Revisão 2014

Regulamento de Relações Comerciais (RRC)

Comentários

Apresentada à ERSE em

08 de Agosto de 2014

Exmos. Senhores,

No âmbito da 48.ª Consulta Pública - Proposta de Revisão dos Regulamentos do Setor Elétrico promovida pela ERSE e visando o novo período regulatório 2015-2017, apresenta-se de seguida um conjunto de comentários e sugestões resultantes da análise efectuada pela IBERDROLA às alterações propostas ao Regulamento de Relações Comerciais (RRC).

Considera a IBERDROLA que as alterações propostas são globalmente positivas, no sentido de conferir ao RRC mais e melhores mecanismos de defesa dos Clientes domésticos assim como uma adaptação às alterações de legislação do sector. No entanto, considera também que as alterações propostas deverão ser balanceadas para que as mesmas não traduzam um incremento de risco de negócio para os Comercializadores.

A IBERDROLA está inteiramente à disposição para contribuir activamente no processo de revisão regulamentar do sector eléctrico.

Fidelização e Indexação de preços

Dando seguimento à Recomendação n.º 2/2013 da ERSE, a IBERDROLA tem vindo a reformular as suas condições gerais, nomeadamente no que toca ao tema da fidelização, com a explicitação das razões da sua existência nas ofertas comerciais, nomeadamente dos benefícios que advém para o Cliente, bem assim como das cláusulas de penalização previstas por cessação antecipada.

Tal qual se encontra actualmente o mercado, a verdade é que os custos de angariação de Clientes para os Comercializadores entrantes como a IBERDROLA são muito elevados e impossíveis de recuperar sem a salvaguarda de um período de fidelização.

Sobre a temática “indexação”, a IBERDROLA tem tido uma posição perfeitamente transparente e responsável separando as suas ofertas comerciais em função destas se destinarem a Clientes domésticos ou não domésticos. Para Clientes não domésticos, e no sentido de aproximar a sua oferta comercial às necessidades dos seus Clientes cada vez mais exigentes, tem feito evoluir algumas das suas ofertas contando presentemente com produtos indexados ao OMIP e OMIE. Contudo, e para a maioria dos Clientes não domésticos, as ofertas comerciais apresentam preços fixos, com eventual ajuste anual do IPC. No que toca aos Clientes domésticos, todas as ofertas comerciais correspondem a preços fixos com ajuste anual do IPC.

Da leitura da proposta de revisão do RRC e apoiando na generalidade o proposto pela ERSE, a IBERDROLA solicita alguma reflexão e esclarecimentos.

No documento justificativo do Regulamento de Relações Comerciais, página 18, a ERSE refere que "*constatou-se que, na prática, alguns Comercializadores indexam as suas condições de preço às tarifas transitórias definidas pela ERSE, as quais têm períodos de revisão trimestrais, simultaneamente*

estabelecendo períodos de fidelização mais longos". Mais à frente refere ainda que "*a Recomendação n.º2/2013 prevê que a existência de regras ou cláusulas de indexação do preço do contrato, nas parcelas da responsabilidade dos Comercializadores, deve ser devidamente justificada*" e ainda que "*esta mesma informação deve ainda explicitar, de forma clara, a fórmula de determinação do preço do contrato, bem como do indexante utilizado. Nestes casos, o consumidor deverá poder denunciar o contrato de forma livre de quaisquer encargos por cessação antecipada, sempre que haja uma revisão do preço do contrato por aplicação de regras ou cláusulas de indexação*".

Baseado nestas justificações e nos Artigos 99.º e 115.º da redacção proposta, a IBERDROLA entende que o principal objectivo visado consiste na eliminação da indexação do preço às tarifas transitórias de venda a Clientes finais (TVCF) estabelecidas e publicadas pela ERSE e que apenas neste caso se poderá permitir a cessação antecipada sem quaisquer encargos para o Cliente. Pelo contrário, em relação aos demais mecanismos de indexação de preço, desde que devidamente esclarecidos na informação pré-contratual e contratual, o Cliente poderá ser penalizado em caso de cessação antecipada do contrato.

De igual modo, considera também a IBERDROLA que as tarifas de acesso (TA) e o ajustamento para perdas não deverão ser consideradas como mecanismo de indexação de preço, mas sim uma componente da tarifa final aplicável aos Clientes e que quaisquer alterações sofridas podem e devem ser reflectidas junto destes.

A IBERDROLA solicita desta forma esclarecimento adicional sobre a matéria a constar no corpo do regulamento.

Prestação de caução e revisão do valor da mesma

Como ponto prévio, dado o dano comercial que acarreta, o Comercializador apenas exige prestação de caução aos Clientes com elevado risco de incumprimento. Por esse motivo, consideramos que as cauções são auto-reguladas pelos próprios Comercializadores dado o custo/benefício da sua implementação.

A alteração prevista no número 1 do Artigo 106.º do Regulamento de Relações Comerciais, "*têm o direito a exigir a prestação de caução aos seus clientes nas situações de restabelecimento do fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao Cliente*", condiciona o Comercializador que apenas poderá exigir caução nas situações de restabelecimento, vedando-lhe a possibilidade do o fazer nos casos em que o Cliente, por exemplo, apresente risco elevado de incumprimento.

Adicionalmente, entende a IBERDROLA que existe outra situação que carece de regulação, que consiste no caso tipico do Cliente que muda de Comercializador após interrupção no fornecimento de energia eléctrica por falta de pagamento, já que, neste caso, de acordo com o disposto no regulamento proposto, o novo Comercializador não poderá exigir prestação de caução. Entendemos assim que esta possibilidade

deveria ser refectida em regulamento, uma vez que o risco de incumprimento em nada é alterado pelo facto de ter ocorrido mudança de Comercializador.

O princípio defendido pela IBERDROLA consiste na possibilidade dos Comercializadores poderem solicitar a prestação de caução quando se encontrem na posse de dados relevantes que apontem para um nível elevado de risco de incumprimento, independentemente do nível de tensão.

Pelas razões expostas, solicitamos a reformulação da redação deste ponto.

No que se refere ao número 3 do Artigo 106.º, entende a IBERDROLA ser indispensável nesta fase a correcta definição do termo *"transferência bancária"* e dos modos de pagamento que este termo abrange. Admitimos que aqui se pretenda apenas referir ao método de pagamento "débito directo em conta". Em todo o caso, como este pode ser livremente cancelado pelo Cliente e as ordens de pagamento revogadas num período de 8 (oito) semanas, não consideramos que a simples opção do Cliente por este método de pagamento traduza uma situação de cumprimento contínuo.

Por fim, relativamente às circunstâncias que justificam a alteração do valor da caução, de forma a existir uma total coerência entre aquilo que é disposto no número 1 do Artigo 108.º e no Artigo 109.º, entende a IBERDROLA que este último artigo deveria ser repensado de forma a permitir que a alteração do valor da caução esteja também prevista para os casos em que ocorra alterações significativas dos valores médios de facturação dos Clientes.

Facturação e acertos de facturação

A IBERDROLA aceita a consagração em regulamento de uma prática dotada de uma significativa importância nas relações comerciais entre Comercializadores e Clientes e nas actividades de gestão de processos operacionais como é a possibilidade de realização de estimativas de consumo para efeitos de facturação em períodos não abrangidos pelos dados de consumo ou estimativas disponibilizadas pelos operadores das redes.

Mantendo-se a redacção proposta relativa ao número 4 do Artigo 112, a IBERDROLA entende que deverá ser o Comercializador a selecionar a metedologia de cálculo a aplicar em cada situação, nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados. À excepção dos operadores das redes, os Comercializadores são os detentores do conhecimento indispensável à selecção da metodologia que melhor se adequa ao Cliente, evitando desta forma um aumento exponencial do número de reclamações, nomeadamente no que se refere à discrepância entre o valor estimado e o valor real.

Relativamente à periodicidade da facturação, a IBERDROLA propõe que sejam incluidos explicitamente no Artigo 113, no número 1, os operadores das redes. Estes deverão estar obrigados à mesma periodicidade de facturação em relação aos Comercializadores, que estes últimos estão em relação aos Clientes. A emissão mensal da factura por parte dos operadores das redes, permitiria garantir uma facturação mensal aos Clientes. Acresce ainda que, verificar-se-ia uma diminuição do risco dos

Comercializadores que se reflectiria na oferta ao Cliente, uma vez que existiria um equilibrio do fluxo de caixa entre o pagamento das tarifas de acesso por parte do Comercializador e o pagamento da facturação por parte do Cliente.

Os acertos de facturação constituem um dos principais objectos de reclamação por parte dos Clientes, os quais, em suma, alegam sistematicamente a caducidade do direito ao pagamento das facturas de acerto, com claro prejuízo para o Comercializador.

No que concerne aos acertos de facturação resultado de anomalias de funcionamento do equipamento de medição e procedimento fradulento, considera a IBERDROLA que a responsabilidade da facturação e cobrança deveria recair sobre os operadores das redes, uma vez que são estes os responsáveis pelos equipamentos, pela rede e pela detecção de avarias e fraudes.

Segundo a Directiva nº 17/2013 publicada pela ERSE e em articulação com o Artigo 124.º da proposta de alteração ao Regulamento de Relações Comerciais, a percentagem do consumo médio mensal dos Clientes aprovada para efeitos de estabelecimento de limite máximo do valor a regularizar em cada factura individual no âmbito de plano de regularização de valores de acerto é de 25% do consumo médio mensal do Cliente. A IBERDROLA pretende aqui salientar que algumas questões se levantam pelas previsíveis dificuldades inerentes à sua aplicação e que passa a expor:

1. No nosso entendimento e nestes pressupostos, a aplicação desta regra não é adequada no caso em que o valor de acerto de facturação seja consideravelmente superior ao valor do consumo médio mensal uma vez que, neste cenário, o plano de regularização do valor de acerto terá de prever um período temporal de liquidação exageradamente extenso, prejudicando o Comercializador pelo facto de não estar previsto no quadro regulamentar proposto qualquer mecanismo de compensação financeira em resultado de um alargado diferimento dos pagamentos ao Comercializador.
2. Operacionalmente esta situação causa algum desconforto à IBERDROLA, nomeadamente ao nível da cobrança dos acertos e eventual emissão de plano de regularização plurimensal, desde logo porque o ónus da prova recai sobre os Comercializadores, não obstante de serem os operadores das redes que dispõem da informação indispensável à demonstração dos acertos verificados. De facto, tal como se encontra a redacção proposta do preceito em análise, os operadores das redes não têm que desenvolver mecanismos com vista à demonstração ao Cliente da existência de acertos.

   Esta é uma situação não ajustada à repartição entre as partes envolvidas do risco inerente à cobrança bem assim como à necessidade de prestar esclarecimentos aos Clientes, uma vez que não incentiva os operadores das redes ao cumprimento dos padrões de qualidade exigíveis, sempre que lhe é solicitada informação.
3. A IBERDROLA entende que o presente articulado regulamentar não esclarece conveniente a forma de tratamento dos casos de mudança de Comercializador, com existência de plano de regularização de dívida por motivo de acerto de facturação, em curso aquando do momento de

mudança. Entendemos assim que estes casos deveriam ser devidamente regulamentados, nomeadamente no que diz respeito à definição das entidades responsáveis pela cobrança dos valores em dívida.

4. Entendemos que, em complemento, ao valor percentual definido pela ERSE, deveria também ser fixado um montante mínimo, em valor absoluto, do valor a regularizar em cada factura individual no âmbito do plano de regularização de valores de acerto.
5. No que respeita aos números 7 e 8 do Artigo 124.º relativos ao direito de opção do Cliente entre o plano de regularização de valores de acerto e o pagamento único do valor em dívida, somos da opinião que só deveria ser disponibilizado o plano de regularização se solicitado expressamente pelo Cliente.

Pagamento e juros de mora

Relativamente ao disposto no número 4 do Artigo 127º, consideramos que a actual redacção, que expressamente refere "*uma vez recebidos os valores dos operadores das redes*" deverá manter-se, quando o valor a pagar é da responsabilidade dos operadores das redes.

Da análise do disposto nos números 2 e 3 do Artigo 129.º relativos ao pagamento de juros de mora por parte dos Clientes, a IBERDROLA entende não ser equitativa a fixação de montante mínimo publicado anualmente pela ERSE referente a juros de mora aplicáveis em exclusivo pelos Comercializadores de último recurso aos Clientes BTN. É nosso entendimento que iguais montantes mínimos deveriam ser também publicados pela ERSE para aplicação no mercado por parte dos restantes Comercializadores de forma a estes terem de igual forma a possibilidade de cobrir exclusivamente os custos de processamento administrativo originados pelos atrasos de pagamento dos seus Clientes.

Procedimentos fraudulentos

Admite-se que o objectivo da eliminação da secção se deva ao facto de se considerar que este tema já se encontra devidamente regulamentado na lei geral, contudo, a eliminação desta secção e a sua introdução na secção respeitante ao tema de acertos de facturação não acautelou algumas situações anteriormente referidas.

Facturação de mudança de Comercializador

No que concerne à regulamentação relativa ao mecanismo de apresentação da fatura contendo o acerto final de contas em situação de mudança de Comercializador, apresentada na proposta de alteração do Regulamento de Relações Comerciais, a IBERDROLA não está de acordo com a mesma. Entende que se trata de um tema com graves implicações e que justifica nesta fase uma extensiva e meticulosa análise.

A partir da análise do articulado proposto, com especial incidência sobre os Artigos 136.º e 139.º do RRC, uma primeira nota se levanta, no entendimento da IBERDROLA: o mecanismo de facturação aqui visado e que irá ser operacionalizado pelo operador de rede de distribuição deverá ser alvo de análise e de emissão de parecer por parte de entidade devidamente acreditada na área de fiscalidade. Efectivamente, a facturação por entidade distinta da entidade prestadora dos bens e/ou serviços constitui matéria de cuidada análise de viabilidade legal e de todas as possíveis implicações fiscais inerentes.

No argumentário apresentado pela ERSE e justificativo das alterações propostas através da introdução deste mecanismo, é referido que "*para um número significativo de consumidores no segmento residencial, esta é uma situação que pode gerar confusão, uma vez que poderá suceder a receção de duas faturas de entidades distintas, embora referentes a períodos necessariamente distintos*". Este argumento é alvo de contestação pelo facto da IBERDROLA considerar que existe por parte dos Clientes, uma clara percepção do mecanismo de facturação pela entidade responsável pelo fornecimento de energia eléctrica no período a que a factura respeita. Mais entende que, em sentido contrário, a facturação por entidade distinta da responsável pelo fornecimento de energia eléctrica geraria, com toda a certeza, um sentimento de confusão ou até mesmo de desconfiança por parte dos Clientes. A este facto devemos ainda aliar a dificuldade em conceptualizar um processo de facturação pelo novo Comercializador sem qualquer contrato que o suporte.

Nesse mesmo argumentário, é também referido pela ERSE que "*este mecanismo deverá ter uma adesão voluntária por parte dos comercializadores e ser operacionalizado pela entidade responsável por gerir a mudança de comercializador. O caráter voluntário da adesão dos comercializadores parece ser justificada por razões de eventual reserva de informação comercialmente sensível que os comercializadores entendam assegurar. Todavia, ao expressarem a sua vontade de integrar um mecanismo para assegurar que as suas facturas de fecho sejam objeto de cobrança pelo comercializador seguinte, cada comercializador obriga-se a efetuar a cobrança de facturas de outros comercializadores. A exceção a esta regra serão os CUR, para quem no atual quadro de extinção das tarifas, será obrigatório veicular a fatura de fecho através do comercializador seguinte* ". Esta realidade constitui, no entendimento da IBERDROLA, tratamento não equitativo entre os agentes de mercado. Acresce que, o Comercializador de último recurso dispõe ainda da possibilidade de impedir a mudança de comercializador perante dívida não contestada, o que limita o potencial dano (Artigo 136.º), pelo que se solicita a revisão desta questão.

Por fim, gostaríamos de reforçar a ideia de que a correcta definição do mecanismo operacional de facturação contendo o acerto final de contas em situação de mudança de Comercializador, assume enorme importância uma vez que nesta fase diversas questões permanecem pouco claras como sendo:

- Qual a entidade que irá suportar os custos operacionais que decorrerão para o novo Comercializador e de que forma?

Entendemos que deveria estar previsto um mecanismo de ressarcimento para fazer face aos eventuais custos operacionais a cargo do novo Comercializador.

- O ressarcimento do valor em dívida ao Comercializador cessante via novo Comercializador será feito em função e à medida que se verifique a boa cobrança, ou a dívida do Comercializador entrante perante o Comercializador cessante não será indexada à boa cobrança do valor em dívida?

Na verdade, trata-se aqui de uma questão de saber qual a entidade que irá suportar o risco de incumprimento dos Clientes. Entendemos que deveria estar previsto em regulamento que o Comercializador cessante suportará esse mesmo risco.

- A factura de fecho deverá ser um documento único ou poderá ser inserida ou anexada à primeira factura do novo Comercializador?

Estas possíveis alterações implicariam uma total reformulação dos métodos internos de criação de facturas.

- Todo o articulado regulamentar aplicável a facturas de acerto aplicar-se-ia ou não a estas facturas?

- Qual o tratamento a dar a casos de objecção de consumos referentes à última factura de fecho e qual a entidade responsável pela resposta ao Cliente?

- A factura de fecho deverá ou não respeitar a estrutura aplicável a todas as demais facturas tal como descrito no Artigo 125.º do Regulamento?

As questões suscitadas revestem-se, nesta fase, de grande importância para a IBERDROLA no âmbito do tratamento da facturação aos Clientes entrantes que transitem do mercado regulado, desde logo pelo carácter obrigatório da implementação deste mecanismo.

A IBERDROLA gostaria de salientar que se encontra disponível para contribuir activamente para a futura discussão e definição de proposta conjunta dos Comercializadores e dos operadores das redes, do concreto modelo de operacionalização do mecanismo de facturação contendo o acerto final de contas em situação de mudança de Comercializador.

CORRECÇÕES À REDACÇÃO DO DOCUMENTO

- No artigo 99.º, ponto 4, “As informações previstas na alínea g) do n.º 2 devem incluir a indicação da eventual existência de um período de fidelização, o benefício que o justifica e a sua duração ou a data de cessação” é feita erroneamente referência ao n.º 2 quando deveria ser n.º 3.

- No artigo 99.º, ponto 5, “As informações previstas na alínea g) do n.º 2 devem incluir a indicação da eventual existência de um período de fidelização, o benefício que o justifica e a sua duração ou a data de cessação” é feita erroneamente referência ao n.º 2 quando deveria ser n.º 3.

- No artigo 104.º, ponto 3, “A transmissão das instalações de utilização decorrente da atribuição da casa de morada de família em processo de divórcio não obriga à celebração de novo contrato de

fornecimento de gás natural", é feita erroneamente referência ao gás natural quando deveria ser electricidade.