Agência para a Energia

Revisão regulamentar do setor elétrico e do gás natural

REGULAMENTO DE RELAÇÕES COMERCIAIS

Comentários da ADENE

à proposta de fusão do Regulamento de Relações Comerciais

Mod. 35(06)/17

Lisboa, 4 de março de 2020

Operador Logístico de Mudança de Comercializador

Av. 5 de Outubro, 208 - 2º Piso - 1050-065 Lisboa - Portugal
Tel.: +351 214 722 800 - Fax: +351 214 722 898 - email: geral@adene.pt - www.adene.pt
Pessoa Coletiva de Utilidade Pública - NIPC 501 618 392 - Património Social: 1.148.237,60 EUR

Índice

1. Introdução 3

2. Apreciação Geral 3

3. Comentários ao Regulamento de Relações Comerciais 3

A. Aspetos regulamentares para concretização do disposto na Lei n.º 5/2019 3

B. Comentários/Dúvidas ao Documento Justificativo - Proposta de fusão do Regulamento de Relações Comerciais 12

C. Comentários/dúvidas à proposta de alteração do articulado do Regulamento de Relações Comerciais 16

1. Introdução

O DL 38/2017 estabelece o regime jurídico aplicável à atividade de OLMC no âmbito do SEN e do SNGN, incluindo nas respetivas funções, além da gestão e manutenção da plataforma eletrónica que permite efetuar a mudança de comercializador, a recolha, armazenamento, tratamento e validação dos dados de consumo de eletricidade e gás natural, com a correspondente gestão da plataforma eletrónica para esse efeito (cf. alínea e) do n.º 2 do artigo 3.º do DL 38/2017).

Neste sentido, o Regulamento de Relações Comerciais comum aos setores elétrico e do gás natural é de grande relevância e impacta na prossecução adequada das funções e objetivos do OLMC, em particular, no que respeita à operacionalização das mudanças de comercializador nos mercados de eletricidade e de gás natural, bem como à prestação de informação personalizada aos consumidores de energia (cf. alíneas a) e c) do n.º 2 do artigo 3.º do DL 38/2017).

2. Apreciação Geral

É entendimento da ADENE, enquanto OLMC, que, na generalidade, a revisão regulamentar proposta se encontra em linha com o previsto no DL 38/2017. No entanto, esta revisão regulamentar, no entendimento da ADENE, não se encontra alinhada com o disposto na Lei 5/2019, pelo que existem alguns pontos que carecem de clarificação, os quais identificamos abaixo.

3. Comentários ao Regulamento de Relações Comerciais

A. Aspetos regulamentares para concretização do disposto na Lei n.º 5/2019

Nos termos do n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 38/2017, *"(a) atividade de OLMC compreende as funções necessárias à mudança de comercializador de eletricidade e de gás natural pelo consumidor final, a seu pedido, bem como a de* ***colaborar na transparência dos mercados de eletricidade e de gás natural, disponibilizando aos consumidores finais o acesso fácil à informação a que têm direito****, destacando-se, nomeadamente, as seguintes funções:*

a) *Operacionalização das mudanças de comercializador nos mercados de eletricidade e de gás natural;*

b) *Gestão e manutenção da plataforma eletrónica de logística de mudança de comercializador e* ***prestação de informação****;*

c) ***Prestação de informação personalizada aos consumidores de energia, nomeadamente nos seguintes âmbitos****:*

i. *Procedimento para a contratação de um serviço de fornecimento de gás e/ou de eletricidade;*

ii. ***Tarifas adequadas a cada perfil de consumo, determinadas com base na informação detida por este operador e a pedido do consumidor;***

iii. *Tarifa(s) social(ais) existente(s) e aplicáveis;*

iv. *Informação sobre procedimentos e prazos para os restabelecimentos de ligações;*

v. *Informações sobre utilização eficiente da energia, destinados a promover a eficiência energética e a utilização racional dos recursos;*

vi. *Outras informações relevantes para o consumidor de eletricidade e gás natural*" (realce nosso).

Em linha com o Decreto-Lei n.º 38/2017 no que respeita à prestação de informação aos consumidores no âmbito do OLMC, a Lei n.º 5/2019 veio consagrar, no n.º 2 do artigo 5.º, uma obrigação de os comercializadores remeterem ao OLMC no âmbito do SEN e do SNGN "*por via eletrónica, nos termos, periodicidade, prazos e formatos por ele fixados, os elementos relativos à fatura e à situação contratual dos consumidores*". Adicionalmente, o n.º 5 do artigo 8.º (fatura periódica de eletricidade) e o n.º 5 do artigo 9.º (fatura periódica de gás natural) determinam a inclusão nas respetivas faturas de "*informação sobre o OLMC, nomeadamente o portal Poupa Energia"*.

Mediante consulta prévia no âmbito da Lei 5/2019 para «Preparação do Processo de Revisão Regulamentar do Regulamento de Relações Comerciais», foi objetivo da ERSE "*recolher contributos da generalidade dos interessados nos setores elétrico, do gás natural e do GPL e dos combustíveis derivados do petróleo, de modo a estabelecer, de forma clara, objetiva e participada,* ***os desenvolvimentos regulamentares*** *que garantam aos respetivos consumidores o seu direito de informação*" (destaque nosso). Neste contexto, a ADENE, tendo sido consultada para o efeito, apresentou, a 29 de março de 2019, os seus comentários ao conjunto de principais aspetos regulamentares associados ao cumprimento do dever de informação do comercializador de energia ao consumidor, através da fatura detalhada, nos setores elétrico e do gás natural, conforme elencados pela ERSE.

Na sequência da referida consulta prévia, a ERSE vem referir no âmbito da presente consulta pública, a respeito da conformidade da revisão regulamentar em consulta com a Lei 5/2019, que

"*verifica-se que,* ***em geral, as normas por este fixadas*** *no âmbito dos setores de energia elétrica e do gás natural* ***são auto-exequíveis e não carecem, para a sua aplicação, da produção de regulamentação específica por parte da ERSE por ausência de norma habilitante ou justificativa****. Ressalva-se o disposto nos artigos 11.º, n.º 1, alíneas c) e f) da Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro, referentes ao consumo de energia efetuado, incluindo o médio mensal, e à tarifa social, que surgem densificados no Regulamento das Relações Comerciais*" (destaque nosso) – cfr. ponto 3.1, página 18 (Faturação) do Documento Justificativo.

Importa referir, a este propósito, que o artigo 23.º da Lei 5/2019, sob a epígrafe "Regulamentação", dispõe que "os procedimentos e regras previstos na presente lei são divulgados pela ERSE e pelo OLMC […] nas respetivas páginas da Internet". Acontece que a obrigação de os comercializadores adaptarem as suas faturas de eletricidade e de gás natural ao disposto na Lei 5/2019 depende da divulgação da regulamentação desta Lei referida no seu artigo 23.º (cfr. artigo 24.º da Lei 5/2019).

Ora, é entendimento da ERSE que apenas se encontra habilitada a regulamentar o disposto nas alíneas c) e f) do n.º 1 do artigo 11.º da Lei 5/2019, pelo que propõe a inclusão da regulamentação apenas destes dois aspetos (i.e., regras sobre a informação que os comercializadores devem transmitir aos consumidores relativas ao consumo de energia efetuado, incluindo o médio mensal, e à tarifa social) na revisão do Regulamento de Relações Comerciais.

Contudo, não se pode ignorar o disposto no n.º 2 do artigo 5.º da mesma Lei 5/2019 que determina que os "termos, periodicidade, prazos e formatos" a que os comercializadores devem obedecer ao remeter, por via eletrónica, ao OLMC os elementos relativos à fatura e à situação contratual dos consumidores, devem ser "fixados" pelo OLMC.

Em suma, parece resultar da conjugação dos artigos supra citados que apenas 90 (noventa) dias após a divulgação das regras aprovadas pela ERSE, ao abrigo do disposto nas alíneas c) e f) do n.º 1 do artigo 11.º da Lei 5/2019, e das regras fixadas pelo OLMC, ao abrigo do disposto no n.º 2 do artigo 5.º da mesma Lei, devem as faturas emitidas pelos comercializadores de energia cumprir o disposto nesta Lei (cfr. artigos 23.º e 24.º da Lei 5/2019), pelo que, até essa data, estes comercializadores não se encontram obrigados àquela adaptação das suas faturas.

Nestes termos, e salvo o devido respeito, não se pode concordar com o entendimento de que as normas constantes da Lei 5/2019 são "*auto-exequíveis*" na medida em que a obrigação de cumprimento destas normas de adaptação das faturas pelos comercializadores de energia depende da divulgação da respetiva regulamentação, nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 23.º e 24.º da Lei 5/2019. Nem tão pouco se pode entender a "*ausência de norma habilitante ou justificativa*", quando, no caso das regras de remessa de informação por parte dos comercializadores ao OLMC, a norma consagrada no n.º 2 do artigo 5.º da Lei 5/2019 habilita o

OLMC a fixar os "termos, periodicidade, prazos e formatos" de remessa, por via eletrónica, de informação (i.e., dos elementos relativos à fatura e à situação contratual dos consumidores) por parte dos comercializadores de eletricidade e de gás natural ao OLMC.

A necessária regulamentação destes aspetos deve, preferencialmente, ocorrer no âmbito da revisão regulamentar do Regulamento de Relações Comerciais na medida em que esta revisão visa regulamentar as matérias de relações comerciais dos setores da energia elétrica e do gás natural através de um Regulamento de Relações Comerciais único, bem como harmonizar "*matérias de subregulamentação, antes avulsas e dispersas* […] *de modo a consolidar e tornar mais efetiva a compreensão de todo o edifício regulamentar. Este processo corresponde a incorporar as disposições específicas, de caráter muito técnico ou de elevado detalhe, como disposições que integram o próprio RRC*" (cfr. ponto 2.2, página 8, do Documento Justificativo).

Face ao acima exposto, e tal como já havia sido proposto pela ADENE em sede de consulta prévia no âmbito da Lei 5/2019, reitera-se a necessidade de regulamentação dos seguintes aspetos, com vista a dar cumprimento ao previsto na alínea c) do n.º 2 do artigo 3.º do DL 38/2017 e no n.º 2 do artigo 5.º da Lei 5/2019:

a) No nosso entendimento, a informação constante do registo massificado do ponto de entrega proveniente dos Operadores de Rede de Distribuição não contém os elementos necessários para dar cumprimento ao disposto na alínea c) do n.º 2 do artigo 3.º do DL 38/2017, de 31 de março, na medida em que, atualmente, o OLMC apenas tem acesso à seguinte informação:

Tabela 1 – Informação acesso massificado gás natural

Doméstico	**Empresarial**
CUI	CUI
Morada	Morada
Consumo (Energia Faturada)	Consumo (Energia Faturada)
Escalão	Escalão
Pressão	Pressão
Método Estimativa	Método Estimativa
Tipo de Consumo	Tipo de Consumo

Tabela 2 – Informação acesso massificado eletricidade

Doméstico	**Empresarial**
-	NIPC
-	Nome Cliente (Empresa)
CPE	CPE
Morada	Morada
Leituras	Leituras
Informação Equipamento	Potência (Certificada, Requisitada, Instalada, Contratada)
Tipo de Leitura	Nível de Tensão
-	Número de Fases
-	Perfil
-	Data última leitura
-	Data início de contrato
-	Método Estimativa
-	Código tarifa acesso à rede
-	Microprodução
-	Cliente com necessidades especiais
-	Mercado
-	Potência de Ligação
-	Tipo de Instalação

Doméstico	Empresarial
-	Tipo de fornecimento
-	Informação Equipamento
-	Data leituras
-	Leituras
-	Tipo de leitura
-	Motivo da leitura
-	Estado da leitura

Neste contexto, e com vista a dar cumprimento ao disposto no n.º 2 do artigo 5.º da Lei 5/2019, o OLMC considera ainda necessária a recolha da seguinte informação junto dos comercializadores:

Tabela 3 – Informação adicional necessária para dar cumprimento à legislação no âmbito do Gás Natural

Doméstico	Empresarial
Preço (Termo Fixo)	Preço (termo Fixo)
Preço (Energia kWh)	Preço (Energia kWh)
Início do Contrato	Início do Contrato
Duração	Duração
Fidelização/Duração	Fidelização/Duração
Periodicidade de Faturação	Periodicidade de Faturação
Estado do fornecimento (interrompido por dívida, suspenso a pedido do cliente)	Estado do fornecimento (interrompido por dívida, suspenso a pedido do cliente)

Doméstico	Empresarial
Dívida	Dívida

Tabela 4 - Informação adicional necessária para dar cumprimento à legislação no âmbito da Eletricidade

Doméstico	Empresarial
Nível de Fornecimento	-
Potência Contratada	-
Tipo de Tarifa	-
Ciclo Horário	-
Preço (Termo Fixo)	Preço (termo Fixo)
Preço (Energia kWh)	Preço (Energia kWh)
Início do Contrato	-
Duração	Duração
Fidelização/Duração	Fidelização/Duração
Periodicidade de Faturação	Periodicidade de Faturação
Estado do fornecimento (interrompido por dívida, suspenso a pedido do cliente);	Estado do fornecimento (interrompido por dívida, suspenso a pedido do cliente);
Dívida	Dívida
Energia Verde/Mobilidade Elétrica	Energia Verde
Autoconsumo	-

b) Face à exigência constante do n.º 2 do artigo 5.º da Lei 5/2019 de fixação pelo OLMC dos termos, periodicidade, prazos e formatos de remessa pelos comercializadores, por via eletrónica, dos elementos relativos à fatura e à situação contratual dos consumidores, consideramos ainda que a informação a remeter ao OLMC deverá obedecer aos seguintes formatos e periodicidade:

- Automática, via serviço Web, integrada com o ciclo de faturação dos comercializadores; ou
- Massificada, periodicamente (mensalmente).

A este respeito, no entendimento do OLMC, a obrigação dos comercializadores constante da referida norma legal constitui uma "obrigação jurídica" para efeitos do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 6.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados [Regulamento (UE) 2016/679, 27 de abril de 2016], isto é, uma causa de licitude de tratamento de dados pessoais, a par e em alternativa a outras situações previstas no mesmo n.º 1, em particular a situação de consentimento do titular dos dados para o respetivo tratamento.

Na sua Autorização n.º 8523/2017de 27 de julho de 2017, a Comissão Nacional de Proteção de Dados refere que é autorizado o tratamento pelo OLMC (abrangendo quer o portal institucional "Poupa Energia", quer a plataforma de *switching*) das seguintes categorias de dados pessoais: dados de identificação e de contacto do consumidor final; dados de consumo de eletricidade e gás natural; dados contratuais; dados da empresa comercializadora.

No quadro da Lei n.º 5/2019, e à luz da referida alínea c) do n.º 1 do artigo 6.º do RGPD, a licitude do tratamento de dados pessoais é ainda alargada, sem prejuízo da necessária observância pelo OLMC do princípio da minimização dos dados (cfr. artigo 5.º, n.º 1, alínea c) do RGPD).

Ainda neste contexto, importa referir que no nosso entendimento, para que seja possível dar cumprimento ao disposto no n.º 5 do artigo 8.º e no n.º 5 do artigo 9.º da Lei 5/2019, é necessário adaptar o quadro regulamentar.

Neste sentido, apresentamos a seguinte proposta a constar nas faturas de eletricidade e de gás natural:

- A informação sobre o portal Poupa Energia deverá constar na primeira ou segunda página da fatura, de forma a permitir aos consumidores uma visualização fácil e rápida da informação;
- Os comercializadores deverão disponibilizar um espaço para mensagem, do seguinte tipo:

- "Faça uma simulação e reduza a sua fatura em poupaenergia.pt";
- "Faça uma simulação e mude para o tarifário certo em poupaenergia.pt".

- A letra usada não deverá ter um tamanho inferior a 10 pt.

B. *Comentários/Dúvidas ao Documento Justificativo - Proposta de fusão do Regulamento de Relações Comerciais*

LEGITIMIDADE

"Foi introduzida regulação sobre os requisitos de legitimidade para a contratação. O que, nos termos propostos, deve ser feito em função da disponibilidade de título válido para a ocupação do imóvel."

Refere-se que, na legitimidade para a contratação, o cliente/consumidor tem de fazer prova de legitimidade para contratação. Isso significa que a prova tem de ser recolhida pelo Comercializador e informado o Operador de Rede desse documento? O OLMC terá de suportar a transmissão de informação de prova entre Comercializador e ORD/ORPE?

"Prevê-se, assim, que o título válido possa resultar no direito de propriedade ou de outro direito real relevante sobre o imóvel ou, ainda, de outro direito que legitime a ocupação do imóvel, nomeadamente resultante de um contrato de arrendamento ou de comodato (ex. escritura de compra e venda, contrato de arrendamento, etc*)."*

Deste modo no âmbito desta alínea, deverá ser prevista a tipificação do tipo de título válido para ocupação do imóvel, de modo a que esta possa ser devidamente tramitada entre Comercializador e Operador de Rede de distribuição e eventualmente considerar outro tipo de títulos válidos para contratação, nomeadamente prova de domicílio fiscal na morada ou procuração de titular da morada.

OBRIGAÇÃO DE CONTRATAR, RENOVAÇÕES E ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

"Assim, dispõem-se no sentido de que o comercializador não pode denunciar o contrato nem, por regra, opor-se à sua renovação, mas que pode resolver o contrato na sequência de três ou mais interrupções do fornecimento de energia elétrica ou gás natural num período de doze meses ou de uma interrupção de fornecimento que se prolongue por um período superior a 45 dias. O que constitui uma flexibilização do regime e o encurtamento do prazo face à regulamentação vigente."

A possibilidade de um comercializador opor-se à renovação de contrato ou a proceder à sua denúncia na sequência de três ou mais interrupções do fornecimento de energia num período de doze meses ou de interrupção de fornecimento de energia por mais de 45 dias, deveria ser garantida através uma validação a efetuar pelo OLMC caso tenha esta informação ou junto do operador de rede na sua ausência.

As denúncias de contrato com origem no comercializador terão de estar tipificadas, no âmbito dos processos de mudança de comercializador, por forma a que se possa proceder a auditorias destes processos.

"Relativamente à possibilidade de alteração unilateral por comercializador, estabelece-se que estas devem, por regra, ser efetuadas apenas no final de cada período contratual, aquando da renovação, para aplicação no período contratual seguinte."

Relativamente às alterações unilaterais por comercializador, pode considerar-se uma exceção à regra, a situação de venda de carteira de clientes de um comercializador a outro?

Estes casos terão sempre processos de mudança de comercializador, ponto de entrega a ponto de entrega, nas situações em que o cliente não se opôs à mudança de comercializador.

Nos casos em que o cliente se opõe à mudança, essa oposição poderá dar origem a denúncia com origem no comercializador, sendo tipificada com uma caracterização especifica?

LEITURAS

"A presente proposta de fusão do Regulamento de Relações Comerciais do setor elétrico e do gás natural procede à sistematização e ajuste de algumas matérias relacionadas com a realização de leituras, parte em resultado de disposições que a ERSE já havia dotado através de recomendação ou mesmo de instrução aos operadores e comercializadores intervenientes em ambos os setores."

Propomos que fique previsto a possibilidade do OLMC proceder à leitura de contador, nomeadamente nas situações em que a leitura possa ser realizada remotamente.

Seria interessante, para minimizar tempo de processo, que num futuro próximo, a leitura (automatizada) associada ao processo de mudança pudesse ser despoletada pelo OLMC, tornando os processos de mudança mais robustos e com menos situações de reclamação por parte dos consumidores.

Em alternativa, e num futuro próximo, os processos de mudança poderiam envolver os consumidores estabelecendo a possibilidade de informar o consumidor da sua execução e solicitando ao consumidor uma leitura atualizada do equipamento de medida associado ao seu ponto de entrega, como forma de abranger as situações em que a leitura não pode ser efetuada remotamente.

"Inversamente, é igualmente estabelecida a obrigação, imposta ao operador da rede de distribuição, de atualizar e transmitir ao respetivo comercializador, no prazo máximo de 48 horas, todas as leituras por si recolhidas ou que lhe tenham sido comunicadas"

Propomos que seja prevista a obrigatoriedade de o Operador de Rede comunicar as leituras ao OLMC, em paralelo com a comunicação efetuada ao comercializador.

A obrigatoriedade de comunicação das leituras recolhidas pelo Operador de Rede ao comercializador, deriva do contrato de uso de redes, mas se em paralelo com esta comunicação, fossem também enviadas ao OLMC, traria vantagens na disponibilização de informação pelo OLMC aos comercializadores, nomeadamente no acesso massificado ao RPE.

INTERRUPÇÕES

"A interrupção do fornecimento de energia é considerada muitas vezes o fim da linha no relacionamento comercial com o cliente final, bastante penalizador para o consumidor, independentemente de se tratar de um cliente empresarial, industrial ou doméstico. Nesta perspetiva, esta proposta regulamentar vem, por exemplo, introduzir uma situação intermédia que pode, ao mesmo tempo, tornar-se compulsiva com vista ao cumprimento das obrigações contratuais inobservadas, mas especificamente a do pagamento das faturas. Para o efeito, vem propor-se uma redução da potência antes de ser concretizada a interrupção do fornecimento"

A figura da redução de potência como alternativa à interrupção de serviço por incumprimento do cliente deve ser considerada uma alteração das condições de fornecimento e como tal comunicada pelo operador de rede ao OLMC, que por sua vez a comunica ao comercializador.

Atualmente as interrupções de fornecimento com origem no comercializador não passam pelo OLMC, dado que se trata de uma comunicação direta entre Comercializador e ORD.

Verificando-se a modificação das condições de fornecimento no ponto de entrega, implementadas com intervenções no local de consumo (incluindo a atuação remota) por parte do ORD, o OLMC deveria, obrigatoriamente, receber essa informação no contexto de serem modificações ao RPE, posteriormente comunicadas pelo OLMC ao Comercializador.

"Em matéria de interrupções, constituem ainda novidade relativamente ao quadro regulamentar em vigor, por um lado, um reforço de obrigações de informação no caso de instalações provisórias e, por outro lado, uma melhor concretização de deveres a inserir no próprio pré-aviso de interrupção do fornecimento. Na primeira situação, os operadores das redes passam a informar o comercializador da necessidade de renovação da licença de obras, com 50 dias de antecedência relativamente ao termo da licença, enquanto o comercializador deverá avisar o cliente com a antecedência de 30 dias. No segundo caso, propõem-se que, como regra, seja o comercializador o responsável pelo envio do pré-aviso de interrupção ao seu cliente. Este pré-aviso deve indicar o dia exato a partir do qual pode ocorrer a interrupção e a interrupção deverá ocorrer no prazo máximo de 30 dias após a emissão do pré-aviso, findo o qual se torne necessário o envio de novo pré-aviso de interrupção de fornecimento.

Não está claro que, no caso das instalações provisórias, o envolvimento do OLMC seja apenas na denúncia do contrato (interrupção de fornecimento) por falta de licença de obras, dado que na realidade as interrupções deste tipo preconizam o fim de uma relação contratual.

C. Comentários/dúvidas à proposta de alteração do articulado do Regulamento de Relações Comerciais

Propomos que seja acrescentada uma alínea d) à redação do ponto 3 do artigo 36.º da Subsecção II (Leitura dos equipamentos de medição) da Secção V (Medição, leitura e disponibilização de dados em instalações de clientes), que ficaria com a seguinte redação:

"3 - Sem prejuízo do estabelecido no número anterior, têm a faculdade de efetuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação, bem como de verificar os respetivos selos, as seguintes entidades:

a) O cliente;

b) O operador da rede a que a instalação do cliente está ligada;

c) O comercializador com contrato de fornecimento com o cliente;

d) O Operador Logístico de Mudança de Comercializador"