

**COMPATIBILIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE  
MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR NO MIBEL**

---

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

**MARÇO DE 2008**

## 0. Introdução

Com a total liberalização do mercado de energia eléctrica em Portugal, em 4 de Setembro de 2006, descontinuou-se o anterior processo de mudança de comercializador e deu-se início a um novo processo, mais automático, baseado na troca de mensagens electrónicas e que entendemos estar, genericamente, de acordo com as boas práticas propostas pelo ERGEG.

No âmbito do compromisso assumido para a harmonização e compatibilização regulatória, entre os Governos de Portugal e Espanha, com vista à concretização mais efectiva do MIBEL e do MIBGAS, consideramos positiva e essencial a iniciativa da ERSE e CNE com vista à preparação de uma proposta harmonizada de procedimentos de mudança de comercializador. De facto, para salvaguardar o desenvolvimento de um verdadeiro mercado ibérico de energia, é imprescindível criar um enquadramento uniforme e flexível que permita aos agentes operarem num ambiente ibérico.

Neste sentido, a EDP Comercial propõe uma profunda harmonização nos procedimentos de forma a evitar barreiras à actuação dos agentes do sector em ambos os países e, eventualmente, em ambos os mercados (electricidade e gás natural). É nesta perspectiva que apresentamos os nossos comentários e sugestões a algumas das questões colocadas sobre este tema, que passamos a identificar.

### Nível e Profundidade de Harmonização

#### Harmonização dos Procedimentos de Mudança de Comercializador

##### 1. (Questão 1) Como perspectiva o grau de harmonização actual dos procedimentos de mudança de comercializador? São detectáveis diferenças significativas? Se sim, quais considera mais importantes?

Os procedimentos adoptados na mudança de comercializador em Portugal e Espanha são, na sua génese, muito semelhantes embora obviamente existam algumas diferenças resultantes quer dos diferentes enquadramentos regulatórios quer do diferente tipo de aprovação dos mesmos.

A diferença de fundo mais significativa prende-se eventualmente com as entidades que gerem este processo em cada um dos países. Em Espanha a figura da "Oficina de Cambios de Suministrador", responsável pela supervisão das trocas de informação, coexiste com os distribuidores que actuam como depositários da informação. Em Portugal, embora esteja prevista a criação da figura do operador logístico para a mudança de comercializador (OLMC), este processo tem vindo a ser gerido pelo operador da rede de distribuição em alta e média tensão.

##### 2. (Questão 3) Dos aspectos referidos no documento do ERGEG (sobre o teor dos procedimentos) e dos que se encontram nos procedimentos aplicáveis actualmente em ambos países, quais serão os mais relevantes e porquê?

Como já foi referido, os procedimentos adoptados em Portugal estão genericamente de acordo com as boas práticas propostas no documento do ERGEG. Desta forma, grande parte dos temas mais relevantes já estão em prática, nomeadamente:

- O Cliente contacta apenas uma entidade (novo comercializador), sem incorrer em encargos no acto da mudança;
- Quando o Cliente contacta um comercializador para que este lhe apresente uma oferta comercial, o comercializador em causa pode solicitar a informação necessária (accedendo ao registo do ponto de entrega), sem incorrer em encargos, à entidade responsável pela gestão da mudança, através de um código de identificação, actuando em representação do Cliente com uma autorização expressa do mesmo;
- As trocas de informação no âmbito do processo de mudança são feitas electronicamente e através de formatos padronizados;
- O consumo considerado na mudança é o real com excepção das situações em que não existe leitura sendo então obtido por métodos de estimativa conhecidos e divulgados publicamente.

Parece-nos, contudo, que alguns aspectos estão ainda por clarificar tais como:

- O papel do Comercializador de Último Recurso (CUR) e os procedimentos a adoptar pelo Cliente no caso de o seu comercializador deixar de actuar em mercado.

Sendo o papel principal do CUR, por definição, o de uma alternativa de último recurso que entendemos apenas acessível aos Clientes que tenham demonstrado ser incapazes de suportar preços de mercado, este deve ter o seu papel bem definido, em prol da defesa dos Clientes. Por outro lado, devem também ser clarificados os procedimentos a adoptar por um Cliente, no caso de o seu comercializador deixar de actuar em mercado, sem que tal implique a interrupção de fornecimento da sua instalação, através de um mecanismo mais simples que assegure o seu fornecimento, em último caso, através do CUR.

- A actual ausência de ferramentas de gestão da dívida no Mercado Liberalizado (ML).

Ao contrário do que sucede em Espanha, os comercializadores do ML em Portugal não dispõem da possibilidade de interrupção do fornecimento, na sequência da falta de pagamento pelo Cliente dos montantes em dívida, o que dificulta a efectiva gestão da dívida e a prevenção da sua acumulação no ML.

- A necessidade de publicação de indicadores que permitam o acompanhamento da evolução do mercado (por exemplo, número de mudanças e quotas de mercado).

Relativamente a estes indicadores de mercado, embora a ERSE tenha chegado a publicar alguns relatórios, não é disponibilizada informação atempada com o detalhe e frequência desejáveis sobre as mudanças de comercializador e que caracterize o ML em termos de volume, número de Clientes e quotas de mercado, de forma a permitir acompanhar a sua evolução.

- A necessidade de uma resposta mais adequada nos processos de mudança de comercializador aos Clientes do segmento empresarial, com várias instalações de consumo.

O actual modelo português está desenhado de forma a dar resposta instalação a instalação, o que está totalmente adequado a Clientes residenciais mas não necessariamente a Clientes empresariais com muitas instalações. Os procedimentos de mudança de comercializador deveriam incluir um outro conceito alternativo à instalação, com a agregação de vários pontos de entrega, simplificando assim os processos resultantes da mudança de fornecedor de um Cliente com muitas instalações associadas (inclusivamente localizadas em Portugal e em Espanha), nomeadamente através do número de identificação fiscal.

- A clarificação do papel do operador de redes de distribuição enquanto detentor da informação de caracterização técnica dos Clientes.

Actualmente, em Portugal, sempre que se inicia um processo de mudança de comercializador, o novo comercializador tem de enviar a caracterização técnica do Cliente sendo que, para tal, antes tem de a solicitar ao operador de redes de distribuição, que é a entidade que gere este tipo de informação. A nossa proposta vai no sentido de evoluir para um modelo em que, através de um código de identificação, seja possível proceder à mudança sem que, constantemente, haja necessidade de enviar informação técnica relativa ao ponto de entrega, mesmo porque esta informação é relativamente estável e é gerida por quem operacionaliza na prática a mudança de comercializador.

- 3. (Questão 4) A mudança de comercializador exige um tratamento standardizado. Será suficiente harmonizar os procedimentos em si mesmos (fluxos e organização da informação e das acções em sequencia lógica ordenada de dados e mensagens necessárias para a gestão de cada caso-tipo)? Será necessário uniformizar também os formatos electrónicos a utilizar (estrutura das mensagens, protocolos de comunicação), ou devem-se, inclusivamente, pré-estabelecer os canais de comunicação empregues (plataformas, portais, arquitectura dos mesmos) para assegurar o êxito? Qual das opções será preferível?**

Sendo certo que um modelo totalmente harmonizado é um objectivo que deveria ser atingido a prazo, em benefício da implementação mais célere de princípios gerais iguais entre os dois países, somos da opinião que o nível de harmonização, nesta fase, deve privilegiar este propósito.

#### **Gestão do Registo de Ponto de Entrega**

- 4. (Questão 5) Podem considerar-se compatíveis os modelos português e espanhol, no que diz respeito às entidades responsáveis pelo Registo de Pontos de Entrega, mediante a existência de mecanismos de supervisão directa e indirecta por entidades competentes para o efeito?**

No nosso entender, parece-nos razoável um modelo em que o Registo dos Pontos de Entrega seja da responsabilidade dos operadores de redes de distribuição, como é prática actual em Portugal e Espanha.

**5. (Questão 7) Que possíveis vantagens e inconvenientes haveria em estender o modelo de regulação da mudança de comercializador do sector eléctrico ao do gás natural?**

A extensão do modelo de regulação da mudança de comercializador do sector eléctrico ao do gás natural tem uma vantagem clara no sentido de facilitar a oferta dual aos Clientes (que é já uma realidade em Espanha) com benefícios claros na simplificação e agilização de processos e sistemas à semelhança do que referimos relativamente à actuação nos mercados Português e Espanhol.

**Conteúdo do Registo de Ponto de Entrega**

**6. (Questão 8) Que informação associada aos referidos códigos se deve considerar essencial para facilitar o processo de mudança e que outra se poderá considerar complementar? Seria desejável adicionar outro tipo de informação? Que tipo de informação?**

No processo de acesso ao RPE, consideramos que se deveria adicionar alguma informação à que é actualmente disponibilizada, nomeadamente sobre o histórico de consumos, de forma facilitar a apresentação da oferta de fornecimento de energia eléctrica ao Cliente, evitando a sua obtenção através deste, simplificando e agilizando assim todo o processo.

Actualmente, na tabela "Registo de Leituras – Dados acumulados (histórico de leituras dos últimos 12 meses)", para contadores em telecontagem apenas é disponibilizada informação relativa ao "registador da potência máxima activa média em intervalos de 15 minutos. Solicitamos que, também para os contadores em telecontagem, nesta tabela passem a ser disponibilizadas as leituras para os últimos 12 meses de todos os registadores, discriminando cada um deles, distribuídas mensalmente, ou por período de facturação, bem como o ciclo de leitura correspondente a cada um desses períodos (para prevenir alterações de ciclo durante o período de 12 meses).

No caso dos Clientes ligados em Baixa Tensão Normal (BTN), seria ainda desejável adicionar um campo com o consumo médio mensal da instalação uma vez que não é disponibilizada a data da leitura anterior à última leitura efectuada e, como tal, não é possível obter consumos médios mensais actuais.

**Determinação do Consumo de Mudança de Comercializador**

**7. (Questão 9) Ao nível de procedimentos harmonizados de mudança de comercializador em Portugal e Espanha serão admissíveis estimativas de consumo para determinar o consumo associado à mudança? E, se sim, as regras de estimação deverão ser também harmonizadas?**

Sim, devem ser admissíveis estimativas de consumo para determinar o consumo associado à mudança, quando não existem leituras, salvaguardando que a estimativa é feita com base num histórico de leitura válido e os métodos de estimativa utilizados são conhecidos e que a estimativa é fiável e não enviesada.

O recurso à estimativa para determinação deste consumo de mudança deve permitir uma aderência substancial ao real de forma a evitar grandes discrepâncias de consumo que são transferidas do comercializador cessante para o novo. No que diz respeito a uma eventual harmonização, o essencial é que seja salvaguardada a qualidade da estimativa sem diferenças significativas entre os resultados obtidos em Portugal e Espanha e, acima de tudo, face ao real.

De qualquer forma, como alternativa à estimativa, deve sempre existir a possibilidade de solicitar uma leitura extraordinária.

**8. (Questão 10) Que entidades (comercializador cessante, novo comercializador ou Cliente) poderão solicitar a realização de uma leitura real? E, em caso de tal ser possível, quem suporta os encargos?**

No nosso entender, qualquer uma destas entidades (comercializador cessante, novo comercializador ou Cliente) pode solicitar a realização de uma leitura real para efeitos da aferição do consumo de mudança e, regra geral, o encargo desta leitura extraordinária deve ser suportado por quem a solicite.

Porém, devem ser salvaguardadas as situações em que, por motivos imputáveis ao Cliente, não existem leituras durante períodos mais alargados do que o previsto regulamentarmente. Uma vez que a ausência de leituras implica o recurso a estimativas para determinar o consumo de mudança e para que este não seja enviesado por um histórico de leituras inadequado, parece fazer sentido que, quando aplicável, se adoptem as disposições previstas no artigo 148º do Regulamento das Relações Comerciais actualmente em vigor.

Para evitar a transferência de consumos de um comercializador para outro, em resultado de uma base de consumos históricos desactualizada quando, por facto imputável ao Cliente, não for possível o acesso ao equipamento de medição, o operador da rede deve exigir ao Cliente a realização de uma leitura extraordinária para efeitos de consumo de mudança, cujo encargo deve ser da responsabilidade do mesmo.

**Existência de Limites à Mudança de Comercializador**

**9. (Questão 11) Devem ser introduzidas limitações à mudança de comercializador no caso de existirem dívidas do Cliente relativas ao fornecimento de energia? Se sim, como efectuar a comprovação dessas dívidas? E deverão eventuais dívidas constituir o fundamento de recusa de mudança qualquer que seja o fornecedor?**

Como já foi referido, ao invés do que sucede em Espanha, os comercializadores do ML em Portugal não dispõem da possibilidade de interrupção do fornecimento, na sequência da falta de pagamento pelo Cliente dos montantes em dívida, privando estes comercializadores de uma ferramenta que lhes permita a efectiva gestão da dívida e a prevenção da sua acumulação no ML.

Parece-nos ser este o tema central no que respeita à limitação de mudança de comercializador, uma vez que, sendo possibilitada a interrupção do fornecimento por dívida aos comercializadores do ML em Portugal, e sendo esta exercida, está inerentemente limitada a possibilidade de mudança destes Clientes.

De referir que o comercializador em ML quando incorre no custo associado ao risco de crédito daqui resultante, tende a incorporá-lo nos preços praticados.

Entendemos, assim, que os critérios que possibilitassem ao comercializador do ML em Portugal a interrupção de fornecimento deveriam ser os mesmos que actualmente assistem ao CUR.

**10. (Questão 12) Deve ser adoptado um limite para o número de mudanças a realizar por Cliente? Se sim, esse limite deve ter um horizonte temporal? E que valor será o mais ajustado para um eventual limite? Deverá ser harmonizado entre os dois países?**

Parece-nos razoável que exista um limite para o número de mudanças a realizar por Cliente (no prazo de 12 meses, como é prática actual em Portugal) já que, embora a mudança não deva constituir encargos directos para o Cliente, a sua frequência excessiva traz encargos para o sistema que se reflectem inexoravelmente nos preços finais praticados. Por outro lado, a frequente mudança por parte do Cliente, facilita a acumulação de dívida junto dos comercializadores só detectável mais tarde.

Este limite deve, em nosso entender e em linha com os comentários anteriores, ser harmonizado entre Portugal e Espanha.

### **Aprovação dos Procedimentos**

**11. (Questão 13) Considera a aprovação dos procedimentos por entidade independente ou pelos reguladores um factor de confiança nos próprios processos?**

Dada a importância que este tipo de procedimentos assume, nomeadamente junto do Cliente, é fundamental construir um enquadramento de mudança de comercializador estável, seguro e que transmita confiança a todos os agentes envolvidos, com particular ênfase no Cliente. Assim, a EDP Comercial defende que quaisquer procedimentos a adoptar e posteriores alterações devam sempre ser disponibilizados ao regulador e ser avaliados por este ou por outra entidade administrativa competente, independentemente da sua efectiva aprovação ficar, ou não, a seu cargo.

Esta avaliação de procedimentos parece-nos crucial para garantir a uniformização e estabilidade dos mesmos.

12. (Questão 14) Tendo presentes as situações em Espanha e Portugal, considera mais vantajosa uma situação que outra?

Ver resposta à questão 13.

### **Medidas para Assegurar a Confiança dos Consumidores**

13. (Questão 16) Quais as medidas que devem ser tomadas, ao nível da informação a disponibilizar aos consumidores e ao nível dos procedimentos de mudança de comercializador, que considera mais importantes para assegurar a confiança dos consumidores?

Deve ser disponibilizada informação clara sobre o processo de mudança, identificando quais os intervenientes no processo e qual o seu papel, com particular enfoque nos procedimentos a adoptar pelo Cliente nos diversos cenários, nomeadamente:

- Entradas directas em ML;
- Mudança de comercializador;
- Denúncia com vista à interrupção da alimentação individual da instalação;
- Actuação do Cliente quando o seu comercializador deixa de actuar em mercado.

Deve ainda ser disponibilizada publicamente, pelos operadores de mudança de comercializador, informação sobre a dinâmica do mercado, tal como, tempos de mudança, número de mudanças e reclamações associadas ao processo de mudança. Adicionalmente entendemos que deve ser disponibilizada publicamente, pelos Reguladores, informação sobre a caracterização do mercado liberalizado, nomeadamente, número de Clientes, volumes de energia e quotas de mercado. Seria igualmente interessante disponibilizar informação de preços do OMIE para Portugal e OMEL para Espanha, bem como tarifas médias de acesso às redes por tipo de Cliente, que têm um papel preponderante na constituição do preço praticado em mercado.

14. (Questão 17) Que tipo de informação inicial deveria estar disponível ao consumidor e porquê? Qual seria o meio mais adequado para proceder à sua divulgação?

Ver resposta à questão 16.



15. (Questão 18) Que aspectos considera relevantes a respeito de mecanismos de garantia e supervisão e porquê? Qual a informação a disponibilizar pelos diferentes intervenientes na gestão e supervisão do processo de mudança de comercializador (tempos de mudança de comercializador, número de reclamações, etc.)?

Ver resposta à questão 16.

16. (Questão 19) Que entidade deverá operacionalizar a mudança de comercializador, designadamente interagindo com a plataforma de gestão de mudança (comercializador/Cliente)? E, no caso de intervenção do comercializador em nome do cliente, deve haver um suporte para essa representação? Em que termos e com que meios de auditabilidade?

Deve ser o comercializador a operacionalizar a mudança (o novo, quando se trata de um pedido de mudança, ou o cessante quando se trata de uma denúncia por término de contrato).

Quando o comercializador actua em representação do Cliente para acesso ao registo do ponto de entrega, deve existir um suporte com autorização expressa do Cliente, como é prática corrente em Portugal. Parece-nos interessante a existência de uma guideline para elaboração de referida autorização.

No caso da actuação do comercializador em nome do Cliente para espoletar a mudança de comercializador, o suporte é o contrato celebrado e assinado entre este e o Cliente.

No que diz respeito à sua auditabilidade, o procedimento adoptado em Portugal parece-nos responder a esta necessidade já que o operador pode solicitar a evidência física (documento de autorização ou contrato assinado) aleatoriamente como comprovativo.

### **Monitorização e Mecanismos de Auditabilidade dos Processos de Mudança de Comercializador**

17. (Questão 20) Quais os indicadores a determinar para assegurar uma adequada monitorização do processo de mudança de comercializador? De que forma e com que periodicidade devem ser divulgados? Que indicadores devem ser harmonizados entre os dois países?

Os indicadores a determinar devem ser os referidos nas questões 16 e 18, relativos à dinâmica de mercado, e devem ser divulgados numa base mínima mensal.

Reiteramos a necessidade de harmonização quer de princípios gerais, quer de aspectos mais operacionais, sem a qual não é possível a comparação de indicadores numa escala ibérica.

**18. (Questão 21) Qual a periodicidade de realização das auditorias? Quais os processos que devem ser alvo de maior atenção (cumprimento das regras, prazos de execução dos procedimentos, protecção dos dados pessoais, etc.)? Os relatórios de auditoria devem ser divulgados publicamente?**

A EDP Comercial entende que estas auditorias devem ser accionadas pela entidade reguladora, ou outra com competências atribuídas para o efeito, sempre que esta entender necessário, nomeadamente, em períodos de maior intensidade de mudanças ou caso se verifique um elevado número de reclamações associadas a estes processos.

Os relatórios de auditoria devem ser divulgados publicamente.