

# CONSULTA PÚBLICA 97

## DOCUMENTO JUSTIFICATIVO

### Regulamento de Relações Comerciais do Setor do Gás de Petróleo Liquefeito Canalizado

SETOR GPL



Este documento está preparado para impressão em frente e verso

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º

1400-113 Lisboa

Tel.: 21 303 32 00

Fax: 21 303 32 01

e-mail: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)

[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

ÍNDICE

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>DISPOSIÇÕES INICIAIS.....</b>  | <b>1</b>  |
| 1.1      | Objeto e âmbito .....   | 1         |
| 1.2      | Sujeitos intervenientes no relacionamento comercial e obrigações de serviço público ..... | 2         |
| 1.3      | Serviços opcionais e serviços adicionais .....  | 3         |
| <b>2</b> | <b>OPERADORES DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO E COMERCIALIZADORES .....</b>                     | <b>5</b>  |
| 2.1      | Regime de acesso a terceiros .....  | 6         |
| 2.2      | Operadores vinculados ao regime de acesso a terceiros .....                               | 7         |
| 2.3      | Comercialização de GPL canalizado.....  | 9         |
| <b>3</b> | <b>CONTRATO DE FORNECIMENTO DE GPL.....</b>   | <b>10</b> |
| 3.1      | Obrigação de Fornecimento .....   | 10        |
| 3.2      | Formas de celebração .....  | 10        |
| 3.3      | Contrato de Fornecimento .....  | 11        |
| 3.4      | Alterações ao Contrato de Fornecimento .....  | 12        |
| 3.5      | Cessação do Contrato.....   | 12        |
| <b>4</b> | <b>PRESTAÇÃO DE CAUÇÃO .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>5</b> | <b>FATURAÇÃO E PAGAMENTO .....</b>  | <b>17</b> |
| 5.1      | Faturação.....  | 17        |
| 5.1.1    | Informação a constar da Fatura.....   | 17        |
| 5.1.2    | Periodicidade da Faturação .....  | 18        |
| 5.1.3    | Unidades de medida para efeitos de Faturação .....  | 19        |
| 5.1.4    | Preços a aplicar pelos Comercializadores .....  | 19        |
| 5.1.5    | Escalões de Consumo .....   | 22        |
| 5.1.6    | Estimativas para efeitos de Faturação .....   | 22        |
| 5.1.7    | Acertos de Faturação.....   | 23        |
| 5.1.8    | Rotulagem .....   | 24        |
| 5.2      | Pagamento .....   | 24        |
| 5.2.1    | Prazos de Pagamento .....   | 25        |
| 5.2.2    | Mora .....  | 25        |
| <b>6</b> | <b>INTERRUPÇÕES .....</b>   | <b>27</b> |
| 6.1      | Interrupção do Serviço Prestado pelos Operadores das Redes de Distribuic o .....          | 27        |
| 6.1.1    | Casos fortuitos ou de força maior .....   | 27        |
| 6.1.2    | Razões de interesse público .....   | 27        |
| 6.1.3    | Razões de serviço .....   | 28        |
| 6.1.4    | Razões de segurança .....   | 28        |

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| 6.1.5    | Facto imputável ao cliente.....  | 28        |
| 6.1.6    | Acordo com o cliente.....  | 29        |
| 6.2      | Pré-aviso de Interrupção do Fornecimento.....  | 29        |
| 6.3      | Preço dos serviços de interrupção e restabelecimento.....                                      | 30        |
| <b>7</b> | <b>LIGAÇÕES ÀS REDES .....</b>   | <b>31</b> |
| 7.1      | Obrigações de Ligação.....   | 32        |
| 7.2      | Área de Influência da rede de distribuição e elementos de ligação .....                        | 32        |
| 7.3      | Requisição de Ligação.....   | 34        |
| 7.4      | Encargos de Ligação à rede de distribuição.....  | 34        |
| <b>8</b> | <b>MEDIÇÃO .....</b>   | <b>36</b> |
| 8.1      | Responsabilidade pelo fornecimento, instalação, manutenção e verificação dos equipamentos..... | 37        |
| 8.2      | Grandezas a considerar para efeitos de faturação .....   | 38        |
| 8.3      | Energia fornecida .....  | 39        |
| 8.4      | Capacidade utilizada.....  | 40        |
| 8.5      | Responsabilidade e periodicidade das leituras.....   | 41        |
| 8.6      | Estimativas, processamento e disponibilização de dados .....                                   | 41        |
| 8.7      | Guia de medição, Leitura e Disponibilização de Dados .....                                     | 42        |
| <b>9</b> | <b>RESOLUÇÃO DE CONFLITOS .....</b>  | <b>43</b> |

## 1 DISPOSIÇÕES INICIAIS

### 1.1 OBJETO E ÂMBITO

Nos termos dos Estatutos da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 57-A/2018, de 13 de julho, estão cometidas a esta Entidade a regulação dos setores do gás de petróleo liquefeito (GPL) em todas as suas categorias, nomeadamente engarrafado, canalizado e a granel, bem como dos combustíveis derivados do petróleo e dos biocombustíveis.

Concretamente, e em matéria de GPL canalizado, os estatutos da ERSE materializam atribuições de regulação e supervisão, incluindo, entre outras competências, regular as condições de relacionamento comercial entre os agentes e os clientes e as condições de qualidade de serviço, bem como promover a defesa dos direitos e dos interesses dos consumidores, nomeadamente em relação à forma e qualidade da prestação de serviços, promovendo a sua informação.

O GPL canalizado afigura-se, ao abrigo da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, o estatuto de serviço público essencial, através do qual são reconhecidos um conjunto de mecanismos destinados a proteger o consumidor. A este respeito, a prestação de serviços no âmbito do GPL canalizado obedece a um conjunto de regras, sob o princípio geral de que *“o prestador de serviços deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger”*.

Complementarmente, o Decreto-Lei n.º 31/2006, que estabelece as bases gerais da organização e funcionamento do Sistema Petrolífero Nacional, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 244/2015 e pelo Decreto-Lei n.º 69/2018, reforça as obrigações dos sujeitos intervenientes no fornecimento e comercialização de GPL canalizado em matéria de serviço público.

Por outro lado, o quadro legal suprarreferido estabelece que as grandes instalações de armazenamento e distribuição de GPL canalizado, para efeitos da comercialização ao cliente final, devem permitir o acesso às mesmas, através de uma solução negociada e em condições técnicas e económicas não discriminatórias, transparentes, objetivas e publicitadas, devendo a ERSE emitir a) as condições de relacionamento comercial entre os agentes e os clientes; b) as condições de qualidade de serviço e c) as condições e tarifas de acesso.

Em face do exposto, a presente proposta de Regulamento das Relações Comerciais visa dar reposta às atribuições cometidas a esta Entidade por força dos seus Estatutos, bem como na demais legislação aplicável, nomeadamente no que respeita às condições comerciais aplicáveis ao relacionamento entre os sujeitos intervenientes no fornecimento de GPL canalizado e os respetivos clientes, ao estabelecimento de ligações entre as instalações de gás dos consumidores e as redes de distribuição, à medição, leitura e disponibilização de dados de consumo de GPL canalizado, entre outros.

## **1.2 SUJEITOS INTERVENIENTES NO RELACIONAMENTO COMERCIAL E OBRIGAÇÕES DE SERVIÇO PÚBLICO**

Para a prossecução dos objetivos acima enunciados, a presente proposta de regulamentação consubstancia um conjunto de regras aplicáveis ao relacionamento comercial entre os sujeitos que intervêm no sector do GPL canalizado, nomeadamente o cliente, o comercializador e o operador da rede de distribuição.

O cliente configura-se como a pessoa singular ou coletiva que compra GPL canalizado para consumo próprio. A este respeito importa sublinhar que as redes de GPL canalizado fornecem gás a clientes maioritariamente dos segmentos doméstico e terciário, havendo ainda, em menor número, clientes de maior consumo, designadamente alguma indústria e grande terciário, que, por constrangimentos de espaço, possam não ser fornecidos a granel.

O comercializador é a entidade registada para a comercialização de GPL canalizado, consistindo a sua atividade na compra a grosso e/ou na venda a grosso e a retalho de GPL em redes de distribuição canalizadas, em regime de livre concorrência.

Por outro lado, o operador da rede de distribuição é titular da licença de distribuição de GPL canalizado, sendo responsável pelo desenvolvimento, exploração e manutenção da rede de distribuição em determinada área.

No que respeita aos comercializadores e operadores de redes de distribuição, existem atualmente 32 intervenientes no setor do GPL Canalizado, que simultaneamente executam as atividades de distribuição e comercialização. Do leque destes 32 operadores, destacam-se a Galp Energia, a Digal e a Gascan, pelo significativo número de clientes que fornecem na sua esfera individual de atuação.

O Decreto-Lei n.º 31/2006, estabelece que o exercício das atividades subjacentes à distribuição e comercialização de GPL canalizado deverá processar-se com observância dos princípios da concorrência,

sem prejuízo do cumprimento das obrigações de serviço público. Adicionalmente, o relacionamento comercial entre as entidades que asseguram a distribuição e comercialização de GPL canalizado, entre estas entidades e os respetivos clientes, bem como com os demais sujeitos intervenientes, deve processar-se de modo a que sejam observados os seguintes princípios gerais:

- Garantia da oferta de GPL canalizado nos termos adequados às necessidades e opções dos consumidores.
- Igualdade de tratamento e de oportunidades.
- Não discriminação.
- Transparência e objetividade das regras e decisões relativas ao relacionamento comercial.
- Imparcialidade nas decisões.
- Direito à informação e salvaguarda da confidencialidade da informação comercial considerada sensível.
- Liberdade de escolha do comercializador de GPL canalizado, quando aplicável.
- Transparência das regras aplicáveis às relações comerciais.

Sem prejuízo do exercício das atividades subjacentes ao fornecimento e comercialização de GPL canalizado ocorrerem em regime livre e concorrencial, são estabelecidas obrigações de serviço público que deverão ser observadas, nomeadamente a i) a segurança, a regularidade e a qualidade do abastecimento; ii) a proteção dos consumidores, designadamente quanto a tarifas e preços, e iii) a promoção da eficiência energética e da utilização racional dos recursos e da proteção do ambiente.

### **1.3 SERVIÇOS OPCIONAIS E SERVIÇOS ADICIONAIS**

Na prossecução da sua atividade, os operadores das redes de distribuição e os comercializadores poderão oferecer aos seus clientes novos serviços e níveis de qualidade de serviço – os designados serviços opcionais - para além dos serviços regulados cuja prestação está explicitamente prevista na presente proposta de regulamento, sendo desenvolvida detalhadamente no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS).

Porém, estes serviços deverão estar relacionados com as atividades que estão legalmente atribuídas aos prestadores do serviço, e deverão ser norteados por um conjunto de princípios, de forma a garantir a não existência de discriminação e distorções de mercado, em linha com os requisitos subjacentes à prestação de um serviço público essencial, como sejam:

- Não discriminação: i) entre clientes e entre comercializadores. Ou seja, como estes serviços podem ser prestados pelo operador da rede de distribuição, é necessário garantir que este não estabeleça uma diferenciação de tratamento entre comercializadores, disponibilizando os mesmos serviços em iguais condições para quem deles quiser usufruir; e ii) entre os clientes interessados, no que respeita aos serviços disponibilizados pelos comercializadores;
- Transparência dos custos associados a estes serviços, devendo as empresas procederem ao registo contabilístico separado, de forma a identificar de forma inequívoca os custos e os benefícios associados à prestação destes serviços;
- Adequação do nível de informação e dos meios de divulgação ao cliente. Os serviços opcionais, com preços associados que não são objeto de regulação, não se destinam a substituir os serviços regulados estabelecidos no RRC e RQS. Mesmo sendo serviços similares aos serviços regulados, deverá ser clara a distinção dos níveis de serviço que resultam dos regulamentos e do nível de serviço e preço que resultam da oferta da empresa.

A opção da prestação de serviços adicionais confere aos prestadores de serviços liberdade para que adaptem os seus serviços às expectativas e exigências do cliente. A título meramente exemplificativo, os serviços opcionais poderão consubstanciar-se em i) serviços relacionados com a fatura eletrónica, disponibilizando informação detalhada sobre consumos; ii) apresentação de modalidades alternativas de pagamento que beneficiem de menores custos; iii) aconselhamento sobre equipamentos de queima mais eficientes, iv) disponibilização de equipamentos que permitam a deteção e sinalização de fugas de gás nas instalações dos consumidores, entre outros.

Os serviços que respeitem os requisitos indicados, após a sua comunicação à ERSE, poderão ser disponibilizados aos clientes, podendo as respetivas empresas definir os seus preços e características de utilização.



## 2 OPERADORES DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO E COMERCIALIZADORES

Conforme referido no capítulo anterior, intervêm no fornecimento de GPL canalizado dois sujeitos, designadamente os operadores das redes de distribuição e os comercializadores.

No atual contexto as atividades de distribuição e comercialização são desempenhadas pelas mesmas entidades, ou seja, um operador de redes de distribuição é simultaneamente o comercializador e, nessa medida, desenvolve de uma forma integrada o fornecimento de GPL canalizado.

Com a presente proposta regulamentar não se pretende de todo eliminar esta prática e, em termos práticos, os operadores das redes de distribuição continuam a assegurar a atividade de comercialização para os clientes cujas instalações de gás se encontrem fisicamente ligadas às suas redes. Porém, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 244/2015, de 19 de outubro, o Decreto-Lei n.º 31/2006, de 15 de fevereiro, em particular o artigo 24.º-B, passou a prever o acesso a terceiros às “grandes instalações de armazenamento e distribuição de GPL canalizado” através de soluções negociadas e em condições técnicas e económicas não discriminatórias, transparentes, objetivas e publicitadas.

A implementação de um regime de acesso a terceiros, ainda que em matriz negociada, tem desde logo a prerrogativa de que o modelo a implementar tem que prever a possibilidade de uma multiplicidade de comercializadores exercer atividade numa rede operada por um único operador. Assim, na presente proposta regulamentar prevê-se que o operador da rede de distribuição exerça também a comercialização de gás nas suas redes, sem prejuízo de permitir o acesso a outros comercializadores mediante um regime de acesso negociado.

A presente proposta regulamentar estabelece as seguintes competências como específicas da atividade de distribuição de GPL canalizado:

- Promover do desenvolvimento das redes, tendo em conta critérios de eficiência técnica e económica.
- Facultar o acesso a terceiros nas situações previstas regulamentarmente, atuando de forma não discriminatória e disponibilizando as informações necessárias aos comercializadores para o exercício da sua atividade.
- Assegurar o cumprimento dos padrões de qualidade de serviço estabelecidos regulamentarmente.
- Preservar a confidencialidade das informações comercialmente sensíveis obtidas no exercício da sua atividade.

- Proceder à operação e manutenção das redes de distribuição integradas nos seus ativos.

Tendo em vista as atribuições referidas anteriormente os operadores das redes de distribuição devem elaborar um Código de Conduta, contendo as regras a observar no exercício das suas atividades, e em particular as medidas necessárias para a salvaguarda de comportamentos isentos, imparciais e não discriminatórios, bem como as obrigações específicas dos funcionários para a prossecução desses objetivos. Os procedimentos a utilizar nos serviços de atendimento aos clientes devem ser disponibilizados, de forma destacada do Código de Conduta onde se integram, sendo publicitados nas páginas de Internet dos operadores e nos locais destinados aos atendimentos presenciais.

## 2.1 REGIME DE ACESSO A TERCEIROS

O artigo 24.º-B do Decreto-Lei n.º 31/2006, de 15 de fevereiro, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 244/2015, de 19 de outubro, refere explicitamente acesso através de soluções negociadas e em condições técnicas e económicas não discriminatórias, transparentes, objetivas e publicitadas às “grandes instalações de armazenamento e distribuição de GPL canalizado”.

Independentemente da interpretação, mais ou menos lata, de acesso mediante soluções negociadas, o conceito de ‘acesso negociado’ não é ausente de um conteúdo claro e bem delimitado no que respeita aos regimes de acesso a terceiros em infraestruturas no setor da energia. Com efeito, um regime de ‘acesso negociado’ difere de um ‘acesso regulado’ pelo facto de as condições contratuais serem estabelecidas sem a aprovação prévia da entidade reguladora, incluindo as tarifas de acesso. Porém, as condições técnicas do acesso, incluindo as tarifas e preços, têm que ser igualmente não discriminatórias, transparentes, objetivas e publicitadas, como aliás refere o n.º 1 do artigo 24.º-B do referido Decreto-Lei.

Refere ainda o n.º 2 do artigo 24.º-B que compete à ERSE, após consulta ao seu Conselho para os Combustíveis emitir regulamentos relativos ao relacionamento comercial, qualidade de serviço e tarifas de acesso relativos ao fornecimento de GPL canalizado.

Uma das reformas incontornáveis ao implementar-se um regime de acesso a terceiros, independentemente da sua modalidade, passa por segregar nas tarifas aplicáveis ao fornecimento de gás as componentes relativas ao acesso às redes (ou uso da rede de distribuição) das relativas à comercialização.

Adicionalmente, as entidades que intervenham em redes vinculadas a regimes de acesso a terceiros devem ter as atividades de distribuição e comercialização separadas contabilisticamente, por forma a prestarem informação individualizada sobre o exercício das suas atividades.

Por fim, devem ser implementadas as regras e os procedimentos de natureza técnica a observar no acesso a terceiros às redes, bem como as obrigações dos comercializadores em matéria de balanço de rede e dos operadores em matéria de transparência e prestação de informação, os quais deverão integrar o Manual de Procedimentos de Acesso às Redes de GPL canalizado. O referido manual é aprovado pela ERSE, sob proposta dos operadores das redes de distribuição de GPL canalizado, e ouvido o Conselho para os Combustíveis.

Os operadores das redes de distribuição de GPL canalizado devem ainda propor as Condições Gerais de Uso das Redes de Distribuição, a aprovar pela ERSE, ouvido o Conselho para os Combustíveis.

Ambos os documentos deverão ser submetidos à aprovação da ERSE no prazo máximo de 120 dias após a entrada em vigor do presente Regulamento. Depois de aprovados pela ERSE, o Manual de Procedimentos de Acesso às Redes de GPL canalizado e as Condições Gerais de Uso das Redes de Distribuição devem ser objeto de divulgação por parte dos operadores das redes de distribuição, sendo publicitado e disponibilizado nas respetivas páginas na Internet. A ERSE pode derrogar o acesso a terceiros, tendo por base limitações de natureza técnica e operacional dos parques de armazenamento de GPL a montante das redes, em conformidade com as situações identificadas e tipificadas no Manual de Procedimentos de Acesso às Redes de GPL canalizado.

## **2.2 OPERADORES VINCULADOS AO REGIME DE ACESSO A TERCEIROS**

Conforme referido, os operadores das redes de distribuição vinculados a regimes de acesso a terceiros estão obrigados a materializar a contabilidade separada para as atividades de distribuição e comercialização, o que, conseqüentemente, representa custos acrescidos, porventura desproporcionais para os pequenos operadores.

Nessa medida, a presente proposta regulamentar apenas prevê a separação contabilística para os operadores de rede que, agregadamente, forneçam gás a um universo superior a 50 000 clientes. Os operadores que não estejam nestas condições não estão vinculados ao regime de acesso a terceiros, sem prejuízo de as tarifas e os preços aplicáveis, incluindo os respetivos sistemas de faturação e medição, serem

adaptados para a desagregação das componentes de acesso às redes de distribuição das de comercialização de GPL.

Adicionalmente, importa reconhecer que o setor *per se* e as redes de distribuição de GPL canalizado têm características intrínsecas que tornam muito difícil implementar regimes de acesso a terceiros. Por um lado, tratam-se de redes pequenas, com poucos clientes, fornecidas por parques de armazenagem de pequena capacidade e sem sistemas ou pessoal permanente que facilite a implementação de procedimentos de balanço. Por outro lado, não existem mercados organizados no Sistema Petrolífero Nacional (SPN) que permitam obter preços aplicáveis à reconciliação financeira dos eventuais desequilíbrios entre as entregas de gás nas redes e os fornecimentos aos clientes finais.

A implementação de regimes de acesso a terceiros às redes de GPL canalizado não é presentemente possível de realizar nos moldes em que se efetua para as redes elétricas e de gás natural, não existindo, também, a nível internacional experiências concretas que permitam traçar um conjunto de linhas orientadoras para se atingir este objetivo.

Todavia, deve igualmente ser reconhecida a necessidade de dotar o fornecimento GPL canalizado de um nível mínimo de concorrência, o que justifica uma proposta de roteiro nesse sentido. A presente proposta regulamentar prevê a necessidade de segregar as tarifas e os preços mediante as atividades, designadamente a comercialização e a distribuição, e a preparação e aprovação do Manual de Procedimentos de Acesso às Redes de GPL canalizado que crie o enquadramento técnico para este regime.

A presente proposta regulamentar prevê que os operadores das redes de distribuição que, no âmbito da atividade de distribuição de GPL canalizado, forneçam um universo de clientes superior a 50 000 estejam obrigados a facultar o acesso a terceiros às redes por si operadas que, individualmente, estejam ligadas a um número de consumidores igual ou superior a 3 000.

Como ponto de partida este limiar é bastante limitado, que resultará seguramente em muito poucas redes vinculadas ao regime de acesso a terceiros. Esta opção tem como finalidade implementar alguns projetos piloto em redes com uma dimensão crítica mínima, operadas por entidades já com considerável experiência, de forma a que, a médio prazo, essa experiência possa ser replicada progressivamente em redes mais pequenas e operadores de menor visibilidade.

### 2.3 COMERCIALIZAÇÃO DE GPL CANALIZADO

O exercício da atividade de comercialização de GPL canalizado consiste na compra a grosso para venda a grosso e/ou a retalho com entrega física às instalações dos consumidores finais através de uma rede de distribuição de GPL canalizado.

As modalidades da aquisição de GPL incluem transações junto de entidades em atividade no SPN ou a importações, sendo que o relacionamento comercial com os operadores das redes de distribuição decorre através de celebração de contratos de uso de redes, nos casos em que as redes estejam vinculadas a um regime de acesso a terceiros.

A presente proposta regulamentar, para além do enquadramento genérico da atividade de comercialização, estabelece as obrigações em matéria de prestação de informação à ERSE e ao público em geral, para além das disposições relativas ao relacionamento comercial com os clientes (abordado de forma mais detalhada, mas não exaustiva nos próximos capítulos).

### **3 CONTRATO DE FORNECIMENTO DE GPL**

O relacionamento comercial entre os prestadores do serviço de fornecimento de GPL canalizado e os clientes finais assenta na celebração de um contrato que terá por objeto o referido fornecimento e como contrapartida o pagamento do respetivo preço.

#### **3.1 OBRIGAÇÃO DE FORNECIMENTO**

Os comercializadores que, em simultâneo, operem redes de distribuição não podem recusar a celebração de contratos de fornecimento aos consumidores cujas instalações de gás se encontrem fisicamente ligadas às suas redes de distribuição. Esta opção é de grande relevância, uma vez que a esmagadora maioria dos comercializadores em atividade no segmento do GPL canalizado se encontra nesta situação, ou seja, operam redes próprias e, conforme já referido, o acesso a terceiros às redes de GPL canalizado será porventura muito pouco expressivo no curto prazo.

Nessa medida, os comercializadores abrangidos pela obrigação de fornecimento referida devem apresentar propostas de fornecimento vinculativas, acompanhadas das condições gerais do contrato e com um conteúdo informativo mínimo estabelecido regulamentarmente.

Em contraposição, os comercializadores que exerçam atividade numa rede vinculada ao regime de acesso a terceiros, não sendo simultaneamente os respetivos operadores, não estão vinculados à obrigação de apresentar propostas de fornecimento.

Fazendo um paralelismo ao setor do gás natural, os operadores das redes de distribuição de GPL desempenham uma função semelhante aos comercializadores de último recurso retalhistas, porém, sem estarem vinculados a um regime de tarifas de venda a clientes finais regulado.

#### **3.2 FORMAS DE CELEBRAÇÃO**

A celebração dos contratos de fornecimento de GPL canalizado não se deve limitar à forma escrita tradicional, com a necessidade do cliente se deslocar pessoalmente ao estabelecimento do seu fornecedor. Cada vez mais se recorre às novas tecnologias, sendo já frequente a utilização do telefone como meio para solicitar a celebração deste tipo de contratos.

Esta última situação implica que no reverso da facilitação dos procedimentos necessários à celebração de contratos devam ser exigidas medidas de salvaguarda da certeza e segurança jurídicas para ambas as partes. Estaremos perante uma das formas de celebração de contratos à distância, que já se encontram devidamente regulados, a nível comunitário e no plano nacional e que se torna prudente considerar no relacionamento contratual no segmento do GPL canalizado.

### 3.3 CONTRATO DE FORNECIMENTO

As condições gerais dos contratos de fornecimento poderiam ser deixadas ao livre acordo entre as partes, sendo porventura esta a regra mais consentânea com a existência de um mercado liberalizado.

Contudo, dado o atual contexto, o relacionamento comercial e contratual com os clientes deve ser sujeito a uma regulamentação mais detalhada e mais preocupada com a uniformização de procedimentos.

Os contratos de fornecimento de GPL canalizado, na modalidade de contratos de adesão, devem compor-se de condições gerais formuladas pelo comercializador e de condições particulares, expressamente acordadas entre as partes, individualizando cada contrato em concreto.

As condições gerais dos contratos de fornecimento de GPL canalizado devem especificar um conjunto de aspetos estabelecidos regulamentarmente, nomeadamente os seguintes:

- Os dados do comercializador e do cliente;
- Os serviços fornecidos, níveis de qualidade, bem como a data de início de fornecimento;
- Informações sobre os direitos dos consumidores, incluindo procedimentos disponibilizados para o tratamento de reclamações;
- Informações sobre as tarifas e preços e outros encargos eventualmente aplicáveis;
- A duração do contrato, as condições de renovação e termo do contrato, bem como as condições de denúncia;
- Indicadores e padrões de qualidade de serviço aplicáveis, bem como as compensações e as disposições de reembolso aplicáveis quando os padrões de qualidade de serviço estabelecidos ou contratados não forem observados;

- Os meios de pagamento ao dispor dos clientes;
- Os prazos máximos de resposta a reclamações e pedidos de informação a observar pelos comercializadores.
- A identificação das entidades de resolução alternativa de litígios disponíveis ou a quem os comercializadores se encontrem vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente da arbitragem necessária, devendo ainda informar as respetivas páginas na Internet.

Os contratos podem prever a existência de um período de fidelização, permitindo assim mitigar o risco eventual de não retorno de investimentos incorridos com o estabelecimento de ligações às redes de distribuição que impendam sobre o operador.

A duração dos contratos de fornecimento de GPL é acordada livremente entre as partes, assumindo-se, todavia, como duração mínima o período de um mês sempre que o contrato seja omissivo neste aspeto.

### **3.4 ALTERAÇÕES AO CONTRATO DE FORNECIMENTO**

A regulamentação proposta prevê que os clientes devem ser informados, de forma fundamentada, de qualquer intenção de alterar as condições contratuais vigentes, tendo estes o direito de denúncia do contrato caso não aceitem as novas condições. Nos casos concretos em que essas alterações consistam no aumento dos preços dos serviços, os comercializadores estão vinculados ao dever de informar com um pré-aviso anterior ao período normal de faturação que incluiria esse aumento.

Também no que respeita a renovação dos contratos, os comercializadores devem enviar aos clientes as condições comerciais disponíveis, respeitando uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data de renovação do contrato.

### **3.5 CESSAÇÃO DO CONTRATO**

A solução proposta defende a adoção do elenco dos motivos regulamentarmente previstos para a cessação do contrato de fornecimento de gás natural, atendendo às semelhanças entre estes sectores, que também se repetem neste aspeto, ainda que com as necessárias adaptações.



Adicionalmente, a ERSE propõe que no caso de transmissão das instalações, a qualquer título, a rescisão de um contrato de fornecimento pode ser efetuada pelo cliente que pretende a celebração do novo contrato de fornecimento. Porém, na ausência de uma comunicação da referida transmissão ao comercializador, a responsabilidade contratual mantém-se.

Uma vez comunicada a transmissão da instalação de gás, se o novo utilizador não proceder à celebração do contrato de fornecimento no prazo de 15 dias, os operadores das redes de distribuição podem interromper o fornecimento de gás por facto imputável ao cliente.

As causas de cessação do contrato de fornecimento de gás natural propostas são as seguintes:

- Por acordo das partes.
- Por denúncia do cliente ou do comercializador.
- Pela interrupção do fornecimento de gás, por facto imputável ao cliente, desde que a interrupção se prolongue por um período superior a sessenta dias e desde que cumprido um pré-aviso com a antecedência de quinze dias ao cliente faltoso.
- Celebração de contrato de fornecimento com outro fornecedor, nos casos em que a rede em causa esteja vinculada a um regime de acesso a terceiros.
- Por transmissão das instalações de gás.
- Pela morte ou extinção do titular do contrato.



#### 4 PRESTAÇÃO DE CAUÇÃO

O Decreto-Lei nº 30/2006, de 15 de fevereiro, que estabelece os princípios gerais relativos à organização e ao funcionamento do Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN), prevê expressamente que “os comercializadores de gás natural podem exigir aos seus clientes, nos termos da lei, a prestação de caução a seu favor, para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do contrato de compra e venda de gás natural”.

Tendo em conta as semelhanças do modelo de negócio do gás natural face ao segmento do GPL canalizado, considerou-se adequado prever o direito de exigir a prestação de caução como condição para a celebração de contratos de fornecimento.

Porém, no caso dos clientes domésticos aplica-se o disposto no Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho, que, com objetivos claros de proteção dos consumidores enquanto utentes de serviços públicos essenciais, determina que o direito à prestação de caução só pode ser exercido nas situações de restabelecimento do fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente. Nos termos do referido diploma, a fixação do valor e da forma de cálculo das cauções compete às entidades reguladoras dos diferentes serviços públicos essenciais.

Nos termos da lei a metodologia de cálculo do valor das cauções devidas deverá ser sujeita a aprovação da ERSE. A metodologia de cálculo do valor das cauções prevista para a comercialização regulada no sector do gás natural parece adequar-se igualmente ao segmento do GPL canalizado.

Assim sendo, no caso dos clientes domésticos que não disponham de histórico de consumo de pelo menos 12 meses, o valor da caução deverá corresponder ao consumo médio de aproximadamente 48 dias, para uma periodicidade da faturação mensal, referente ao escalão ou categoria a que pertença o cliente.

A indicação de 48 dias resulta da soma do período de faturação com o prazo de pagamento da fatura de 10 dias úteis, acrescidos de 5 dias correspondentes ao tempo médio dos serviços postais utilizados para envio da fatura até à sua receção pelo cliente.

Se o cliente possuir histórico de consumo, o valor da caução deverá ser igual ao consumo médio dos 48 dias referidos, verificado nos últimos 12 meses.

No que se refere aos restantes clientes, propõe-se a adoção de uma norma semelhante.

A proposta regulamentar estabelece ainda os meios e as formas de prestação das cauções, as formas de execução e posterior restituição, sendo de sublinhar relativamente a esta matéria que os montantes a restituir devem ser os valores depositados, atualizados com base no Índice de Preços no Consumidor, depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida.

## 5 FATURAÇÃO E PAGAMENTO

### 5.1 FATURAÇÃO

A faturação é um dos elementos essenciais a qualquer relacionamento comercial e contratual que envolva o fornecimento de um bem ou serviço e o seu pagamento como contrapartida, cabendo-lhe a tarefa primordial de apurar as quantidades consumidas e os encargos devidos pelo serviço prestado.

A faturação assume particular importância quando estamos perante uma prestação de serviços contínua, associada a contratos de natureza sucessiva e de renovação automática, como sucede no fornecimento de GPL canalizado, o que determina uma faturação periódica e regular, posterior ao serviço prestado. Por estas e outras razões, a faturação assume-se como uma matéria sensível, tanto para os fornecedores do serviço, como para os consumidores de GPL canalizado.

Na presente proposta regulamentar, as funções associadas ao relacionamento comercial, nomeadamente a faturação e a cobrança do gás fornecido, compete aos comercializadores, independentemente de acumularem ou não o exercício da atividade de distribuição de GPL canalizado.

Nos números seguintes são apresentadas e justificadas as propostas de regulamentação sobre os principais aspetos da faturação e cobrança do fornecimento de GPL canalizado.

#### 5.1.1 INFORMAÇÃO A CONSTAR DA FATURA

Conforme referido, a fatura materializa uma parte substancial do relacionamento comercial e contratual com os clientes. Através da fatura são identificados, entre outros elementos, as quantidades de energia fornecida/consumida, o preço por unidade, o período de faturação, o método pelo qual foi apurado o consumo objeto de faturação, a data limite de pagamento, os meios de pagamento à disposição e outros encargos devidos.

Por outro lado, a fatura consagra-se igualmente como um instrumento privilegiado de informação e comunicação entre o prestador do serviço e o consumidor, devendo ser promovida a sua utilização para salientar aspetos essenciais ao fornecimento de GPL canalizado e evitada a sua utilização para fins promocionais. Através da fatura ou mediante outro suporte documental, os consumidores devem também ser recebedores de informação adequada sobre as condições de utilização dos serviços relacionados com

o fornecimento de GPL canalizado, nomeadamente sobre os impactes ambientais associados aos fornecimentos efetuados, conforme apresentado em maior detalhe no ponto 5.1.8.

A fatura do GPL canalizado deve assim contemplar as duas vertentes referidas no parágrafo supra: por um lado, permitir uma adequada compreensão dos valores faturados e, por outro, veicular informações relevantes para o relacionamento comercial e contratual que fundamenta a apresentação da fatura.

Considera-se igualmente relevante que as faturas de GPL canalizado incluam informação sobre interrupções de fornecimento às instalações dos clientes, designadamente a data de ocorrência e a respetiva duração.

### 5.1.2 PERIODICIDADE DA FATURAÇÃO

A Lei n.º 12/2008 veio estabelecer que os utentes dos serviços públicos essenciais têm o direito a receber mensalmente as correspondentes faturas. Esta regra, inexistente na redação original da Lei n.º 23/96, motivou uma reflexão aprofundada para o setor do gás natural sobre o alcance desta alteração, resultando no entendimento de que a regra da faturação mensal deveria ser consagrada no Regulamento das Relações Comerciais deste setor, mas revestido de uma natureza supletiva, ou seja, será aplicável se não houver acordo em sentido diverso entre as partes da relação contratual.

Neste quadro, admite-se que o utente possa acordar, no seu próprio interesse, uma periodicidade de faturação diferente, em linha com o disposto no artigo 14.º da mesma lei que, sob a epígrafe “Direito ressalvado”, salvaguarda todas as disposições legais que, em concreto, se mostrem mais favoráveis ao utente. O que veio, recentemente, a ser acolhido expressamente pelo artigo 7.º da Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro.

Deste modo, considera-se que a regra da periodicidade mensal da fatura, salvo acordo em contrário das partes, cumpre de forma adequada o disposto na lei dos serviços públicos essenciais e mostra-se mais favorável ao utente do serviço de fornecimento de GPL canalizado.

Refere ainda a Lei n.º 12/2008, no seu artigo 3.º, que a mesma se aplica às relações jurídicas que subsistam à data da sua entrada em vigor, isto é, a todos os contratos de fornecimento de GPL canalizado em execução.

Os comercializadores devem informar os seus clientes, por escrito, sobre os requisitos legais em matéria de periodicidade de faturação e de qual é a sua situação contratual, bem como sobre aquela condição

contratual estar dependente da manifestação da vontade por parte do cliente. Esta parece ser a solução, sustentada nos princípios da boa fé e da lealdade contratual, sem prejuízo de, a todo o tempo, o cliente poder vir a solicitar posteriormente a alteração do seu contrato para a faturação mensal, mas também não o impede de acordar com o prestador do serviço outras periodicidades de faturação.

Ainda no âmbito da periodicidade da faturação, foi suscitada no passado por organizações de defesa dos consumidores a necessidade de proteger os mesmos relativamente às situações em que, por facto imputável aos prestadores dos serviços públicos essenciais, a periodicidade da faturação estabelecida não é observada. Esta situação pode traduzir-se em atrasos na faturação, sendo exigido aos consumidores o pagamento total e de uma só vez do valor correspondente a mais do que um período de faturação.

Embora se encontre na lei geral uma consequência para este tipo de ocorrências, conferindo ao devedor, neste caso o consumidor, o direito de poder fracionar o pagamento devido em prestações, a regulamentação destes direitos contribui para o reforço da proteção dos consumidores. Neste sentido, a proposta regulamentar prevê a possibilidade de pagamento em prestações, bem como a não cobrança de juros legais ou convencionados sobre as mesmas prestações em sede de acertos de faturação.

#### 5.1.3 UNIDADES DE MEDIDA PARA EFEITOS DE FATURAÇÃO

À semelhança do gás natural, a proposta regulamentar aponta para que a medição de gás deva manter-se em m<sup>3</sup> e a faturação seja efetuada em kWh.

A faturação em kWh permitirá ao consumidor fazer comparações entre os preços das fontes de energia disponíveis, nomeadamente entre a eletricidade, o gás natural e o GPL. Além disso, pode facilitar a compreensão dos consumos dos aparelhos a gás, que têm como unidade de potência o kW.

#### 5.1.4 PREÇOS A APLICAR PELOS COMERCIALIZADORES

Os preços praticados no fornecimento de GPL canalizado são acordados livremente entre as partes, de acordo com o quadro legal em vigor.

Porém, a presente proposta regulamentar propõe a desagregação da parcela que corresponde ao uso da rede de distribuição, independentemente de as atividades de comercialização e de distribuição serem exercidas pela mesma entidade. A necessidade de desagregar a atividade de comercialização da atividade de distribuição resulta de um conjunto de aspetos, designadamente os seguintes:

- A salvaguarda dos princípios da transparência e da não discriminação entre clientes, através de um modelo tarifário aderente à estrutura de custos incorridos com o fornecimento de GPL canalizado, eliminando potenciais situações de subsídição cruzada entre utilizadores.

Este modelo permite internalizar, por um lado, o custo da *commodity* e os custos com a estrutura comercial (incluindo-se as respetivas margens de comercialização) e, por outro lado, os custos inerentes à infraestrutura de distribuição, como sejam os custos de operação, as amortizações, os encargos financeiros, a remuneração dos capitais próprios, entre outros.

Deste modo, cria-se um modelo tarifário mais justo, por oposição a uma faturação simples baseada na energia fornecida, no qual o fornecimento de segundas habitações é claramente beneficiado em relação a moradas permanentes. Com efeito, o modelo proposto reflete o custo das infraestruturas e dos serviços utilizados por todos os consumidores de forma partilhada, acrescido dos custos de energia, pagos em função dos consumos efetivamente efetuados.

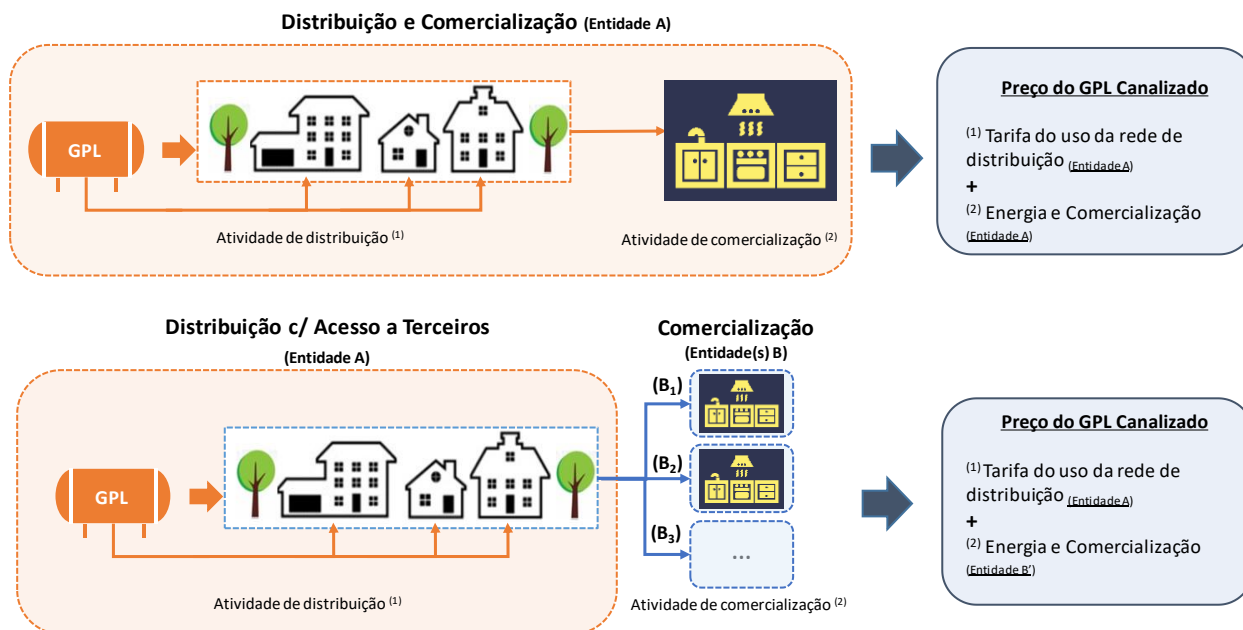
Esta opção impacta em diversos aspetos do modelo de regulação, como por exemplo a faturação durante as interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente ou acordada entre as partes, nas quais não se suspende a faturação do termo tarifário relativo ao uso da rede de distribuição.

- Para as redes vinculadas ao regime de acesso a terceiros, mesmo tratando-se de uma solução negociada, as tarifas de uso da rede de distribuição devem ser transparentes e idênticas para qualquer comercializador que exerça o direito de acesso.

Neste contexto, importa lembrar que o que distingue o acesso negociado do acesso regulado é o facto de as tarifas não serem aprovadas pela entidade reguladora, sendo que, no que respeita a obrigações de transparência e não discriminação, os regimes são naturalmente iguais.



Figura 1 – Proposta de preços a aplicar pelo fornecimento de GPL



Atualmente, não existe uma prática harmonizada em matéria de preços de comercialização de GPL canalizado, variando entre a aplicação de um termo único, em função da energia consumida e a aplicação conjunta de um termo fixo, dissociado da energia consumida, e um termo variável. Porém, em ambas as práticas não é claro se existe diferenciação tarifária em função do escalão de consumo.

No que respeita à composição das tarifas e preços, a proposta regulamentar é aberta estando, no entanto, previsto um termo de energia, proporcional ao volume de gás fornecido e faturado em EUR/kWh, e um eventual termo fixo, que não depende da utilização em termos de energia, e deve ser faturado em EUR/mês.

Os preços da energia e o termo fixo podem ainda variar em função de escalões de consumo, permitindo segmentar os clientes de acordo com o seu perfil, conforme descrito no ponto 5.1.5.

A presente proposta visa não só dar cumprimento aos princípios da transparência e da não discriminação entre clientes, como contribuir para uma harmonização de práticas comerciais no que aos preços diz respeito, tornando efetivo o direito do consumidor à informação.

#### 5.1.5 ESCALÕES DE CONSUMO

Nas situações em que a tarifa aplicável ao uso da rede de distribuição depende do escalão de consumo, a ERSE propõe que os comercializadores verifiquem com a periodicidade máxima anual a adequação do escalão de consumo do cliente considerado para efeitos de faturação. Com esta regra, pretende-se que os clientes que tenham variações significativas de consumo possam ser faturados de acordo com o escalão adequado. Para este efeito, considerou-se que a periodicidade anual permite avaliar com alguma exatidão as evoluções e alterações de consumo, considerando eventuais comportamentos sazonais, que possam justificar alterações do escalão de consumo.

Sem prejuízo do exposto, se antes de decorridos 12 meses sobre a data da última verificação, o consumo de uma determinada instalação tiver ultrapassado o valor anual que corresponde ao escalão de consumo anteriormente atribuído, o comercializador de GPL canalizado pode alterar o escalão para o adequar ao consumo efetivo.

Sempre que ocorra uma alteração do escalão de consumo, os comercializadores devem informar os seus clientes, dando cumprimento aos deveres de informação dos comercializadores aos consumidores de energia.

#### 5.1.6 ESTIMATIVAS PARA EFEITOS DE FATURAÇÃO

A fatura deverá, sempre que possível, refletir os consumos efetuados pelo cliente. Contudo, a faturação exclusivamente com base em leituras reais, considerando o elevado número de clientes, pode importar um custo excessivo e não justificado, cujo valor teria necessariamente reflexos nas tarifas e preços a praticar.

Neste sentido, deve ser conferida a ambas as partes a possibilidade de recolher os dados de consumo registados nos equipamentos de medição dos clientes. Na ausência de leituras, o consumo para efeitos de faturação terá de ser obtido a partir de estimativas de consumo.

Porém, é de importância acrescida assegurar que as estimativas tenham um elevado grau de fiabilidade, correspondendo às expectativas, quer de operadores e comercializadores - permitindo receber o justo pagamento pelos bens fornecidos -, quer dos clientes - permitindo efetuar o pagamento em linha com consumos próximos dos efetuados. Neste contexto, propõe-se que as metodologias utilizadas para o cálculo da estimativa sejam dadas a conhecer previamente à ERSE e aos próprios clientes.

### 5.1.7 ACERTOS DE FATURAÇÃO

A necessidade de se proceder a acertos de faturação torna-se inevitável em setores com as características de fornecimento e de faturação como as do GPL canalizado, desde já pelas razões apontadas no ponto anterior. Os acertos de faturação podem ser motivados por situações diversas, destacando-se as decorrentes da faturação baseada em estimativas de consumo, as decorrentes de anomalias de funcionamento dos equipamentos de medição, de procedimentos fraudulentos e de correção de erros de medição, leitura e faturação.

Os acertos de faturação resultantes da utilização de estimativas podem suscitar o pagamento de quantias avultadas, nem sempre suportáveis pelos clientes, e desencadear a aplicação de outros mecanismos legais de proteção, como são a prescrição e caducidade, quando invocados. Torna-se necessário assegurar que os acertos de faturação por facto não imputável ao cliente não afetem a continuidade do fornecimento e que os pagamentos a efetuar sejam facilitados, designadamente através do seu fracionamento em prestações, sem penalizações acrescidas para os clientes.

Na sua atual redação, a lei dos serviços públicos essenciais consagra que o acerto de faturação a favor do cliente que resulte da diferença entre o consumo efetivo e o consumo estimado, seja efetuado por compensação de crédito na própria fatura que procede ao acerto, salvo declaração expressa em contrário por parte do cliente. Só neste último caso poderá ser utilizado outro meio para a devolução do valor cobrado em excesso.

A contrário, quando o acerto de faturação for a favor dos comercializadores, aplica-se o disposto em matéria de periodicidade de faturação, tendo por referência o número de meses objeto do acerto de faturação.

Considera-se, por isso, que o modelo de regulamentação a adotar para os acertos de faturação decorrentes de faturação por estimativa prevê que os mesmos devam ter por base leituras diretas dos equipamentos de medição a ocorrer dentro do prazo de seis meses, de modo a compatibilizar este regime com o disposto na lei em matéria de prescrição e caducidade. As obrigações propostas devem ainda considerar as regras a estabelecer em matéria de medição e leitura dos contadores, conforme capítulo 8.

### 5.1.8 ROTULAGEM

O quadro legal aprovado com a Lei n.º 51/2008, de 27 de agosto estabelece um conjunto de obrigações aplicáveis a todos os comercializadores de energia - eletricidade, gás natural, petróleo e outros combustíveis de origem fóssil - que operam no mercado nacional, incluindo obrigações informativas a respeito de impactos ambientais. Estas obrigações informativas correspondem ao regime que regulamentarmente se convencionou designar por rotulagem de energia.

No leque das obrigações estabelecidas na lei suprarreferida, destacam-se i) a inclusão, na fatura, de informação detalhada sobre a fonte de energia primária utilizada e emissões de CO<sub>2</sub> e outros gases de efeito de estufa a que corresponde o respetivo consumo e ii) a necessidade dos comercializadores publicitarem o método de cálculo das emissões de CO<sub>2</sub> e outros gases com efeito de estufa a que corresponde o consumo faturado. A legislação aplicável estabelece ainda que os comercializadores devem, na medida do possível, integrar na fatura informação relevante sobre sustentabilidade e eficiência energética.

Não obstante o detalhe da fatura que é exigido no quadro legal em vigor, a granularidade da informação a prestar requer espaço não despreciando que, numa fatura, pode complexificar a sua leitura e compreensão por parte dos consumidores, resultando em informação pouco legível.

Deste modo, e considerando-se a densificação de elementos informativos na fatura relacionada com conteúdos não diretamente relacionados com os valores faturados e a dinâmica de consumo de gás, propõe-se que este tipo de informação seja complementado com conteúdos essencialmente apresentados nas páginas na Internet dos comercializadores. Esta informação permite o efetivo direito de informação do consumidor, em linha com as disposições legais vigentes em matéria de rotulagem.

No que respeita ao cálculo das emissões de CO<sub>2</sub>, os comercializadores devem também informar os seus clientes sobre o método adotado na faturação por estimativa e nos acertos de faturação.

## 5.2 PAGAMENTO

Entre as questões suscitadas em sede de pagamento das faturas salientam-se as relacionadas com os prazos de pagamento a aplicar aos clientes e com as eventuais penalizações devidas pelo atraso no pagamento de tais faturas, conforme se apresenta nos números seguintes.

### 5.2.1 PRAZOS DE PAGAMENTO

Conforme decorre do disposto no artigo 10º da Lei n.º 12/2008, o prestador do serviço público essencial está obrigado a comunicar ao cliente a exigência de pagamento com a antecedência mínima de 10 dias úteis sobre a data limite para o respetivo pagamento. Resulta assim desta disposição que o utente deverá ter, no mínimo, um prazo de 10 dias úteis para efetuar o devido pagamento a contar do recebimento da fatura.

Estabelecendo o paralelismo com os prazos de pagamento em vigor para os setores da eletricidade e do gás natural, a solução proposta para o GPL canalizado é a de estabelecer prazos de pagamento das faturas, variáveis pelo tipo de cliente, e considerando a periodicidade da faturação aplicável. Assim, a proposta regulamentar consagra que o cliente doméstico deverá ter, no mínimo, um prazo de 10 dias úteis para efetuar o devido pagamento a contar do recebimento da fatura. Para os restantes clientes, os prazos de pagamento devem ser livremente acordados entre as partes.

### 5.2.2 MORA

O não pagamento das faturas dos comercializadores dentro do prazo estipulado para o efeito constitui o cliente em mora e pode fundamentar a interrupção do fornecimento de gás, nos termos legais e da presente proposta regulamentar.

A consequência legalmente prevista para os atrasos no pagamento das faturas é a cobrança de juros moratórios à taxa de juro legal em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura.



## **6 INTERRUPÇÕES**

A prestação de serviços pelos operadores das redes de distribuição previstas no presente Capítulo deve ser efetuada de acordo com os princípios da regularidade e continuidade de serviço, devendo obedecer aos padrões de qualidade estabelecidos no RQS.

Contudo, a observância dos princípios da regularidade e continuidade de serviço não exclui a existência de eventuais interrupções na prestação dos serviços disponibilizados pelos operadores das redes de distribuição.

### **6.1 INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELOS OPERADORES DAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO**

Neste contexto, a proposta do RRC prevê a ocorrência de interrupções de fornecimento, estabelecendo o seu conceito e a identificação das situações em que o fornecimento pode ser interrompido.

Nestas condições, é estabelecido na Proposta de RRC que o fornecimento de GPL canalizado só possa ser interrompido pelos operadores das redes de distribuição pelas seguintes razões: i) casos fortuitos ou de força maior, ii) razões de interesse público, iii) razões de serviço; iv) razões de segurança; v) facto imputável ao cliente e vi) acordo com o cliente.

#### **6.1.1 CASOS FORTUITOS OU DE FORÇA MAIOR**

Consideram-se casos fortuitos ou de força maior, as situações que reúnam condições de exterioridade, imprevisibilidade e irresistibilidade, face às boas práticas ou regras técnicas aplicáveis e obrigatórias. A título exemplificativo, consideram-se casos fortuitos ou de força maior a intervenção de terceiros, desde que devidamente comprovada, a declaração do estado de guerra ou insurreição, a catástrofe natural de intensidade ou magnitude que supere o limite exigido pelas boas práticas ou regras existentes ao momento do dimensionamento de determinada infraestrutura e a sabotagem ou malfeitoria.

#### **6.1.2 RAZÕES DE INTERESSE PÚBLICO**

Consideram-se razões de interesse público as decorrentes da execução de planos nacionais de emergência energética, declaradas ao abrigo de legislação específica, ou as determinadas por entidade administrativa competente. Neste último caso o restabelecimento do serviço fica sujeito a autorização dessa entidade.

Os operadores das redes de distribuição em questão devem avisar as entidades que possam vir a ser afetadas pela interrupção com uma antecedência mínima de 36 horas, através de meios de comunicação de grande audiência.

### 6.1.3 RAZÕES DE SERVIÇO

Consideram-se razões de serviço as que decorrem da necessidade imperiosa de realizar manobras, trabalhos de ligação, reparação ou conservação da rede, sempre que não exista uma melhor alternativa. O número máximo de interrupções admissível e a respetiva duração máxima são coordenados com o disposto no RQS, de acordo com os padrões individuais por cliente.

Os operadores devem observar procedimentos de atuação de forma a minimizar o impacto nos clientes, nomeadamente os associados à segurança de pessoas e bens, minimizando a duração da interrupção e avisando previamente os clientes acerca da interrupção, devendo ocorrer sempre que possível com acordo dos mesmos.

### 6.1.4 RAZÕES DE SEGURANÇA

O fornecimento pode ser interrompido sempre que seja posta em causa a segurança de pessoas e bens. Os operadores devem apresentar justificação das medidas tomadas sempre que as entidades afetadas o solicitem.

### 6.1.5 FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

Os operadores das redes de distribuição podem interromper o fornecimento nas situações em que o cliente não preste a colaboração necessária para que os operadores possam realizar ações técnicas e/ou de segurança no âmbito das suas responsabilidades. Neste âmbito incluem-se, por exemplo, as situações em que o cliente impede o acesso ao operador das redes aos equipamentos de medição, ou não se disponibiliza para a marcação da leitura extraordinária do contador ou ainda quando altera a instalação de gás sem as respetivas autorizações e inspeções das entidades competentes.

Os operadores das redes de distribuição podem também interromper o fornecimento em situações específicas por solicitação dos comercializadores, designadamente por falta de pagamento pelos clientes de montantes estipulados nos prazos definidos, ou nas situações de falta de prestação ou de atualização da caução, quando exigível.



### 6.1.6 ACORDO COM O CLIENTE

Por acordo com o cliente, os operadores das redes de distribuição poderão também efetuar a interrupção de fornecimento. Neste âmbito compreendem-se, por exemplo, as situações de rescisão contratual.

## 6.2 PRÉ-AVISO DE INTERRUPTÃO DO FORNECIMENTO

De acordo com o quadro legal em vigor, designadamente pela Lei n.º 23/96, posteriormente alterada pela Lei n.º 12/2008, o prestador do serviço público essencial deverá proceder a um pré-aviso de interrupção do fornecimento sempre que essa interrupção não seja resultado de um caso fortuito ou de força maior.

De acordo com o regime preconizado no referido quadro legal, em caso de mora do utente que justifique a interrupção do fornecimento, esse pré-aviso tem de obedecer à forma escrita e deve ser passível de chegar ao conhecimento do utente com uma antecedência de 10 dias em relação à data em que a interrupção vai efetivamente ter lugar. Adicionalmente, o prestador do serviço deverá informar o cliente dos meios que tem ao seu dispor para evitar a interrupção do fornecimento, bem como para a retoma do mesmo, sem prejuízo de poder fazer valer os direitos que lhe assistam nos termos gerais.

À semelhança do que já sucede na regulamentação vigente para os setores da eletricidade e do gás natural, propõe-se consagrar o alargamento do prazo para pré-aviso de interrupção a todos os factos imputáveis ao cliente que possam motivar interrupção do fornecimento de GPL canalizado para 20 dias, e não apenas em caso de mora no pagamento das faturas, como estabelece a Lei dos Serviços Públicos essenciais. Tal proposta visa uma proteção acrescida ao consumidor, em harmonização com a regulamentação da ERSE em vigor para os setores regulados da eletricidade e do gás natural.

Sem prejuízo do prazo referido supra, sempre que se verifique a interrupção de fornecimento motivada por facto imputável ao cliente que decorra i) do incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações no que respeita à segurança de pessoas ou bens, ii) da cedência de gás a terceiros não autorizada, ou iii) da existência de procedimento fraudulento ou a falta de pagamento devido, o operador poderá promover a interrupção de forma imediata, devendo tal ação ser devidamente comunicada ao cliente.

### **6.3 PREÇO DOS SERVIÇOS DE INTERRUÇÃO E RESTABELECIMENTO**

A interrupção do fornecimento é um ato do operador da rede ao qual a instalação de consumo se encontra ligada, pelo que cabe a estes operadores a fixação de preços para os respetivos serviços de interrupção e restabelecimento. Os preços devem obedecer a princípios de transparência e da não discriminação, refletir o custo incorrido com o serviço prestado e não exceder os valores máximos anualmente publicados pela ERSE.

A divulgação de preços para os serviços de interrupção e restabelecimento de fornecimento devem ser divulgados junto dos clientes finais, através dos meios de divulgação e informação disponíveis, e publicados na página da internet dos operadores.

Os preços devem ser remetidos à ERSE até final de dezembro do ano anterior à sua aplicação, ou sempre que ocorra uma atualização, acompanhados da respetiva justificação dos preços a praticar.

## 7 LIGAÇÕES ÀS REDES

Conforme referido, à semelhança do que sucede com o gás natural, o fornecimento de GPL canalizado é definido nos termos da Lei n.º 23/96, posteriormente alterada pela Lei n.º 12/2008. como um serviço essencial. Considerando esta perspetiva, entendeu-se que o regime aplicável ao estabelecimento de ligações entre as redes de GPL canalizado e as instalações de gás dos clientes deve, com as necessárias adaptações, ir ao encontro ao modelo atualmente implementado no sector do gás natural.

No caso concreto da distribuição de gás natural, a regulação salvaguarda o princípio do equilíbrio económico-financeiro dos operadores das redes de distribuição por via das tarifas de acesso, o que já não sucede no fornecimento de GPL canalizado, cujo modelo de negócio assenta no paradigma de uma atividade exercida em regime de mercado. Importa por isso reconhecer que os operadores de distribuição de GPL canalizado estão sujeitos a um maior risco relativamente ao retorno dos investimentos com o estabelecimento de ligações para o fornecimento dos seus clientes e, nessa medida, o modelo a implementar deve prever formas de mitigação desses riscos.

Por outro lado, também não é aceitável optar por um regime totalmente liberalizado, no qual um operador de uma rede de distribuição de GPL canalizado dispõe de total discricionariedade relativamente aos clientes que lhe interessa ou não fornecer. Com efeito, uma tal opção estaria a partir do princípio que o espaço público é ilimitado, podendo, por exemplo, serem construídas, licenciadas e operadas tantas redes de distribuição de GPL canalizado quantos os eventuais promotores para uma mesma área urbana. Importa sublinhar a este propósito que, apesar do fornecimento de GPL canalizado não ser exercido em regime de concessão, como sucede com o gás natural, nas zonas urbanas infraestruturadas com redes de GPL prevalece, em termos práticos, o mesmo conceito de monopólio natural, ou seja, não existe uma prática reiterada de concorrência entre redes de GPL canalizado para o mesmo edificado urbano.

É neste equilíbrio entre uma atividade exercida em regime de mercado e as obrigações de serviço público decorrente de um serviço essencial que se elaborou a presente proposta regulamentar para o regime aplicável ao estabelecimento de ligações entre as redes de GPL canalizado e as instalações de gás dos clientes.

Este modelo também beneficia da eventualidade de implementação de períodos de fidelização para novos clientes, salvaguardando-se, desta forma, que os investimentos associados à ligação de clientes com consumos pequenos poderão ser, pelo menos, parcialmente recuperados e não repercutidos nos restantes.

## 7.1 OBRIGAÇÕES DE LIGAÇÃO

No modelo regulamentar agora proposto considera-se que existe obrigação de ligação de todas as instalações para as quais a mesma seja requisitada, desde que cumulativamente estejam reunidas as seguintes condições:

- As instalações de gás em causa cumpram as condições técnicas e legais a que estão vinculadas;
- As instalações de gás se situem dentro da área de influência da rede de distribuição de GPL canalizado existente;
- Não existam restrições técnicas nas infraestruturas a montante para a concretização da referida ligação, designadamente na capacidade de veiculação de gás nas redes de distribuição de GPL canalizado e/ou de armazenagem e emissão de gás no(s) parques(s) que as fornecem;
- Sejam cumpridas as normas regulamentares estabelecidas no que respeita à partilha de encargos com o estabelecimento das ligações.

O maior ou menor grau de participação nos custos de ligação suportados pelos requisitantes também limita o aparecimento de requisições economicamente menos viáveis, permitindo mitigar os riscos aos quais os operadores das redes de distribuição de GPL canalizado se encontram sujeitos.

## 7.2 ÁREA DE INFLUÊNCIA DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO E ELEMENTOS DE LIGAÇÃO

A área de influência de uma rede de distribuição de GPL canalizado corresponde ao espaço geográfico situado a uma distância não superior a 100 metros, podendo esta área estar delimitada por autoestradas, vias férreas ou cursos de água, ou outras infraestruturas, cujo atravessamento obrigue condições técnicas ou económicas especiais.

A obrigação de estabelecimento de uma ligação está circunscrita à referida área de influência, ou seja, apenas o edificado situado nesta faixa de encontra abrangido. Nesse sentido, o modelo considera que uma ligação pode compreender os seguintes elementos:

- O ramal de distribuição, constituído pelos troços de tubagem destinados a assegurar o fornecimento exclusivo de uma instalação ou pequeno conjunto de instalações de gás e que se desenvolvem entre a rede e a válvula de corte geral da instalação a ligar;

- E a rede a construir, quando necessário, que inclui a extensão entre a rede existente e o ramal de distribuição e que poderá servir futuramente diversos consumidores.

A Figura 7-1 apresenta a representação esquemática da área de influência de uma rede de GPL canalizado, na qual se incluem as ruas infraestruturadas e as ruas adjacentes situadas a menos de 100 metros da rede existente.

Verifica-se ainda na representação da Figura 7-1 que existe edificado não ligado nas ruas infraestruturadas, para o qual a futura ligação poderá depender apenas da construção do ramal, e ruas inteiras não infraestruturadas nas quais existirá sempre a necessidade de estender nova rede para ligar novos consumidores. Estas eventualidades merecem tratamentos diferenciados no modelo regulamentar proposto, como adiante se abordará na secção sobre partilha de encargos.

Figura 7-1 – Representação esquemática da área de influência de uma rede de GPL canalizado



Refira-se também que as redes e, sobretudo, os parques de armazenamento de GPL que as fornecem são projetados em função de um conjunto de consumos e, nessa medida, as obrigações de ligação dependem da existência ou não dessas restrições. O modelo proposto permite que possa ser acordado entre os operadores e os consumidores situações de partilha de investimentos, para o reforço da infraestrutura

existente para ligação de novos consumos. Também aqui se pretende não limitar as práticas atuais, como por exemplo, a partilha de investimentos na infraestruturação de novas urbanizações em fase de loteamento.

### **7.3 REQUISIÇÃO DE LIGAÇÃO**

No âmbito do modelo regulamentar agora proposto, a requisição de ligação à rede, por parte dos consumidores, é efetuada através do preenchimento de um formulário, elaborado e disponibilizado pelo operador de rede.

Os operadores das redes de distribuição devem responder a todas as requisições de ligação que lhes sejam remetidas, respeitando os seguintes prazos:

- 30 dias para as instalações que estejam situadas na área de influência das suas redes; e
- 60 dias para as instalações de gás fora da área de influência da rede existente ou para casos onde se torne necessário promover intervenções de reforço de capacidade das infraestruturas a montante.

Os operadores devem justificar todas as situações em que sejam recusadas ligações, em particular os casos em que as instalações de gás se situem fora da área de influência das suas redes, bem como fundamentar a necessidade de intervenções de reforço de capacidade na infraestrutura existente.

### **7.4 ENCARGOS DE LIGAÇÃO À REDE DE DISTRIBUIÇÃO**

Os encargos com o estabelecimento de novas ligações às redes de distribuição de GPL canalizado são um dos aspetos centrais do modelo regulamentar proposto. No que respeita a ligações dentro da área de influência das redes de distribuição distinguem-se duas situações:

- Os encargos com a construção dos ramais de distribuição, que devem ser suportados pelo operador da rede, até um comprimento máximo a aprovar pela ERSE e que, no caso do gás natural, corresponde presentemente a 10 metros.

- Os encargos com a construção dos ramais de distribuição, que correspondam a extensões para além dos 10 metros, devem ser suportados pelos requisitantes de acordo com preços unitários aprovados pela ERSE.
- Os encargos com os troços de rede a construir serão suportados pelo requisitante, de acordo com preços unitários a aprovar pela ERSE, admitindo-se, porém, a eventualidade de os operadores da rede suportarem esses custos no pressuposto de que esses novos troços fazem parte da sua estratégia de expansão de negócio.

Este modelo de partilha de custos visa dois objetivos, por um lado a salvaguarda da racionalidade económica dos investimentos, procurando o envolvimento dos futuros consumidores, e, sobretudo, a garantia de que os encargos são harmonizados geograficamente e existe igualdade de tratamento entre consumidores.

No que respeita às situações em que sejam necessárias alterações aos ramais de distribuição de ligações já existentes, tendo em vista a adequação à evolução dos consumos da instalação em causa, os respetivos encargos são apurados por orçamentação direta e, salvo acordo entre as partes, suportados pelo requisitante.

Conforme referido, para as situações em que sejam necessárias intervenções para o reforço de capacidade de infraestruturas existentes para a ligação de novos consumos prevalece o princípio do acordo entre as partes.

O modelo proposto estabelece ainda as condições para o pagamento dos encargos de ligação e o princípio de que, uma vez em exploração, os elementos de ligação integram a propriedade do respetivo operador de rede, independentemente da solução encontrada para a partilha de encargos. O operador fica desta forma responsável pela manutenção dos elementos de ligação uma vez integrados na sua rede, nas condições técnicas e de segurança definidas legal e regulamentarmente.

## 8 MEDIÇÃO

A medição é um dos tópicos fundamentais do RRC uma vez que permite materializar a energia envolvida nas transações entre clientes finais e comercializadores e entre comercializadores e operadores quando existe acesso a terceiros às redes de GPL canalizado.

Na presente proposta regulamentar considerou-se fundamental encontrar soluções não disruptivas que permitam, com recurso às tecnologias e metodologias presentemente adotadas, implementar o modelo de leitura e disponibilização de dados preconizado.

As redes de GPL canalizado fornecem gás a clientes maioritariamente dos segmentos doméstico e terciário, havendo ainda, em menor número, clientes de maior consumo, designadamente alguma indústria e grande terciário, que, por limitação de espaço, não disponham de parques de armazenagem de GPL dedicados e, como tal, não sejam fornecidos a granel. Tipicamente são redes implementadas em áreas urbanas e, em muitos casos, em concelhos concessionados e licenciados para gás natural.

No que respeita à medição o negócio do GPL canalizado é muito semelhante ao do gás natural, com dispositivos de medição instalados no exterior das moradias unifamiliares, de preferência junto ao limite de propriedade, ou para cada fogo individual nos espaços comuns dos edifícios de habitação coletivos. Relativamente ao setor terciário e industrial a lógica é idêntica à das moradias individuais, porém, no caso de estabelecimentos que recebem público os contadores podem estar mais frequentemente instalados no interior dos espaços.

Para edificado habitacional mais antigo, também é comum os contadores estarem no interior dos fogos, ficando frequentemente inacessíveis aos operadores de rede para efeitos de medição.

Os dispositivos de medição individuais instalados são, na esmagadora maioria dos clientes, contadores de paredes deformáveis havendo pontualmente para clientes industriais e grande terciário contadores de turbina ou de pistões rotativos, dependendo do tipo de aplicações a que se destinam. O fornecimento de GPL é medido em fase gasosa e, nessa medida, do ponto de vista tecnológico as soluções são equivalentes às do gás natural.

Tipicamente as redes de GPL canalizado operam a baixa pressão (inferiores a 4,0 bar), à semelhança do gás natural, sendo pouco habitual haver a necessidade de instalar dispositivos de medição na rede. Da mesma forma, também não é absolutamente necessário colocar medição à saída dos parques de armazenamento de GPL uma vez que não existe uma prática de acesso a terceiros à rede que o justifique.



A medição no setor do GPL canalizado assume um carácter fiscal, ou seja, é implementada com o intuito de materializar as transações de energia e segue a regra prática de que o contador fiscal é detido pela entidade que fornece o serviço. Com efeito, as entregas de GPL nos parques de armazenamento são medidas pelo camião cisterna, que dispõe de contador calibrado aferido por entidade acreditada, e as entregas aos consumidores finais são medidas pelos contadores individuais das instalações de gás. Resumindo, existem contadores sempre que existe transferência de custódia do gás e realiza a medição quem é responsável pelo serviço de fornecimento.

A proposta regulamentar está alinhada com esta prática, porém, ao abrir-se a possibilidade de acesso a terceiros às redes de GPL canalizado torna-se necessário instalar dispositivos de contagem à saída dos parques de armazenamento de GPL, por forma a poderem ser realizadas repartições e balanços na rede.

A medição nas interfaces entre os parques de armazenamento de GPL e as redes poderá não obrigar à instalação de equipamentos de medição, podendo ser efetuada através de métodos de medição indiretos baseados no nível de GPL nos reservatórios dos parques de armazenamento, desde que os sistemas implementados sejam suficientemente fiáveis. Refira-se ainda que estes pontos de medição apenas são mandatórios caso as redes de distribuição a jusante estejam vinculadas ao cumprimento de obrigações de acesso a terceiros.

Importa referir que o modelo apresentado não é exaustivo relativamente a esta matéria uma vez que a medição também tem outros propósitos, como por exemplo a monitorização e controlo de processos associados à atividade de distribuição de GPL canalizado, porém, a presente proposta apenas aborda a medição na perspetiva do relacionamento comercial.

## **8.1 RESPONSABILIDADE PELO FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E VERIFICAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS**

O regime geral, proposto com a atual abordagem regulamentar, atribui aos operadores de rede a responsabilidade por assegurar o fornecimento, a instalação, a manutenção e a verificação dos equipamentos de medição.

Assim, de forma geral, compete aos operadores das redes de distribuição assegurar o fornecimento e instalação dos equipamentos de medição, designadamente nos pontos de interface com as instalações de clientes.

A existência de um regime geral, que atribui as responsabilidades acima mencionadas aos operadores de rede, não prejudica que, mediante acordo entre as partes, a atribuição de responsabilidades possa ser diferente. De igual modo, a existência de um segundo equipamento de medição é permitida regulamentarmente, desde que este tenha características iguais ou superiores ao equipamento fornecido pelo operador de rede e os respectivos encargos sejam suportados pelo interessado.

Uma vez que se estabelece que o operador de rede que procede à colocação do equipamento de medição é o seu legítimo proprietário, o mesmo também não pode solicitar um custo individualizado pela utilização daqueles equipamentos, sendo os respetivos custos incorridos com o fornecimento, instalação, manutenção e verificação recuperados através da aplicação das tarifas e preços decorrentes do serviço de fornecimento de GPL canalizado.

Poderão, todavia, existir imputação de encargos a clientes com a verificação extraordinária de equipamentos de medição, nas situações em que estes levantem suspeitas sobre defeitos de funcionamento desses equipamentos, exigindo verificações extraordinárias em laboratório acreditado, e nos quais os resultados das verificações atestem que o equipamento funciona dentro dos limites de tolerância adequados.

## **8.2 GRANDEZAS A CONSIDERAR PARA EFEITOS DE FATURAÇÃO**

A definição das grandezas a medir pelos equipamentos de medição em cada local de consumo está intrinsecamente ligada às tarifas e preços aplicáveis, bem como à estrutura das variáveis de faturação.

Conforme referido no ponto 5.1.4, as tarifas e preços praticados no fornecimento de GPL canalizado, devem desagregar as parcelas correspondentes ao uso da rede de distribuição e energia fornecida. A forma mais comum de fazer essa desagregação passa por determinar a energia fornecida e aplicar uma metodologia que permita apurar a capacidade utilizada.

A aplicação destas duas métricas permite implementar estruturas de tarifas e preços mais aderentes aos custos incorridos, permitindo eliminar, tanto quanto possível, subsídios cruzados e chegar a modelos mais transparentes e não discriminatórios.

Uma análise prévia dos *drivers* de custo da atividade de distribuição de gás em redes de distribuição canalizadas permite chegar às seguintes conclusões: os custos com a aquisição de energia são tipicamente dependentes das quantidades de energia transacionadas, porém, os custos de distribuição, em particular

os custos de investimento em infraestruturas, dependem sobretudo do conceito de capacidade, ou de capacidade utilizada, como habitualmente se designa na veiculação de energia em redes de distribuição. Já os custos de operação dependem dessas duas métricas (a energia fornecida e a capacidade), ainda que, em termos teóricos, seja defensável que a capacidade tenha uma maior expressão.

Para melhor se compreender a diferença entre estes conceitos importa sublinhar, por exemplo, que o que determina os custos de investimento com a infraestruturação de redes de GPL canalizado é, sobretudo, o volume de gás a fornecer nos períodos de ponta (ou de maior solicitação), para os quais a rede foi projetada, os quais refletem muito mais o número de consumidores e a extensão da rede do que o consumo médio desses mesmos consumidores.

Por exemplo, uma rede que fornece essencialmente segundas habitações não representa um investimento significativamente menor do que uma rede que fornece uma urbanização semelhante de habitações permanentes, porém, os consumos médios não são comparáveis. O mesmo dir-se-ia para os custos de operação, que dependendo em parte da energia fornecida, subsistem independentemente do nível médio de atividade a que a rede se encontra sujeita.

Independentemente do sistema de faturação implementado, o modelo medição e disponibilização de dados deve permitir obter a energia fornecida e a capacidade utilizada, recorrendo unicamente ao dispositivo de medição colocado a montante da instalação de gás individual de cada consumidor.

### **8.3 ENERGIA FORNECIDA**

A energia é objeto de medição direta e, para efeitos de faturação, é apresentada em kWh.

Uma vez que os dispositivos de medição instalados são volumétricos, torna-se necessário realizar a conversão para unidades de energia. O fator de conversão depende da pressão, temperatura e do poder calorífico superior (PCS) do gás fornecido.

O PCS é referido pela IEA (*International Energy Agency*) como o poder calorífico a utilizar para a determinação da energia contida num determinado volume de gás. De facto, por definição, o poder calorífico superior representa a quantidade máxima de energia térmica disponível num determinado volume de combustível, independentemente da capacidade do utilizador final para a aproveitar, pelo que se deve utilizar o valor do poder calorífico superior, e não o valor do poder calorífico inferior, para referir a energia térmica total, passível de ser retirada de um determinado volume de combustível.

Quando os contadores dispõem de dispositivos de registo de pressão e temperatura a conversão é possível de ser automatizada. Porém, estes equipamentos representam um acréscimo de custos não justificável para a esmagadora maioria dos consumos individuais dos clientes servidos pela atividade de distribuição de GPL canalizado. Para esses, a abordagem mais imediata é a definição de fatores de conversão em função de valores *standard* de pressão e temperatura, bem como PCS característicos dos gases fornecidos.

No modelo proposto a conversão de metros cúbicos para energia é definido em regulamentação complementar, designadamente no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados relativo ao fornecimento de GPL canalizado.

#### **8.4 CAPACIDADE UTILIZADA**

Conforme referido, a capacidade utilizada é uma métrica da utilização dos aparelhos de queima alimentados pelas instalações de gás dos clientes e reflete a energia veiculada em períodos de maior solicitação.

Em termos teóricos a capacidade corresponde a energia por unidade de tempo, à semelhança da potência, podendo ser relacionável com a potência dos aparelhos de queima instalados. No sector do gás natural a unidade adotada para a capacidade é o kWh/dia e corresponde a energia fornecida num dia de elevado consumo. Tendo em conta a sobreposição de aplicações do gás natural e do GPL nos segmentos doméstico e terciário, é razoável adotar como medida da capacidade utilizada o kWh/dia.

A medição direta da capacidade em kWh/dia requer a implementação de equipamentos de medição com registo diário, o que para a larga maioria dos clientes fornecidos por redes de GPL canalizado não é economicamente razoável. A alternativa mais comum para os clientes domésticos e terciários é a determinação de uma *proxy* da capacidade utilizada mediante a aplicação de escalões de consumo. Existe uma larga experiência neste tipo de metodologias para o sector do gás natural, a nível nacional e internacional, a qual pode ser replicada para a distribuição de GPL canalizado com relativa segurança dadas as semelhanças entre os tipos de clientes e aplicações específicas.

Os escalões de consumo, bem como a metodologia de conversão de escalões de consumo para capacidade utilizada, são igualmente definidos em regulamentação complementar, em particular no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

## **8.5 RESPONSABILIDADE E PERIODICIDADE DAS LEITURAS**

Propõe-se que a leitura, nos pontos de medição dedicados aos clientes finais seja feita pelos operadores das redes de distribuição, sem prejuízo das leituras poderem ser efetuadas pelos comercializadores, quando forem entidades diferentes dos operadores de rede, ou diretamente pelos clientes e posteriormente comunicadas aos operadores através de meios criados para essa finalidade. As leituras comunicadas ao operador de rede por um cliente têm valor igual às leituras por este efetuadas.

No que respeita à periodicidade de leitura, propõe-se, para os clientes domésticos que o intervalo entre duas leituras consecutivas não seja superior a 2 meses. Para os restantes, quando não disponham de telecontagem, é proposta uma periodicidade mensal.

A leitura dos consumos dos clientes domésticos deve ser acompanhada de um aviso prévio sobre a realização da mesma pelo operador de rede ou, no caso desta tentativa de leitura não ser bem-sucedida, de um aviso de tentativa de leitura. O cliente deve ser informado, nomeadamente, sobre os meios ao seu dispor para a comunicação ao operador de rede dos seus dados de consumo e do respetivo prazo.

Os operadores das redes de distribuição não são responsáveis pelo incumprimento da periodicidade de leitura, caso este tenha ocorrido por facto imputável ao cliente.

O operador de rede pode promover a realização de uma leitura extraordinária ao equipamento de medição, após duas tentativas de leitura não concretizadas por facto imputável ao cliente, durante um período não superior a 6 meses consecutivos, para o qual não disponha igualmente de qualquer comunicação parte do cliente sobre os dados de consumo desse período. Nessa circunstancia, os encargos com a leitura extraordinária são da responsabilidade do cliente.

As datas sobre as leituras extraordinárias devem ser acordadas entre os clientes e os operadores. Na impossibilidade de agendamento de uma leitura extraordinária, num prazo de 20 dias após notificação, ou, uma vez acordada uma data, não sendo possível efetuar a leitura do equipamento de medição por facto imputável ao cliente o operador pode interromper o fornecimento de gás.

## **8.6 ESTIMATIVAS, PROCESSAMENTO E DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS**

Quando não exista leitura do equipamento de medição do cliente, o operador de rede poderá efetuar estimativas de consumo.

O processamento dos dados é feito pelo operador de rede, assim como a eventual utilização de estimativas de consumo, uma vez que estas atividades estão intimamente ligadas com o conhecimento das características de consumo de cada cliente, das circunstâncias do sistema de medição instalado em cada caso e da necessidade de uniformização e idoneidade no tratamento desta informação. A informação sobre os dados de consumo de um determinado consumidor é comercialmente sensível, pelo que o acesso a essa informação deve limitar-se aos agentes com interesse legítimo nessa informação.

Os métodos de estimativa serão aprovados pela ERSE sob proposta dos operadores de rede e publicados no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

## **8.7 GUIA DE MEDIÇÃO, LEITURA E DISPONIBILIZAÇÃO DE DADOS**

O modelo regulamentar não esgota as matérias ligadas à medição. As disposições de maior detalhe, de carácter mais operacional e com maior dinâmica temporal serão incluídas no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, a apresentar pelos operadores de redes e a aprovar pela ERSE. O texto regulamentar prevê especificamente as matérias a incluir no Guia, entre as quais se encontram:

- Características dos equipamentos de medição.
- Verificação dos equipamentos de medição, incluindo as verificações extraordinárias.
- Recolha de leituras dos equipamentos de medição, incluindo a periodicidade das leituras ordinárias e os procedimentos aplicáveis às leituras extraordinárias.
- Correção de erros de medição e de leitura.
- Estimação dos consumos das instalações de clientes.
- Determinação dos parâmetros aplicáveis, designadamente o poder calorífico superior e as metodologias de correção do volume pelo efeito da temperatura, pressão e fator de compressibilidade.
- Determinação da capacidade utilizada e aplicação de escalões de consumo a clientes.

## 9 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

O Decreto-Lei n.º 31/2006, na sua atual redação, consagra o direito dos consumidores em disporem de procedimentos transparentes, simples e de baixo custo para o tratamento das suas queixas e reclamações relacionadas com o fornecimento de GPL canalizado. Estes procedimentos deverão permitir que os litígios sejam resolvidos de modo justo e rápido, prevendo, quando se justifique, um sistema de reembolso ou compensação. O artigo 6.º do mesmo decreto-lei reitera claramente este princípio como um direito dos consumidores de GPL canalizado, enquanto serviço público essencial.

Por outro lado, a Lei n.º 12/2008, na esteira do que tem vindo a fazer através de outros diplomas, o legislador procura incentivar o recurso à resolução alternativa de litígios. Assim, dispõe o respetivo artigo 15º que o prazo para a propositura da ação é suspenso quando as partes optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, só voltando a iniciar-se nova contagem daquele prazo quando e se as partes não obtiverem uma solução para o seu diferendo.

Estes mecanismos caracterizam-se como meios privados de resolução de conflitos em que as partes voluntaria e consensualmente escolhem um terceiro neutro e imparcial, ou para decidir por elas as suas divergências - no caso da arbitragem - ou para as auxiliar a obter um acordo quanto à forma como irão resolver o conflito - nos casos da mediação e da conciliação.

Assim, as partes podem optar por um destes mecanismos extrajudiciais ao seu dispor sem estarem pressionados pelo prazo para o recurso às instâncias judiciais, que de outra forma continuava a correr, limitando temporalmente a obtenção de uma solução consensual.

A ERSE promove a resolução de conflitos através da mediação, conciliação e arbitragem voluntária ou necessária, estabelecendo protocolos de cooperação com os centros de arbitragem de conflitos de consumo, nos termos da legislação aplicável.

