



## Comentários aos documentos de Propostas de Regulamentação da ERSE

A maior apreciação a estes documentos, bem como ao trabalho até aqui desenvolvido pela ERSE, é de congratulação pelo exemplo infelizmente único que está a transmitir, aliando um grande rigor técnico à observação de direitos, interesses e funcionamento do mercado ( com justa profundidade em relação aos consumidores - aliás, curiosamente no único dos serviços públicos essenciais em que a sua representatividade não é maioritária em volume de facturação e consumo), à responsabilização das partes e tendo finalmente o cuidado de expor as propostas a prévia audição pública.

Os documentos estão bem elaborados, apesar da complexidade técnica da matéria, mas sugerem algumas considerações que na globalidade possam precisar melhor quer os conceitos, quer os objectivos e metodologia propostos.

Um primeiro comentário sobre as terminologias adoptadas justifica sublinhar e insistir na proposta do IC para a anterior consulta pública - as várias designações de cliente, cliente final, cliente interruptível, vinculado e não vinculado, consumidor / consumidor directo da RNT, para referir apenas as constantes do Glossário da pág. 61, tornam a leitura de documentos técnicos, já de si difíceis, algo confusa ( e muitas vezes não coincidente com as definições dos artigos 3 da proposta de regulamento tarifário e da proposta de regulamento de relações comerciais); reproduzindo a proposta : *a terminologia utilizada sobre "consumidores" deverá ser uniformizada, pois são apresentadas várias designações - clientes finais/ consumidores finais/ consumidores domésticos, etc. - possibilitando alguma confusão. No nosso entender, e de acordo com a definição constante da Lei nº 24/96 de 31 de Julho, dever-se-ia adoptar a designação de consumidor doméstico para identificar os consumidores residenciais finais por oposição a outros clientes ou consumidores intermédios ou industriais, sendo os primeiros naturalmente utilizadores de BT (baixa tensão); ora, para além de não fazer sentido a adopção de uma definição diversa da legalmente consagrada, ficará ainda salvaguardada uma maior clareza dos textos.*

Importa assim referir a necessidade de estudar uma estratégia correcta de informação para que seja mais compreensível para os consumidores o novo sistema, sobretudo no que respeita às novas opções tarifárias, garantindo deste modo a necessária transparência do sector e visibilidade da entidade reguladora.

Outra questão refere-se à clarificação de obrigações de serviço universal, também já expostas pelo IC, e que são fundamentais para regular a prestação deste serviço público essencial, preocupação aliás reflectida no "Enquadramento da Proposta de Regulamentação". Aqui a definição de consumos mínimos para consumidores desfavorecidos ou em dificuldades é fundamental, como ficou expresso nos comentários à anterior audição pública: *como serviço público básico e essencial aos consumidores, deverão ser especificadas obrigações de serviço universal, no que respeita ao tarifário, a possibilidade de aumento de preços deve obedecer a esses parâmetros, sendo preferencialmente menor que a inflação prevista. Como já se verifica noutros serviços, poderá ser instituído um fundo financiado pelas empresas destinado a suprir eventuais aumentos superiores por via dos custos; no mesmo sentido, deverão estar estabelecidas condições para consumidores especiais e desfavorecidos, nomeadamente fornecimento de serviços mínimos;*

Um comentário final de sinal menos positivo para a intenção de manter a estrutura tarifária, aguardando "um trabalho de análise que deverá ser efectuado durante os próximos três anos". Será, em nosso entender, um prazo demasiado dilatado para que sejam apercebidos os sinais económicos do sector, e torna-se pouco compreensível que apenas a situação que se reflecte no consumo doméstico seja protelada para o próximo milénio. Insiste-se na urgência da revisão desta matéria em prazo mais consentâneo com um tratamento mais equitativo dos consumidores, situação que, não se alterando, vem reproduzir no essencial o "status quo" já bem conhecido, pondo-se em risco a construção do novo sistema.

Apenas se produzem observações aos documentos "Proposta de Regulamento Tarifário" e "Proposta de Regulamento de Relações Comerciais" por serem os que mais directamente se reflectem nos consumidores.

## Proposta de Regulamento Tarifário

Este é o documento de maior complexidade, dado o rigor técnico e matemático na identificação das diversas tarifas e sub-tarifas. O novo sistema tarifário proposto assenta na promoção de uma maior transparência de formas de cálculo e exigência de separações contabilísticas (evitando subsídias cruzadas) o que se pode traduzir numa maior confiança dos consumidores na justiça do sistema, se de facto se conseguir transferir para a factura uma maior qualidade e detalhe na informação sobre preços.

O novo sistema proposto sugere os seguintes comentários:

O processo de liberalização do sector determina a regulação de custos e preços, bem explicitada no documento; se ao nível da determinação e fixação de custos a imputar a cada tarifa parece suficiente para um período transitório, a questão da reformulação da estrutura tarifária será fundamental que seja abordada ainda neste primeiro período de regulação;

- seria útil estudar novas opções tarifárias (bi-horárias e outras) a propor aos consumidores, de acordo aliás com objectivos de política energética e ambiental, no sentido de promoção de um desenvolvimento sustentável. Este desenvolvimento, em nosso entender passa pela garantia de uma produção sustentável e, ao mesmo tempo, pelo incentivo a um consumo sustentável. Desta forma (extravassando um pouco o âmbito restrito deste regulamento), dever-se-ão reforçar as campanhas de sensibilização para utilização racional da energia doméstica, garantindo paralelamente a escolha de opções tarifárias em consonância com os objectivos;
- são propostas novas tarifas/sub-tarifas constantes da factura aos consumidores - de forma mais detalhada ou discriminada (ou que se virão a repercutir no preço final). Esta situação levanta um conjunto de questões, que se apresentam sinteticamente:
  1. o Acordo de Concertação Estratégico de 1996/1999 prevê a convergência dos preços com a média comunitária a realizar gradualmente a partir de 1997. Como até agora não se iniciaram, é justa a expectativa que se venham a reflectir nos parâmetros já previstos para o primeiro período de regulação;

2. são definidos novos valores para os escalões de potência contratada em BTN (no seguimento da elevação do valor da tensão para 230 V). Será legítima a dúvida sobre o eventual aumento correspondente da taxa de potência, o que a somar a outros itens a facturar poderá ser entendido, deste modo, como uma compensação pela descida do preço da energia, situação que, a verificar-se, não só não trará vantagem para o consumidor, como ainda o afastará dos *signais económicos correctos* que se lhe pretendam transmitir. Fica também a dúvida sobre a fórmula de aplicação dos novos valores definidos aos contratos já em vigor. Não resulta claro o futuro de taxas actuais (radiofusão, DGE) : manter-se-ão com a introdução de novas?
3. são propostas novas tarifas que se repercutirão directa ou indirectamente na factura do consumidor. A tarifa UGS - Utilização Global do Sistema - vem compensar efeitos negativos gerados pela transferência de clientes entre o SEP e o SENV, podendo ainda ser imputados eventuais custos associados a políticas energéticas e ambientais. Prevê-se ainda uma fórmula de ajustamento entre os proveitos previstos e os efectivamente realizados pelas tarifas de venda a clientes finais, mas os desvios só terão incidência após dois anos. O impacto desta situação poderá ser gravoso para o consumidor, que não vai compreender variações de preço com dois anos de desfasamento;
4. a tarifa de venda a clientes finais prevê ainda compensação às empresas por custos associados a "projectos de gestão da procura", que, a não serem melhor identificados, poderão permitir a inclusão contabilística de custos marginais induzidos a montante, que em alguns casos poderão ser plenamente justificados numa perspectiva de correcta transparência de custos reais (como campanhas ou medidas de informação ao consumidor, p. ex.), noutros não serão tão evidentes; entende-se que esta matéria deveria ser melhor justificada e equacionada em sede de nova estrutura tarifária e em termos de qualidade de serviço (dado que algumas matérias não justificarão que o custo seja inteiramente atribuído ao consumidor por trazerem igualmente benefícios a montante).

Em conclusão, na perspectiva de defesa do consumidor e bom funcionamento do mercado, permitimo-nos reproduzir comentários à anterior audição pública importantes, a nosso ver, para um correcto equacionamento da transparência tarifária:

*" ... o de regulação directa dos preços em que a audição das associações representativas e a indexação dos indicadores de qualidade se afiguram importantes.*

*As questões relativas a separação de custos e custos e tarifas são extensas e complexas. Em principio um maior rigor contabilístico das "parcelas" é positivo desde que exista preocupação de evitar possíveis inflacionamentos de custos por*

vta, p ex, de duplicações. Parece-nos sobretudo de precaver a situação habitual de repercutir tudo nos consumidores finais, o que prejudicará essencialmente os consumidores domésticos, pelo que será necessário estudar uma situação de maior equidade na repartição dos custos.

O caso das perdas é paradigmático pois transfere para os consumidores domésticos os custos da ineficiência e menor qualidade da distribuição. Será imprescindível uma atenção especial da ERSE a estes problemas, pois os consumidores domésticos não podem optar nem prescindir deste serviço público essencial, o que aliado a uma falta de poder negocial, conduz p. ex. a situações em que recebem tratamento diferenciado de outros consumidores contratantes de igual potência. No caso ainda das perdas, parece-nos lógico que os custos da ineficiência e da não qualidade sejam repartidos com os responsáveis das redes de transporte e distribuição, sendo ainda imperativo verificar/garantir que os investimentos nesta área são adequados para a minimização do problema.

Outro caso é o da factura dos consumidores domésticos, em que em muitas situações se verifica que a parte relativa à potência contratada (fixa) é muito superior ao valor da energia consumida. Em nosso entender, o preço do produto "electricidade" deve ser o mais real possível e diferenciado do do serviço, pelo que se deve verificar se a situação é correspondente, e promover uma maior transparência e informação apreensível pelo consumidor..."

## Proposta de Regulamento de Relações Comerciais

O presente regulamento estabelece as disposições aplicáveis ao relacionamento comercial de forma extensa e pormenorizada, merecendo uma atenta reflexão nos aspectos de inter-relacionamento com outros regulamentos, sejam de responsabilidade da ERSE ou da DGE. Coloca-se aqui com maior acuidade o problema da correcta definição de consumidor, destinatário de obrigações de serviço público.

Os principais pontos que, no entender do Instituto do Consumidor, merecem melhor enquadramento, podem sintetizar-se em:

- a exigência contratual de caução para acesso a este serviço público essencial é uma questão muito importante que, em nosso parecer, deve ser resolvida em sede deste regulamento. Reproduz-se o comentário à anterior audição pública porque parece ser relevante para equacionar melhor este assunto :

*O problema da caução tem um duplo aspecto: se por um lado será admissível que uma empresa exija uma garantia de pagamento para a prestação de um serviço de forma contínua, por outro é discutível que a mesma retenha um valor durante um longo período de tempo e entregue o mesmo sem juros no momento da resolução do contrato, o que pode ser interpretado como uma forma menos clara de financiamento..... Poder-se-ia equacionar preferencialmente que só seria exigida caução em caso de incumprimento ou corte de fornecimento ( como garantia de reserva para situações futuras ), não penalizando os consumidores cumpridores, mas paralelamente teria de ser resolvido o problema do prazo de pagamento de forma clara.*

Constata-se ainda a prática de não accionamento da caução em caso de incumprimento (ou corte de fornecimento), objectivo para que foi instituída. Verifica-se também a situação do consumidor ter de suportar sempre este ónus, pois por mais que mude de residência, não pode prescindir deste serviço público essencial.

Assim, atendendo a que estamos perante um serviço de reconhecida qualidade e em que a entidade reguladora propõe um novo e inovador sistema, e considerando a prática da sua prestação (em que inclusivamente já não é exigida caução se o cliente optar por pagamento por transferência bancária), propõe-se a eliminação desta exigência contratual e a restituição dos valores aos consumidores,

evidentemente de uma forma laseada que não crie problemas imediatos aos prestadores do serviço (p. ex. durante o período transitório de regulação). A caução seria accionada apenas em caso de incumprimento que justificasse interrupção de fornecimento do serviço - por culpa do consumidor - e como garantia de pagamento em situações futuras ( não eximindo o pagamento de outras obrigações legais como juros, p. ex.).

Insiste-se nesta proposta como meio de moralizar o sistema, pois vem abolir uma "cláusula" contratual imperativa para o acesso ao serviço que na prática se encontra esvaziada de conteúdo, penalizando ao mesmo tempo com justiça o incumprimento sem onerar os consumidores cumpridores. Desta forma o consumidor sentirá certamente que os sinais de mudança do novo sistema se aproximam das suas expectativas quanto a um tratamento mais justo e equitativo e não apenas como consideração marginal de pagador de um serviço público.

- . o prazo de pagamento das facturas é curto para os consumidores e necessita de melhor precisão, como se indica no comentário à anterior audição pública: *...o prazo de pagamento das facturas que é diferente para consumidores domésticos e outros clientes contratantes da mesma potência de BT afigura-se pouco equitativo; outro pormenor é o de não especificar devidamente o período de tempo em causa ( dez dias a partir da data da factura? Dias úteis? )...*  
Dado que se prevê a cobrança de juros de mora (artº 160) e atendendo a atrasos dos correios ( quem pode provar se o consumidor recebeu ou não a factura na data? Recorde-se que a facturação é bimestral na generalidade dos casos mas subsistem situações diferenciadas consoante a área), esta questão terá de ser clarificada para não suscitar dúvidas ou causar problemas futuros. Estipular o mesmo prazo que é concedido aos restantes clientes não aparenta vir a gerar problemas aos prestadores do serviço, para além de ser uma questão de equidade de tratamento;
- a questão da resolução de conflitos é fundamental, sendo a promoção de arbitragem a nível do país muito positiva para consumidores e prestadores de serviços; e especialmente no caso de um serviço público essencial seria importante que não fosse condicionada a proposta da empresa, ou seja, os operadores autorizados deveriam estar vinculados a um sistema de resolução de conflitos com consumidores. O processo de instituição e funcionamento de centros pode ser estudado (aproveitando p. ex. estruturas já existentes), mas é nosso parecer que deveria ser criado 1 centro de arbitragem/tribunal arbitral de âmbito nacional para o sector eléctrico, com a possibilidade de existência de 4 delegações correspondentes às áreas das empresas distribuidoras.