RELACIONAMENTO COM CLIENTES

1) CELEBRAÇÃO DE CONTRATO

FIDELIZAÇÃO

A. No que se refere a fidelização contratual, o regulamento em consulta estabelece no Artigo 18º que na proposta contratual apresentada pelos comercializadores deve constar uma "*referência expressa, separada e destacada à eventual existência de um período de fidelização, o benefício que o justifica e a sua quantificação expressa e a duração ou a data de cessação do período de fidelização".* Essas condições, se não

cumpridas, determinam a exclusão da cláusula relativa a fidelização do contrato, conforme transcrito abaixo:

"2 - O incumprimento do disposto no número anterior determina a exclusão do contrato da cláusula relativa ao período de fidelização";

B. Relativo ao cálculo da compensação pelo incumprimento do período de fidelização, a matéria proposta determina que "*a indemnização devida não pode ter um valor superior ao do benefício que o justifica, deduzido do valor da amortização desse benefício em função do tempo decorrido desde a estipulação do período de fidelização*";

C. A Endesa reconhece a necessidade de uma regra específica sobre a fidelização contratual, contudo sugere que a ERSE reavalie a aplicação prática desta regra considerando as particularidades implicadas no fornecimento de energia elétrica e de gás natural;

D. Ainda, entende a Endesa que esta regra deve aplicar-se às propostas contratuais apresentadas aos consumidores, conforme definição apresentada no texto em consulta, visto que o processo de contratação e fidelização no setor empresarial ocorre de maneira distinta;

E. Por fim, referente à compensação pelo incumprimento do período de fidelização, a Endesa nota que o cálculo da compensação proposto não é compatível com as regras estabelecidas pela Diretiva UE 2019/944, que determina que as compensações por incumprimento '*devem ser proporcionadas e não exceder as perdas económicas diretas para o comercializador*'. Diferentemente, a proposta de Regulamento em consulta introduz o conceito de benefício quando determina que '*a indemnização devida não pode ter um valor superior ao do benefício que o justifica'*. A Endesa entende que a ERSE deveria clarificar e regulamentar tal conceito, bem como rever a regra de compensação proposta à luz da Diretiva UE 2019/944, de forma a prevenir possíveis desequilíbrios na aplicação da regra de compensação por incumprimento do período de fidelização.

ACEITAÇÃO DA PROPOSTA E ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

A. A proposta de articulado determina, conforme Artigo 19º, que a aceitação da proposta depende de declaração expressa pelo titular do contrato de fornecimento, que deve ser registada em suporte duradouro. Relativo ao registo da aceitação pelo titular, fica definido que *"o registo em suporte duradouro deve ser conservado pelo prazo de 5 anos ou pelo tempo de duração do contrato acrescido do prazo de caducidade ou prescrição, quando este tenha duração superior";*

B. A proposta também prevê, no caso de mudança de comercializador e de alterações contratuais, que as chamadas telefónicas devem ser integralmente gravadas pelo comercializador e conservadas pelo período de 5 anos ou pelo tempo de duração do contrato acrescido do prazo de caducidade ou prescrição;

C. A Endesa valoriza positivamente a intenção de se definir no regulamento o período de conservação da autorização por parte do cliente nas situações acima citadas. Contudo, entende a Endesa que a manutenção dos registos pelo prazo mínimo de 5 anos acarretará um aumento de custos para os agentes, o que pode refletir nos preços praticados em mercado;

D. Desta forma, sugere-se que a ERSE reaprecie o prazo mínimo estipulado, considerando o custo-benefício da manutenção dos registos em suporte duradouro por um prazo alargado;

LEGITIMIDADE PARA CONTRATAÇÃO

A. A proposta apresentada pela ERSE introduz uma nova matéria sobre a legitimidade para celebração de contratos de fornecimento, em que estabelece no Artigo 20º que "*a legitimidade para a celebração de um contrato de fornecimento de energia elétrica ou de gás natural afere-se em função da disponibilidade de um título válido para a ocupação do imóvel".*

B. Relativamente ao título válido a ser apresentado, o artigo proposto entende que o mesmo pode resultar do direito de propriedade ou de outro direito que legitime a ocupação do imóvel;

C. A Endesa entende que a inclusão desta matéria visa a mitigação de eventuais situações abusivas, contudo considera necessário esclarecer no texto regulamentar que esta nova regra deve ser aplicada somente em contratações iniciais e mudanças de titularidade, não se aplicando a situações em que o titular do contrato e o CPE, para energia elétrica, ou o CUI, para o gás natural, permanecem inalterados;

D. A Endesa também considera que deve ser clarificado que situações em que o cliente recuse a apresentação do título solicitado, a não efetivação do contrato de fornecimento pelo comercializador não configurará o incumprimento da obrigação de contratação prevista no RRC;

E. Entende a Endesa que deve estar expresso no Artigo proposto que não caberá ao comercializador avaliar a veracidade da informação contida no título apresentado pelo cliente;

F. Ainda, a Endesa considera relevante questionar que a aplicação dessa regra conforme apresentada na proposta, pode acarretar uma possível desconformidade com as exigências do RPGD, uma vez o comercializador teria acesso a informações pessoais e comercialmente sensíveis ao solicitar um título que comprove o direito de ocupação do imóvel;

G. Como alternativa, a Endesa sugere que a ERSE considere a possibilidade do cliente apresentar uma declaração de honra, em situações excecionais, na qual o cliente confirme seu direito de ocupação do local de consumo para o qual celebrará o contrato de fornecimento.

2) FATURAÇÃO

INFORMAÇÃO E CONTEÚDO DA FATURA

A. Os Regulamentos em vigor atualmente para energia elétrica e para gás natural, determinam, no seu corpo, os principais elementos a constar na fatura apresentada pelo comercializador aos clientes;

B. Na proposta de articulado apresentada, a ERSE passa a determinar que a fatura deve incluir todos os elementos constantes da legislação aplicável (leia-se Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro), informando no documento justificativo que entende que a legislação existente é auto-exequível e não carece de regulamentação específica;

C. Ainda, no ano de 2019, como processo de preparação para a revisão regulamentar, a ERSE realizou uma consulta prévia no âmbito da Lei 5/2019, em que referia que era seu objetivo recolher contributos da generalidade dos interessados de modo a estabelecer os desenvolvimentos regulamentares que garantissem o direito de informação do consumidor. Desta forma, era esperado pelos agentes que a proposta de revisão atualmente em consulta publica incluísse a regulamentação das regras relativas ao dever de informação constantes na Lei citada;

D. A Endesa manifesta a sua discordância relativamente ao entendimento exposto pela ERSE de que o conteúdo a constar na fatura não carece de regulamentação específica, uma vez que a referida Lei contém disposições que necessitam aprofundamento e prevê, nos Artigos 23º e 24º, a publicação de procedimentos e regras por parte da ERSE

e do OLMC. A regulamentação por parte da Entidade Reguladora evitaria interpretações distintas da Lei 5/2019, uniformizando a informação base apresentada na fatura pelos comercializadores.

FATURAÇÃO DURANTE INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO

A. A proposta apresentada prevê que em situações em que a interrupção do fornecimento ocorra por facto imputável ao cliente, ou por acordo com este, a faturação da potência contratada ou do termo tarifário fixo e dos termos de capacidade é suspendida durante o período de interrupção;
B. Nos RRC para o setor elétrico e para o gás natural em vigor está previsto que a interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente não suspende a faturação do termo fixo e dos termos de capacidade;
C. A Endesa considera positiva a medida prevista no Artigo 49º, contudo entende que a regulamentação deve buscar soluções que previnam comportamentos inadequados, neste caso em específico, dos clientes incumpridores;
D. Assim, a Endesa nota que a ERSE deveria clarificar no corpo regulamentar, no caso de restabelecimento do fornecimento, a recuperação dos valores não faturados durante a interrupção, e, no caso de não restabelecimento e consequente cessação do contrato, que o cancelamento contratual se verificará à data de interrupção do fornecimento;
E. Entendemos ainda que deve ser clarificada a faturação de outras rubricas aplicáveis durante o período de suspensão, nomeadamente a Contribuição Audiovisual, Taxa de Exploração, Taxa de Ocupação de Subsolo, entre outros.

ROTULAGEM DE ENERGIA

A. No que respeita à rotulagem, a proposta consolida no seu corpo as informações a serem prestadas pelos comercializadores aos clientes ao incluir nos Anexos a sub-regulamentação referente a esta matéria;
B. Relativamente ao fornecimento de eletricidade, os comercializadores devem apresentar as informações nos termos previstos no Anexo III.A, sub-regulamentação já existente. No caso do fornecimento de gás natural, os comercializadores devem apresentar as informações conforme sub-regulamentação a ser aprovada posteriormente;
C. Sobre esta matéria, sugere-se que a ERSE proceda a uma auscultação dos agentes para identificação de eventuais dificuldades na implementação desta sub-regulamentação.

3) PAGAMENTO

PAGAMENTO DE COMPENSAÇÕES

A. Relativamente ao pagamento de compensações devidas, o texto regulamentar proposto esclarece que "*qualquer compensação devida por comercializadores ou operador de rede, nos termos do Regulamento de Qualidade de Serviço, deve ser paga, na ausência de disposição especial, no prazo máximo de 30 dias contado da prática do facto que originou o direito à compensação*";

B. A Endesa salienta que, entretanto, no Artigo 93º do Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS), consta que sempre que haja lugar á compensação de um cliente, o comercializador deve proceder ao crédito, o mais tardar, após terem decorrido 45 dias contadas a partir da data que ocorreu o facto que justifica o direito à compensação;

C. A Endesa considera necessária a padronização regulamentar do prazo previsto para o pagamento de compensações, evitando assim interpretações distintas e o incumprimento do prazo;

D. Adicionalmente, a Endesa sugere que, respeitando o prazo de 30 dias, a compensação ao cliente se efetive no ciclo de faturação seguinte após a data de comunicação do direito à compensação;

E. Ainda neste âmbito, e quando as compensações sejam devidas pelos operadores de rede, o comercializador está obrigado ao seu pagamento após receção de indicação dos valores devidos pelo primeiro, que deve ser dada no prazo de 10 dias após o facto que originou aquele direito. A este respeito, consideramos ser necessário estabelecer um prazo para o operador de rede efetue o pagamento ao comercializador;

F. Por outro lado, consideramos que deveria existir um prazo regulamentar para o operador da rede constar os mais diversos pedidos realizados pelo comercializador, nomeadamente, pedidos de informação, reclamações, entre outros.

4) ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

ALTERAÇÃO UNILATERAL DO CONTRATO PELO COMERCIALIZADOR

A. O Artigo 68º dispõe sobre alterações unilaterais do contrato por parte do comercializador e estabelece que ao final do contrato o comercializador pode propor a alteração das condições contratuais; as novas condições devem ser enviadas com 30

dias de antecedência relativamente à data que passem a ser aplicada, informando ao cliente também o direito à denuncia do contrato;

B. A proposta ainda determina que no decurso de um período contratual, o comercializador só poderá propor alterações em situações excecionais, as quais devem estar previstas no contrato. E, enquanto estiver em período de fidelização, o comercializador não poderá alterar as condições contratuais;

C. A Endesa valoriza positivamente a clarificação trazida pelo Artigo 68º referente ao prazo para informar o cliente das alterações, contudo entende que deve ser esclarecido no texto regulamentar que o Artigo citado se aplica somente as componentes livremente acordadas com os consumidores, não devendo ser consideradas para o efeito as alterações contratuais que derivem de alterações regulatórias ou legislativas.

5) INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO

INTERRUPÇÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

A. No RRC em consulta, o Artigo 78º prevê as situações em que o fornecimento de energia elétrica ou de gás natural poderá ser interrompido por facto imputável ao cliente. Adicionalmente, o Artigo 79º determina o envio de pré-aviso, por escrito, antes da interrupção do fornecimento em algumas situações, clarificando a antecedência mínima que deve ser enviado;

B. Segundo a proposta apresentada, o comercializador pode solicitar a interrupção do fornecimento nas situações de falta de pagamento dos montantes devidos pelo cliente. Contudo, a proposta estabelece que, para os clientes em BTN, a interrupção do fornecimento é precedida pela redução da potência contratada para o escalão de 1,15 kVA, que deve ser solicitada pelo comercializador na sequência de falta de pagamento no prazo estipulado;

C. A Endesa nota que o cumprimento da regra de redução da potência para os clientes em BTN implica relevantes alterações operacionais, levando ao incremento no preço dos serviços a pagar pelo comercializador ao operador da rede para que este execute a redução da potência, interrupção do fornecimento e religação;

D. Adicionalmente, existem limitações técnicas e operacionais que dificultam por em prática a redução da potência em todos os clientes em BTN, nomeadamente, limitações ao acesso ao dispositivo de controlo de potência e restrições da configuração técnica dos aparelhos instalados;

E. Deste modo, a Endesa sugere que a ERSE aprecie a possibilidade de aplicar a redução de potência, nos termos previstos, somente a instalações que dispõem de contadores inseridos em redes inteligentes e de acordo com o proposto com o recentemente aprovado Regulamento n.º 610/2019, de 2 de agosto de 2019, que consagra o regime dos serviços das redes inteligentes do setor elétrico, ou seja que a decisão de redução da potência fique à opção do comercializador;

F. Consideramos ainda a necessário e relevante que se clarifique em que condições ocorrerá a faturação do fornecimento durante o período de redução da potência;

6) CESSAÇÃO DO CONTRATO

RESOLUÇÃO DO CONTRATO POR PARTE DO COMERCIALIZADOR

A. Relativamente à resolução do contrato, a proposta apresentada prevê que "*o comercializador apenas pode resolver o contrato na sequência de três ou mais interrupções do fornecimento de energia elétrica ou gás natural num período de doze meses imediatamente anteriores ou de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 45 dias*";

B. A Endesa considera que esta obrigação deve se aplicar somente aos contratos de fornecimento com consumidores, ou seja, contratos de fornecimento de uso não profissional;

C. Adicionalmente, e atendendo que dificilmente se somarão três ou mais interrupções num período de doze meses ou uma interrupção de fornecimento por um período tão longo, consideramos que não deveriam ser necessários três incumprimentos ou aguardar por um período superior a 45 dias após a interrupção para se poder proceder à resolução do contrato com um cliente;

D. Nesse sentido, sugerimos que o prazo mínimo de duração da interrupção deverá ser reduzido para 30 dias, e que, em detrimento das três ou mais interrupções de fornecimento, a ERSE considere a utilização da figura do pré-aviso de interrupção de fornecimento.

CAPÍTULO III - REGIME DE MERCADO E RELACIONAMENTO COMERCIAL ENTRE AGENTES

1) REGIME DE MERCADO

MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

A. A proposta apresentada passar a incluir no Anexo V a regulamentação específica aprovada pela ERSE sobre mudança de comercializador para energia elétrica e gás natural, não introduzindo alterações às regras já previstas anteriormente na sub-regulamentação sobre a matéria e mantém o prazo de 3 semanas para a mudança de comercializador;

B. Contudo, para que esteja em consonância com o proposto na Diretiva Comunitária 2019/944, relativa ao pacote comunitário "*Energia Limpa para todos os Europeus*", a Endesa sugere que a ERSE determine um calendário que proponha a redução gradual dos prazos de mudança de comercializador, com o objetivo de cumprir o objetivo disposto na Diretiva Comunitária.

REGIME DE TRATAMENTO DA DÍVIDA A COMERCIALIZADORES

A. Relativamente ao não pagamento da fatura de acerto com o comercializador cessante, previsto no número 10 do Artigo 234º, a proposta do RRC estabelece que "o não pagamento pelo cliente da fatura contendo o acerto final de contas, quando emitida por um comercializador, atribui a este o direito a solicitar, num prazo máximo de 60 dias após a efetivação da mudança, a interrupção de fornecimento da instalação em causa, desde que a fatura não tenha sido objeto de contestação pelo cliente". Nos regulamentos em vigor, essa regra se aplica somente aos CUR; na proposta em consulta, a ERSE amplia sua aplicação para comercializadores, em sua generalidade;

B. A Endesa reconhece a introdução desta nova regra para comercializadores em mercado, entretanto, nota que a ERSE, no cumprimento do princípio de não discriminação, poderia optar por um único mecanismo, uma vez que estes dois mecanismos têm implicações distintas para os clientes;

C. Assim, reiteramos que se envidem esforços no sentido de harmonizar as disposições relativas ao tratamento das dividas aos comercializadores, recomendando que a ERSE alargue o disposto no n.º 13 do art.º 234 aos comercializadores em regime de mercado;

D. Em alternativa, recomendamos que a ERSE pondere a inibição do CPE/CUI na mudança de comercializador aos clientes que à data tenham pendente um pré-aviso de interrupção de fornecimento que não tenha sido contestado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentadas as considerações, a Endesa considera positivo o esforço feito pela ERSE na consolidação das matérias regulatórias no Regulamento de Relações Comerciais que reúne o setor da energia elétrica e do gás natural, no entanto, reconhece que as modificações introduzidas pela revisão do RRC implicam alterações significativas dos sistemas de informação, pelo que recomendamos que seja definido um período de transição para a concretização e implementação das alterações introduzidas por este regulamento.