



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

COMENTÁRIOS DA FENACOOP

PROCEDIMENTOS DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

As cooperativas de consumo são, nos termos da Constituição e da Lei, entidades legítimas de representação dos interesses e direitos dos consumidores. A FENACOOP, Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores, nos termos do Código Cooperativo, representa o respectivo ramo do sector.

Na sequência das reuniões levadas a efeito com todos os agentes do Sector Eléctrico, a ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) e a CNE (Comission Nacional de Energia) apresentam para consulta pública um documento cuja finalidade é a recolha das opiniões de todos os interessados sobre os critérios e princípios para proceder à compatibilização regulamentar no espaço ibérico dos procedimentos para a mudança de comercializador. Após esta consulta as entidades reguladoras portuguesa e espanhola apresentarão aos respectivos governos um documento de consenso.

A iniciativa dos reguladores portugueses segue as linhas de orientação propostas pelo Grupo Europeu de Reguladores de Electricidade e do Gás (ERGE), órgão consultivo, constituído pelos reguladores dos 27 estados membros da U.E. para apoiar a Comissão Europeia na tentativa de harmonização interna do todo o mercado europeu de electricidade e gás.

No documento em apreço, além de ser apresentado um resumo da proposta de boas práticas para os procedimentos de mudança de comercializador, publicada em Julho de 2006 pelo ERGE, são expostos resumidamente os princípios gerais e as práticas já seguidas em Espanha e Portugal para efectuar essa mudança.

O documento ora presente exclui, todavia, as matérias referentes à harmonização tarifária entre Portugal e Espanha, bem como, a discussão do âmbito de actuação do chamado “comercializador de último recurso” e o nível das respectivas tarifas aplicadas por este.

A consulta que o documento enuncia refere-se especificamente ao nível e profundidade da harmonização dos procedimentos que se pretende. Para tal os reguladores colocam um conjunto de questões que procuraremos, dentro da limitação característica ao tipo de organização a que pertencemos, dar algum contributo útil para a elaboração da proposta a apresentar pelos reguladores aos governos respectivos.

Os nossos comentários específicos seguirão o elenco e a numeração do questionário apresentado na consulta pública, sendo certo que, não nos pronunciaremos sobre as questões sobre as quais não detemos dados suficientes para uma resposta válida e adequada.

1. Como muito bem assinala o comentário apresentado pelos reguladores (ERSE/CNE), a situação espanhola é muito mais complexa, beneficiando-se, em Portugal, de um sistema concentrado que facilita a existência de procedimentos universais a aplicar por uma entidade supervisionada pelo regulador. A criação de um operador logístico destinado a operar a mudança de comercializador, prevista pela nossa legislação, parece ser a diferença mais significativa. Não se vê possibilidade de isto ser facilmente conseguido num país, como a Espanha, onde a diversidade das práticas regionais será sempre um grande obstáculo. Nessa conformidade, parece ser mais aconselhável a opção de estabelecer um conjunto de princípios gerais para orientar os procedimentos de mudança, cujo modelo deverá ser o que foi estabelecido pelo ERGEG, e deixar que cada sistema nacional se adapte progressivamente a partir da situação nacional existente.
2. ---

3. ---
4. Deverá tentar-se harmonizar os procedimentos mas também uniformizar os formatos electrónicos a utilizar.
5. ---
6. ---
7. Parece-nos bastante vantajoso para o consumidor, um modelo de regulação idêntico para o sector eléctrico e para o sector do gás natural. Isso facilitaria bastante qualquer mudança, especialmente na faixa dos milhões de consumidores domésticos.
8. -----
9. Julgamos que deverão ser admitidas estimativas de consumo para determinar o consumo associado à mudança. Também nos parece que as regras de estimação deverão ser harmonizadas.

10. A leitura real parece-nos poder ser solicitada por qualquer das partes (comercializador cessante, novo comercializador ou o cliente). Quantos aos encargos de tal leitura deverão ser suportados pela parte que a requerer.

11. Somente no caso de existir dúvida para com um comercializador de último recurso não oficialmente contestada pelas vias legais disponíveis, o consumidor deve ser impedido de escolher um novo fornecedor.

12. Embora o ERGEG recomende que “as restrições ou obstáculos à mudança de comercializador devem ser evitadas, designadamente a imposição de um número limite de mudanças por ano”, consideramos que o sistema a vigorar em Portugal parece ser mais adequado (mudança possível até 4 vezes no espaço de 12 meses consecutivos). Aqui, como noutros pontos, poderia ser tentado um acordo que generalizasse o sistema para toda Península.

13. Sem dúvida consideramos que a melhor solução para os consumidores e que seria um factor de confiança seria a aprovação de procedimentos pelo regulador. Admitamos que a alternativa de entidade independente é um pouco obscura pois é preciso saber quem iria exercer essa tarefa.
14. A solução espanhola actual não parece a melhor do ponto de vista dos consumidores pois a sociedade comercial indicada, “Oficina de Câmbios de Suministrador” será, porventura, mais facilmente induzida a defender os interesses dos distribuidores e comercializadores do que dos consumidores.
15. Como somos partidários da intervenção formal de uma entidade oficial (regulador de preferência) seria possível que esta entidade pusesse à apreciação prévia um projecto normativo e as respectivas fases de aplicação.
16. Em primeiro lugar devem ser disponibilizados pela entidade reguladora do processo a lista de todos os comercializadores e respectivos dados completos sobre a sua actividade, locais ou meios de contacto, etc. e, igualmente, de forma prática e entendível pelo comum dos cidadãos, as regras práticas a cumprir para efectuar a mudança e a simulação de preços para o consumidor poder escolher de forma segura
17. Informações a disponibilizar ao consumidor: os seus direitos e obrigações; a informação relativa ao registo do ponto de entrega; a forma como será apurado o consumo na data de mudança de comercializador (por estimativa ou por leitura); os limites à mudança de comercializador(dívidas existentes, número de mudanças possíveis por ano, etc..
18. A disponibilização facilitada ao cliente das normas a que estão sujeitos os comercializadores no processo de mudança, a informação actualizada sobre o número de mudanças, preços e quotas de mercado dos diferentes comercializadores e o conhecimento dos modos possíveis para apresentar reclamação junto da entidade



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

reguladora do processo, são elementos que fortalecerão a confiança dos diferentes tipos de consumidor.

19. O interlocutor para iniciar o processo de mudança deverá ser o novo fornecedor que terá para isso acesso ao registo do ponto de entrega, informação a disponibilizar pelo consumidor.
20. O número de mudanças de comercializador, os preços e quotas de mercado dos diferentes comercializadores devem ser de conhecimento público através de relatórios, pelo menos com periodicidade anual (se possível semestral) a publicar, pela entidade responsável pelos processos de mudança de comercializador.
21. As auditorias a promover pelas entidades responsáveis pelo processo de mudança deveriam ser semestrais e darem atenção ao cumprimento das regras procedimento e prazos de execução. Os resultados devem ser divulgados publicamente.

Lisboa, 12 de Março de 2008

Pela FENACOOP,

Faustino Cordeiro