



Anúncio de Proposta de Regulamentação Do Sector do Gás Natural

Comentários do Instituto do Consumidor

O fornecimento doméstico de Gás aos consumidores constitui um SPE - serviço público essencial – como é definido na Lei nº 23/96 de 26 de Julho, que determina um conjunto de direitos e obrigações a que deve obedecer a prestação do serviço, não distinguindo contudo nenhuma das diversas formas de distribuição que actualmente coexistem neste sector. Não foi esta lei acompanhada, até ao momento, de uma regulação específica como em outras áreas – a exemplo da electricidade ou comunicações – pelo que a defesa dos consumidores e do interesse público não apresenta ainda a actualidade registada nesses sectores. As recentes evoluções a nível comunitário e a proximidade de arranque do MIBEL justificam com maior acuidade a existência de regulação para o sector.

A decisão recente de integrar o sector do gás natural na ERSE parece assim “natural” dadas as correlações existentes nos dois sectores – electricidade e gás natural- e, em termos de defesa do consumidor, para além de vir a colmatar uma necessidade sentida na forma de distribuição mais recente do gás, tem ainda a mais valia de poder contar com uma já larga experiência em termos de regulação de um SPE.

Nota-se contudo um desajustamento sensível entre estes serviços, nomeadamente quanto ao *timing* previsto para os consumidores poderem escolher o seu fornecedor, entre outros.

O presente documento condensa as questões mais essenciais que devem ser ponderadas no início de uma regulação para este sector. Apresentam-se assim, as posições que, do ponto de vista dos consumidores, parecem mais importantes para uma definição dos regulamentos a instituir.

Como considerações gerais, sublinham-se:

- Em termos de SPE convém garantir princípios de UNIVERSALIDADE na prestação do serviço: quer isto dizer que devem ser consignados direitos já existentes nos outros serviços – universalidade de prestação, não discriminação, qualidade e segurança, preço acessível, resolução de conflitos e previsão de um plano económico e condições particulares para consumidores com necessidades especiais;



- Neste domínio faz todo o sentido transpor alguns princípios instituídos para o sector eléctrico: garantia de uniformidade tarifária e contratual em todo o território aos consumidores (nas áreas abrangidas por este tipo de distribuição) e limitação de eventuais aumentos de tarifário à taxa de inflação prevista pelo governo;
- Parece igualmente desejável – sempre que tecnicamente possível – “igualar” procedimentos previstos na regulamentação do sector eléctrico. Será sobretudo o caso das relações comerciais onde é evidente a equiparação dos sectores (a facturação é conjunta em algumas áreas).
- A qualidade de serviço – que ao contrário da electricidade é da responsabilidade exclusiva da ERSE – deverá ter no regulamento a aprovar, disposições específicas atendendo às reclamações dos consumidores nesta área

As questões colocadas permitem os seguintes comentários na perspectiva dos interesses dos consumidores:

5.2.3 Aplicação a Portugal

Duração do período de Regulação

O período de regulação nos dois sectores tem, na nossa perspectiva, conveniência em ser sincronizado. Apenas razões de natureza técnica poderão implicar outro faseamento, mas para os consumidores será vantajosa uma sincronização (relembra-se que as facturas já são comuns em algumas zonas), pois dará maior visibilidade à regulação.

Modo de Regulação na Distribuição

Mantém-se a posição de que deverá ser garantida a uniformidade tarifária e contratual no caso dos consumidores domésticos. Neste sentido, poderá ser instituído um modelo basicamente semelhante à electricidade – regulação por preço máximo com evolução indexada à taxa de inflação, conjunto de incentivos a reflectir nas tarifas com diferimento de dois anos, custos aceites considerados nas tarifas *a posteriori*.



7.4.1 Obrigações de Serviço Público

No que respeita aos consumidores domésticos as obrigações de serviço público devem ser equivalentes às definidas para outros SPE e respeitando os princípios de universalidade de prestação do serviço, conforme indicado. Devem igualmente ser padronizadas, ou seja, iguais para todos os prestadores e abrangendo por igual todos os consumidores. Estas obrigações devem constar da regulamentação a aprovar: relações comerciais, qualidade, tarifário.

7.4.3 Contrato de fornecimento

Na perspectiva da uniformidade contratual, poderá adaptar-se o disposto no RRC para a electricidade. Assim, o contrato-tipo de gás natural poderá ser semelhante e igualmente de aprovação pela ERSE, contendo o mesmo tipo de informações, duração e prazo de denúncia uniformizados.

Celebração de contratos

Também aqui se afigura válida a solução adoptada no RRC do sector eléctrico, podendo ser adoptado o articulado desse regulamento que prevê poder "...ser acordada outra forma.. ", designadamente o caso da internet ou telefone. No primeiro caso, aliás, poderão facilmente ser disponibilizadas as informações contratuais na própria página onde o consumidor inscreve os dados para propor o contrato, não dispensando, contudo, as disposições próprias do regulamento.

A cobrança de serviços de activação

Em princípio, tratando-se de um SPE, esta cobrança só deve existir em circunstâncias excepcionais, sempre com os respectivos custos justificados e homologados pela entidade reguladora. De qualquer modo o procedimento deve ser uniformizado para o mesmo serviço aos consumidores.

7.4.4 Garantias Contratuais

O disposto no Decreto-Lei nº 195/99 de 8 de Junho é claro sobre esta matéria no que respeita aos consumidores domésticos. A ERSE, no uso de competências aí definidas, regulamentou o cálculo do valor e outras questões no RRC do sector eléctrico. Parece evidente que o sector do gás natural se



enquadra no âmbito da legislação e que a ERSE deverá regulamentar esta matéria em sede do RRC para o sector, nos mesmos termos da electricidade. Em nossa opinião, deve manter-se para o gás natural a disposição que prevê a devolução de caução, no caso do consumidor "...permanecer em situação de cumprimento contratual, continuamente durante o período de dois anos...". De facto pode-se questionar se o prazo é ou não demasiado dilatado mas de qualquer modo a situação deve ser prevista, não só por equiparação ao sector eléctrico, como atendendo ao preâmbulo do citado Decreto-Lei: "Constata-se que a prática ...tem sido desvirtuada pelos operadores, ...aparentando antes ser uma forma menos clara de financiamento das empresas."

7.4.5 Equipamentos de Medição

A presunção de culpa impõe ao consumidor um ónus de prova desproporcionado. Em nossa opinião o apuramento de responsabilidade deve subordinar-se aos termos gerais da lei.

7.4.6 Leitura dos equipamentos de Medição

Deve ser adoptado o sistema previsto no RRC para o sector eléctrico, com a periodicidade mínima de duas leituras por ano e possibilidade de comunicações pelo consumidor por via telefónica ou electrónica.

7.4.5 Estimativas de Consumo e Facturação

Esta matéria também poderá ser regulamentada como no sector eléctrico, em que as opções por metodologias de estimativa – previamente comunicadas à ERSE – são objecto de escolha do consumidor, e devem constar do contrato. Em nossa opinião devem também constar na factura.

A periodicidade de facturação deve ser objecto de uniformização, como no sector eléctrico em que pelo regulamento é mensal, salvo por acordo com o consumidor noutra periodicidade.

As informações constantes do texto parecem adequadas na factura, devendo ser disponibilizado um contacto telefónico (número verde). Posteriormente poderá estudar-se a possibilidade de incluir outro tipo de informações úteis, p.ex. qualidade do serviço.



7.4.8 Pagamento de Facturas

Os prazos de pagamento devem ser uniformizados, como já se encontram no sector eléctrico. No entanto, o IC sempre questionou o prazo fixado para os consumidores de electricidade, pouco equitativo em relação aos restantes clientes de energia. A fórmula adoptada – 10 dias a contar da data de apresentação da factura – é pouco precisa, nomeadamente tendo em conta que os consumidores incorrem em incumprimento que implica o pagamento de juros ou quantia mínima (como provar a data de recepção? O IC recebeu, no início do ano, um inusitado número de reclamações contra os CTT de consumidores que alegavam terem recebido as facturas da EDP já fora de prazo, e portanto terem tido de pagar juros!). Em nossa opinião deveria vigorar para os SPE um sistema semelhante ao das rendas de casa, em que todos sabem exactamente quando estão em incumprimento e quais as consequências. O sistema vigente baseado em envios de facturas em datas aleatórias ou diferenciadas não é compatível com um funcionamento transparente dum serviço essencial, principalmente quando o prazo de pagamento é reduzido. Não se compreende igualmente a razão por que este prazo não é equiparado ao de que gozam os restantes clientes (26 dias).

As formas de penalização por incumprimento previstas no RRC do sector eléctrico – aqui incluída a quantia mínima aprovada pela ERSE – parecem adequadas, pelo que podem ser adoptadas para o gás natural.

Em nossa opinião, as reclamações devem ter efeito suspensivo sobre os prazos de cumprimento até ao esclarecimento da situação.

7.4.9 Interrupção do Fornecimento

As condições previstas no RRC da electricidade parecem suficientes e poderão ser transpostas, com as necessárias adaptações. A autorização prévia das autoridades deverá existir quando se trate de razões de interesse público.

Os preços dos serviços de interrupção e restabelecimento deverão ser publicados anualmente de acordo com o RRC a aprovar, tal como na electricidade.

7.4.10 Serviços Regulados

Os serviços expostos devem ter enquadramento no Regulamento da Qualidade. Os distribuidores devem facultar aos consumidores informação sobre entidades certificadas para instalação e inspecção, o que poderá evitar o tratamento discriminatório.



7.5 Unidades

Pelo exposto parece ser de adoptar a facturação em KWh, já que possibilita comparações com a energia eléctrica e também com a Espanha, onde é utilizado, o que pode ser informação útil para os consumidores.

8. Qualidade

A responsabilidade sobre a regulamentação da qualidade de serviço é, neste caso, apenas da ERSE. Alguma experiência do regulamento do sector eléctrico pode ser aproveitada: continuidade de serviço, qualidade do produto e qualidade comercial, p.ex, com indicadores gerais e individuais e padrões a estudar tecnicamente para o gás natural. Poder-se-ão igualmente adaptar os meios de atendimento aí previstos e as condições para os clientes com necessidades especiais. O mesmo se aplica às obrigações de realização e publicitação de inquéritos e estudos.

9. Tarifas

A criação de um sistema tarifário aditivo, à semelhança da energia eléctrica, parece ser um meio de evitar subsidiação cruzadas, proporcionando assim maior transparência aos consumidores, pelo que deve ser estudada a sua aplicação ao caso do gás natural. Para os consumidores domésticos, deveriam ser estudadas opções tarifárias horárias, semelhantes à electricidade. Em termos de SPE será fundamental prever um tarifário específico para consumidores com necessidades especiais e um tarifário económico para consumidores desfavorecidos ou com consumos reduzidos.

10. Informação

A informação ao consumidor deve ser clara e concisa, na perspectiva apontada no texto. Os meios poderão ser, no que respeita ao distribuidor, a publicação de folhetos informativos e sobre segurança, página na internet com informação detalhada sobre preços, contratos e qualidade de serviço, ou na factura onde, para além da discriminação dos itens facturados poderá ser incluída informação relativa à qualidade. Pode existir outra informação pertinente mas sempre um contacto telefónico à disposição do consumidor para o efeito.

A ERSE poderá manter na página da internet uma informação semelhante à incluída para o sector eléctrico e publicações específicas sobre o sector, segurança e análise da evolução da qualidade de serviço.

A informação a prestar pelo consumidor ao fornecedor deve ser idêntica à requerida em situações comerciais semelhantes, como sejam os outros SPE.

As áreas de regulamentação requerem normalmente a participação de representantes dos consumidores, que têm assento na entidade reguladora.



Maiores contributos poderão dar-se chamados a participar na edição de folhetos informativos ou colaboração na realização de estudos para avaliar o grau de satisfação ou análise de reclamações.

Como prazos de resposta a reclamações ou pedidos de informação devem ser estabelecidos os normais, como para o sector eléctrico, ou seja 15 dias.

11. Resolução de conflitos

Uma maior coordenação nesta área poderia ser testada no seio da ERSE, com participação dos representantes dos reclamantes e reclamados, mas a ideia de criar um centro específico sectorial merece apoio com especial atenção à futura liberalização dos sectores, que não pode diminuir os direitos dos consumidores, antes tem de os acautelar convenientemente por esta via.