

61ª Consulta Pública da ERSE

Revisão do Regulamento de Qualidade de Serviço (SEN e SNGN)

e da Regulamentação do Setor Elétrico Nacional (SEN)

Maio 2017

Comentários do Grupo Galp

A Galp, em nome das empresas do Grupo com estatuto de Agente de Mercado no SNGN e no SEN, agradece a consulta lançada pela ERSE, apresentando de seguida os comentários que as propostas de revisão dos regulamentos acima referidos, em particular no que concerne ao Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS), lhe oferecem.

Numa análise global, as propostas apresentadas para as revisões regulamentares merecem-nos uma apreciação positiva. No entanto, a exemplo de opiniões já manifestadas em anteriores consultas públicas, voltamos a notar que consideramos que a necessária regulação do setor energético perseguida pela ERSE, em particular no que diz respeito às atividades em regime de mercado, não deve conduzir a obrigações e uniformizações tais que, na prática, inviabilizem a possibilidade de desenvolvimento de ofertas comerciais inovadoras, tornando-se finalmente inibidoras do desenvolvimento de um mercado competitivo. Como adiante desenvolvido, a revisão do RQS poderá pecar nesta questão, que poderia ser melhorada no texto aprovado.

Do ponto de vista metodológico, apresentamos neste documento os comentários gerais sobre os pontos que nos parecem mais relevantes e impactantes na própria operação das empresas. Em anexo a este documento, apresentamos os comentários de detalhe relativos ao RQS, seguindo a organização do texto proposto pela ERSE, expressando desde já a nossa disponibilidade para prestar os esclarecimentos julgados necessários, com vista a uma fixação final do texto o mais adequada e satisfatória possíveis.

A. Revisão dos Regulamentos de Qualidade de Serviço do SEN e SNGN

1. Unificação dos RQS do SEN e SNGN

Considerando, em primeiro lugar a questão mais transformadora da proposta da ERSE, que passa pela junção num regulamento único dos anteriores RQS do SEN e do SNGN, a Galp expressa a sua avaliação positiva da proposta, no que a mesma reconhece a progressiva aproximação dos dois setores em termos do normativo aplicável e das práticas comerciais dos agentes de mercado, com a crescente disponibilização de ofertas de fornecimento dual.

No entanto, o RQS finalmente aprovado não deverá deixar de reconhecer as características próprias de cada setor¹, bem como as diferentes maturidades dos mesmos. Neste sentido, e até para evitar expectativas inadequadas dos consumidores, seria desejável que, por exemplo, os contratos duais fossem reconhecidos como sendo suportados por 2 (dois) contratos de acesso a infraestruturas distintos, com os seus operadores e procedimentos distintos por exemplo no que respeita a ativações, ou intervenções técnicas, a realizar em momentos distinto².

2. Regulação do Mercado vs. Liberdade Concorrencial

Como referido na introdução deste documento, a Galp reconhece que o âmbito de atuação da ERSE no mercado inclui a supervisão dos agentes em regime de mercado, de modo nomeadamente a prevenir a ocorrência de práticas comerciais inadequadas, monitorizar os níveis de preços praticados, garantir uma adequada qualidade de serviço e, genericamente, defender o consumidor, em especial os mais desprotegidos.

Sem prejuízo do anterior, é nossa convicção de que estas atividades do regulador não devem por em causa o regular e saudável funcionamento do mercado. A experiência acumulada dos últimos anos, em que se constata um número crescente de comercializadores ativos no mercado nos diferentes segmentos de consumo, acompanhado de um inegável sucesso na migração de clientes do regime de tarifas transitórias para contratos em regime de mercado, sugere um funcionamento bem sucedido do processo de liberalização, que não deveria ser prejudicada por um excesso de regulamentação.

Verifica-se que a proposta, ao estabelecer uma série de obrigações sobre os agentes em regime de mercado (por exemplo um valor mínimo para as compensações, ou criando regras que parecem até abusivas e deslocadas destes regulamentos quanto aos serviços de contratação por terceiros), acaba por inibir o desenvolvimento de propostas diferenciadas e prejudicar o ambiente concorrencial.

¹ A este nível, reconhece-se a adequação da estrutura proposta pela ERSE para o Manual de Procedimentos de Qualidade de Serviço, também agora apresentado, ao identificar claramente os Procedimentos a seguir pelo SEN e pelo SNGN, permitindo nomeadamente revisões pontuais dirigidas sectorialmente.

² Lembra-se que a ativação do fornecimento de GN exige a presença física do consumidor no local de consumo, e é realizada após a ligação de eletricidade.

Sendo certo que a ERSE, através do seu Estatuto Sancionatório, tem instrumentos poderosos para punir comportamentos inadequados, consideramos que seria preferível uma postura de supervisão e inspeção, no lugar de uma excessiva regulação preventiva *ex-ante*, que limita as atividades dos agentes de mercado e, finalmente, os consumidores.

3. Prazo de implementação das alterações

A exemplo de revisões regulamentares anteriores, neste caso especialmente reforçados dado a profundidade das alterações propostas, a Galp considera de frisar que o novo enquadramento regulatório obrigará a um esforço muito relevante de adaptação das empresas, ao nível das suas operações, em particular as suportadas pelos sistemas informáticos e comerciais.

Deste modo, antecipamos que na aprovação destes normativos seja estabelecido um prazo suficientemente alargado para que as mudanças tornadas necessárias decorram sem efeitos disruptivos nos serviços prestados no âmbito do SEN e SNGN.

4. Plataforma Única de Apresentação de Reclamações (Livro de Reclamações Eletrónico)

A Galp nota ainda a recente publicação do Decreto-Lei nº 74/2017, de 21 de Junho, que introduziu alterações ao Decreto-Lei nº156/2005, de 15 de setembro, uniformizando o processo de receção, tratamento e seguimento das reclamações registada nos Livros de Reclamações, tanto no formato físico como no eletrónico (criação do Portal Único de Reclamações).

Dado a gestão e tratamento de reclamações ser questão especialmente relevante nos procedimentos de qualidade de serviço, sugere-se que na aprovação do texto do RQS, esta questão seja adequadamente endereçada, sob pena de se perder a oportunidade de compatibilização da regulamentação agora revista com os desenvolvimentos legislativos mais recentes.

B. Revisão dos Regulamentos do SEN

B.1 Proposta de Revisão do Regulamento Tarifário do SEN

1. Alteração da Duração dos Períodos Regulatórios (Artº156º)

A Galp já, por mais de uma vez, teve oportunidade de expressar o seu entendimento de que o desenvolvimento verificado no setor energético justificaria o aumento da duração dos períodos regulatórios, considerando o desejável aumento da estabilidade e previsibilidade regulatória. Neste sentido, a proposta apresentada que considera o alargamento do Período Regulatório para 4 anos não pode deixar de ser recebida positivamente.

No entanto, e no enquadramento anterior, consideramos resultar profundamente contraditória a possibilidade, também incluída na proposta da ERSE, que estabelece a possibilidade de ocorrer uma revisão dos parâmetros regulatórios, a meio do Período Regulatório, ie. a cada 2 anos. Tal configuraria até um retrocesso face à situação existente:

- i. Por um lado, aumentar-se-ia a duração do período regulatório (sinalizando uma estabilidade acrescida), por outro ocorreria uma evidente diminuição da previsibilidade, podendo os parâmetros regulatórios sofrer uma revisão logo após o 2º ano, com potencial impacto nos tarifários (nível e estrutura) aprovados pela ERSE. Consideramos que é mais do que justificada a dúvida de como se poderá avaliar, minimamente, a eficácia e correção dos parâmetros com apenas 2 anos do período regulatório decorridos;
- ii. Por outro lado, o RT atual já prevê em situações excecionais devidamente justificadas pela ERSE, a revisão extraordinária dos parâmetros regulatórios. Esta possibilidade confere à ERSE a possibilidade de intervenção em caso de desvio significativo das condições verificadas no estabelecimento inicial dos parâmetros regulatórios, sendo de significância o número muito limitado de casos em que ocorreu. Consideramos que o caráter de excecionalidade deve ser mantido, no lugar de serem criadas condições para transformar em “ordinárias” revisões que, a todos os títulos, deveriam ser “extraordinárias”.

No enquadramento anterior, a Galp expressa a sua concordância ao aumento do período regulatório para 4 anos, sugerindo complementarmente:

- i. Não incluir no texto aprovado para o RT a possibilidade de revisão dos parâmetros regulatórios ao fim de dois anos, mantendo-se apenas o mecanismo existente de revisão extraordinária;
- ii. Alargar o conceito de estabilidade e previsibilidade regulatórias, considerando-se a possibilidade de aprovação de tarifas de acesso para períodos mais alargados, por exemplo 2 anos;
- iii. Incorporação destas alterações na próxima revisão regulamentar do SNGN.

B.2 Proposta de Revisão do Regulamento das Relações Comerciais do SEN

1. Gestor de Garantias do SEN (Artº99º-A)

Em primeiro lugar, a Galp expressa o seu entendimento de que na criação de condições idênticas para as atividades desenvolvidas pelos comercializadores em regime de mercado, a questão da prestação de garantias assume um papel particularmente relevante, no sentido em que permite prevenir a continuidade de operações por agentes incumpridores.

Consideramos assim, que a proposta que prevê a centralização da gestão de garantias tem méritos, devendo, no entanto, ser concretizadas algumas questões práticas, de modo a permitir um melhor entendimento do seu alcance e eficácia. Nomeadamente, e sem limitação, consideramos que os seguintes aspetos poderiam ser melhorados:

- i. Dado a garantia prestada pelo agente de mercado ser única, mas prestada numa lógica de cascata em termos de serviços contratados, desde o transporte até à distribuição, deverão ser estabelecidos critérios objetivos e transparentes de alocação dos valores entre os operadores, em situação de incumprimento;
- ii. A verificação mensal do valor da garantia parece excessivamente penalizadora em termos de custos de emissão, além de criar uma sobrecarga burocrática para os *stakeholders* envolvidos no processo (comercializadores, operadores de redes e gestor do sistema) que poderia ser aliviada se a verificação fosse, por exemplo, trimestral;
- iii. Dever-se-ia aproveitar este momento de revisão dos regulamentos para definir os procedimentos a seguir em situação de inabilitação de agente de mercado, nomeadamente em termos da migração dos seus clientes para o CUR, que continua em aberto;
- iv. Quanto à nomeação do gestor de garantias do SEN, a mesma deverá seguir critérios objetivos e transparentes, garantindo a independência de decisão face aos diferentes *stakeholders* do sistema energético, prevenindo-se qualquer conflito de interesses.

Finalmente, a Galp deixa a sugestão de ser analisada na próxima revisão regulamentar do SNGN, o alargamento da atividade de gestão das garantias ao conjunto dos dois setores, numa lógica de simplificação de processos e eficiência de custos, desde que garantida a necessária independência do gestor e salvaguardada a alocação financeira das garantias correspondentes ao SEN e ao SNGN.

2. Uniformização das disposições do RRC entre o SEN e o SNGN

Considerando os objetivos da ERSE de aproximação da regulamentação dos setores energéticos sob regulação da ERSE, traduzida na provável aprovação de RQS único para os dois setores, a Galp deixa a sugestão de numa próxima revisão regulamentar adotar o mesmo procedimento para o RRC, considerando a natureza fundamentalmente contratual deste regulamento, com evidentes e múltiplos pontos em comum entre os dois setores com similitude de efeitos.