

35.^a Consulta Pública

Proposta do Regulamento da Mobilidade Eléctrica

Nos termos do disposto no artigo 54.º do Decreto-Lei n.º 39/2010, de 26 de Abril - que veio regular a organização, o acesso e o exercício das actividades de mobilidade eléctrica e procede ao estabelecimento de uma rede piloto de mobilidade eléctrica e à regulação de incentivos à utilização de veículos eléctricos -, compete à ERSE aprovar o Regulamento da Mobilidade Eléctrica.

Visando o cumprimento desta atribuição, a ERSE submeteu a consulta pública uma Proposta do Regulamento da Mobilidade Eléctrica

Esta proposta apresenta a seguinte estrutura:

- Capítulo I relativo às “Disposições e princípios gerais”
- Capítulo II relativo aos “Sujeitos intervenientes e relacionamento comercial”;
- Capítulo III sobre “Proveitos, tarifas reguladas e preços”;
- Capítulo IV relativo à “Gestão de informação da Rede de Mobilidade Eléctrica”;
- Capítulo V sobre a “Qualidade de serviço”;
- Capítulo VI sobre “Garantias administrativas e resolução de conflitos”;
- Capítulo VII relativo às “Disposições finais e transitórias”.

Considerando o documento justificativo elaborado pela ERSE com os princípios adoptado por esta na preparação da proposta e as opções tomadas para o modelo de regulação do Gestor de Operações da Rede de Mobilidade Eléctrica (GOME), apresentam-se de seguida as considerações que a Direcção-Geral do Consumidor entende ser mais relevantes:

- Sem prejuízo do dever de informação, instituído no artigo 26.º da Proposta de Regulamento, aos comercializadores de electricidade para a mobilidade eléctrica, sobre os volumes e preços de energia eléctrica praticados, em cada momento, aos seus clientes e da sua disponibilização e divulgação na página da internet, considera-se que, á semelhança do que sucede no fornecimento de energia eléctrica, a ERSE deverá assegurar, também para este segmento, um simulador de comparação de preços que auxilie os consumidores na contratação deste tipo de serviços, fomentando também a transparência;
- A ERSE na sua proposta propõe um capítulo dedicado à componente qualidade de serviço, em conformidade com o estabelecido no Decreto-Lei n.º 39/2010. No entanto, fundamenta a sua proposta de adopção de uma abordagem gradualista, de carácter meramente informativo, na dificuldade em identificar variáveis de qualidade de serviço, indicadores e respectivos padrões num sector que é muito recente, quer em Portugal, quer a nível mundial.

Ainda que sejam atendíveis os argumentos da entidade reguladora e a sua dificuldade em estabelecer variáveis, indicadores e padrões num sector onde não são ainda conhecidas as dimensões da qualidade de serviço que os consumidores valorizarão, entende esta Direcção-Geral que, sem prejuízo de a ERSE poder posteriormente vir a estabelecer indicadores relacionados com a qualidade de serviço técnica, poderá desde já estabelecer e definir padrões de qualidade de serviço no que respeita a qualidade comercial, como seja, o atendimento, a informação aos clientes, assistência e indicadores gerais e avaliação da satisfação dos clientes;

- No capítulo intitulado “Garantias Administrativas e Resolução de conflitos”, a ERSE determina, entre outras matérias, “...a possibilidade de os interessados apresentarem reclamações junto da entidade com quem se relacionam contratual ou comercialmente, sempre que considerem que os seus direitos não foram devidamente acautelados.” e ainda que “Caso não seja obtida uma resposta atempada ou fundamentada ou a mesma não resolva satisfatoriamente a reclamação apresentada, os interessados podem solicitar a sua apreciação pela ERSE...”. No âmbito desta matéria, entende esta Direcção-Geral que o regime do livro de reclamações deve ser aplicado a este tipo de prestadores de serviços, devendo, obrigatoriamente, as reclamações ser remetidas à ERSE.

Direcção-Geral do Consumidor, 3 de Junho de 2011