

**DISCUSSÃO DOS COMENTÁRIOS À PROPOSTA DE
REVISÃO DO REGULAMENTO DE RELAÇÕES
COMERCIAIS
DO SETOR DO GÁS NATURAL**

Abril 2016

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º
1400-113 Lisboa
Tel.: 21 303 32 00
Fax: 21 303 32 01
e-mail: erse@erse.pt
www.erse.pt

ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO	1
2	COMENTÁRIOS E OBSERVAÇÕES DA ERSE.....	5
1	APRECIÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DOS CONTRATOS DE FORNECIMENTO	5
2	FICHA CONTRATUAL PADRONIZADA	9
3	PRESTAÇÃO DA CAUÇÃO.....	15
4	FIDELIZAÇÃO NO CONTRATO DE FORNECIMENTO	19
5	INDEXAÇÃO DE PREÇO NO CONTRATO DE FORNECIMENTO	25
6	OBRIGAÇÕES DE INFORMAÇÃO A RESPEITO DA APLICAÇÃO DA TARIFA SOCIAL.....	29
7	SISTEMATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUE INTEGRA O CONTRATO E A FATURA DE GÁS NATURAL	33
8	ACERTOS DE FATURAÇÃO POR CORREÇÃO DE ESTIMATIVAS	41
9	ENTIDADE RESPONSÁVEL PELAS PREVISÕES E PERFIS DE CONSUMO	45
10	INIBIÇÃO DE CONTRATAÇÃO COM OS CUR.....	49
11	FATURAÇÃO NA MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	53
12	GESTÃO DO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	65
13	SISTEMATIZAÇÃO DO REGIME DE MERCADO.....	73
14	CONDIÇÕES COMERCIAIS DE LIGAÇÃO ÀS REDES DO SNGN.....	79
15	PREVISÃO DA FUNÇÃO DE GESTÃO LOGÍSTICA DE ABASTECIMENTO DE UAG.....	89
16	PROCEDIMENTO FRAUDULENTO.....	93
17	OUTROS ASPETOS DE NATUREZA COMERCIAL	95

1 INTRODUÇÃO

No dia 18 de dezembro de 2015, a ERSE lançou um processo de consulta pública de revisão regulamentar abrangendo o Regulamento de Relações Comerciais (RRC), o Regulamento Tarifário (RT), o Regulamento do Acesso às Redes, às Infraestruturas e às Interligações (RARII) e o Regulamento de Operação das Infraestruturas (ROI) do setor do gás natural, nos termos do artigo 10.º dos seus Estatutos.

A presente revisão do RRC foi motivada essencialmente para, atenta a situação da liberalização do mercado retalhista de gás natural e o seu estado presente, assegurar uma sistematização das disposições regulamentares que consolidasse o quadro de relacionamentos comerciais entre agentes e entre agentes do setor e os consumidores.

Por outro lado, no plano organizativo interno do documento, além de uma reestruturação organizativa do texto regulamentar, a revisão do capítulo de regime de mercado privilegiou a adoção de um conceito abrangente de mercado, tanto para o referencial de contratação grossista, como para o referencial de contratação retalhista, em que o conceito está indiretamente tratado.

De forma genérica, a presente revisão regulamentar procurou também reforçar o conjunto de disposições relativas à monitorização e supervisão do funcionamento do mercado de gás natural, tanto por via do reforço de obrigações de informação e reporte à ERSE e a outras entidades com atribuições de monitorização, como por via do reforço da informação aos consumidores de gás natural.

No âmbito do relacionamento comercial com os clientes de gás natural, a presente revisão regulamentar veio adotar alterações importantes, como a necessidade de submissão à ERSE das condições gerais dos contratos de fornecimento de gás natural a celebrar entre comercializadores e consumidores, bem como a clarificação regulamentar sobre as obrigações de informação que impendem sobre os comercializadores a respeito da indexação do preço do contrato e dos mecanismos de fidelização contratual.

Num outro plano do relacionamento com os consumidores, cabe referir a transposição para o quadro regulamentar da obrigação dos comercializadores adotarem uma ficha contratual padronizada, assim como a sistematização de matérias que devem integrar a fatura e o contrato de fornecimento de gás natural. Foram também acolhidas de forma sistematizada as situações de fornecimento supletivo por parte dos CURr, às quais se associa a reposição de contratos incorretamente cessados com este tipo de agente.

Por fim, no âmbito do estabelecimento de ligações às redes, a revisão regulamentar, além de aperfeiçoamentos de redação do próprio RRC, veio introduzir a obrigatoriedade de rever a subregulamentação relativa a condições comerciais de partilha de encargos com a ligação à rede ou integração de polos de consumo.

O processo de consulta pública, que decorreu entre dezembro de 2015 e abril de 2016, suscitou uma participação elevada, tendo sido recebidos 27 comentários provenientes de comercializadores, operadores das redes, associações de consumidores (inclui residenciais e empresariais), entidades de Estado ou reguladoras, para além dos pareceres do Conselho Tarifário e do Conselho Consultivo.

As entidades que remeteram comentários no âmbito da consulta pública foram as seguintes:

- AdC - Autoridade da Concorrência
- AGN – Associação Portuguesa de Empresas de Gás Natural
- Câmara Municipal da Guarda
- Câmara Municipal de Odivelas
- Camara Municipal de Palmela
- Câmara Municipal de São Pedro do Sul
- CIP – Confederação Empresarial de Portugal
- CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
- Conselho Consultivo
- Conselho Tarifário
- DECO – Associação Portuguesa par a Defesa do Consumidor
- Dourogás
- EDP Comercial
- EDP Gás Distribuição
- EDP Gás Serviço Universal
- EDP, S.A.
- EFET – European Federation of Energy Traders
- Endesa
- Endesa Generación Portugal
- Galp Energia
- Gas Natural Fenosa
- Goldenergy
- Iberdrola

- MEGASA
- Operadores de rede de distribuição do grupo GALP
- REN
- Tagusgás

Neste documento são apresentadas as respostas da ERSE aos comentários relativos às propostas de alteração do RRC, justificando as razões de aceitação ou rejeição das propostas recebidas. Os comentários recebidos, salvo menção expressa em contrário pelo interessado, estão reproduzidos na íntegra na página da ERSE na Internet.

O presente documento encontra-se organizado de modo idêntico ao que foi seguido no documento justificativo das alterações colocadas a consulta pública, versando os temas nele abordados que mereceram comentários dos interessados. Estes comentários estão inseridos em cada secção do documento com a menção da sua proveniência, sendo abordados e tratados em separado.

2 COMENTÁRIOS E OBSERVAÇÕES DA ERSE

1 APRECIÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DOS CONTRATOS DE FORNECIMENTO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>A generalidade dos agentes considera positiva a apreciação das condições gerais dos contratos de fornecimento pela ERSE, questionando, contudo, as decorrências de tal apreciação.</p>	<p>A evolução do mercado do gás natural, marcada pela crescente liberalização, não está isenta da disseminação de práticas comerciais nem sempre adequadas na angariação de novos clientes, o que justifica a obrigação de envio para apreciação da ERSE das condições contratuais gerais que irão integrar os contratos de fornecimento, à semelhança do que ocorre já para o setor elétrico.</p> <p>Neste sentido, o espírito da integração desta norma no RRC é o de permitir que a submissão das condições gerais dos contratos de fornecimento à ERSE constitua um primeiro limiar preventivo em caso da existência de normas não concordantes com o enquadramento legal e regulamentar, em benefício dos consumidores e dos próprios comercializadores.</p> <p>Os comercializadores podem diferenciar as condições gerais dos contratos de fornecimento de gás natural por grupos de consumidores, permitindo desse modo uma diferenciação segmentada da oferta.</p>

1 APRECIÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DOS CONTRATOS DE FORNECIMENTO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>(Conselho Consultivo)</p> <p><i>“Está prevista a obrigatoriedade do envio à ERSE das condições contratuais gerais utilizadas nas propostas comerciais dos comercializadores, entendendo-se que esta norma se aplica a contratos de adesão (novo ponto 11 do artigo 87º). Mas não é explícito o tratamento ou finalidade dessa remessa, para além do mero exercício informativo. Depreende o CC que a ERSE realizará uma análise aos termos contratuais ficando por esclarecer os procedimentos em caso de identificação de cláusulas que possam prejudicar os consumidores ou que contrariem o disposto regulamentarmente. O CC considera que deverá ser clarificado o papel, responsabilidade e prazos de atuação da ERSE neste processo.”</i></p>	<p>Reitera-se o comentário geral sobre este tema que o espírito da integração desta norma no RRC é o de permitir que a submissão das condições gerais dos contratos de fornecimento à ERSE constitua um primeiro limiar preventivo em caso da existência de normas não concordantes com o enquadramento legal e regulamentar, em benefício dos consumidores e dos próprios comercializadores.</p>
<p>(Endesa)</p> <p><i>“A proposta de revisão regulamentar inclui a obrigatoriedade de envio à ERSE, por parte dos comercializadores, das condições contratuais gerais utilizadas nas suas propostas comerciais. Esta alteração está consagrada no artigo 87.º da proposta de revisão do RRC (artigo 215.º do RRC ainda em vigor). No caso em que tal obrigação finalmente se regulamente, pensamos que é necessário que também se estabeleçam as condições em que as comercializadoras terão que cumpri-la (forma de comunicação, etc.).”</i></p>	<p>A ERSE considera que os aspetos operativos desta regra não carecem da sua integração no próprio RRC. Acresce que, no setor elétrico, se tem operacionalizado para a generalidade dos agentes o envio por correio eletrónico, havendo endereço específico para tal que foi comunicado a todos os comercializadores presentes em mercado.</p>
<p>(Galp Energia)</p> <p><i>“Está ainda prevista a obrigatoriedade do envio à ERSE das condições contratuais gerais utilizadas nas propostas comerciais dos comercializadores, entendendo-se que esta norma se aplica a contratos de adesão (novo ponto 11 do artigo 87º). Em qualquer caso, não resultando</i></p>	<p>Reitera-se o comentário geral sobre este tema que o espírito da integração desta norma no RRC é o de permitir que a submissão das condições gerais dos contratos de fornecimento à ERSE constitua um primeiro limiar preventivo</p>

1 APRECIÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DOS CONTRATOS DE FORNECIMENTO	
Comentário	Observações da ERSE
<i>claro qual o alcance desta medida, a GE considera que o RRC deverá explicitar o tratamento ou finalidade dessa remessa, para além do mero exercício informativo.”</i>	em caso da existência de normas não concordantes com o enquadramento legal e regulamentar, em benefício dos consumidores e dos próprios comercializadores.
<p>(Gas Natural Fenosa)</p> <p><i>“A obrigação, por parte dos comercializadores, de enviar à ERSE as condições gerais dos contratos de fornecimento, deveria ser aplicada unicamente aos clientes residenciais. Os restantes clientes, geralmente, têm capacidade de negociação e, na maioria dos casos, realizam-se contratos à medida de cada cliente. Contratos que cumprem a legislação em vigor.”</i></p>	Reitera-se o comentário geral sobre este tema que menciona que os comercializadores podem diferenciar as condições gerais dos contratos de fornecimento de gás natural por grupos de consumidores, permitindo desse modo uma diferenciação segmentada da oferta.

2 FICHA CONTRATUAL PADRONIZADA	
Comentário	Observações da ERSE
<p>Os comentários da generalidade dos agentes acolheu positivamente a integração em texto regulamentar da adoção da ficha contratual padronizada já aprovada pela ERSE em Diretiva publicada em março de 2015. Os comentários efetuados são, na sua totalidade, direcionados para aspetos operativos de detalhe.</p>	<p>A liberalização de mercado mais efetiva, quer no setor do gás natural, quer no setor elétrico, tem determinado o aparecimento de diversas ofertas comerciais, algumas delas de forma conjunta. Esta situação vem aumentar a informação a que os consumidores acedem ou podem aceder, reconhecendo-se que os consumidores de menor dimensão se encontram menos preparados para acederem a essa informação ou para a interpretarem.</p> <p>A standardização na divulgação da informação pré-contratual e contratual vem nivelar as condições de acesso e interpretação da informação disponibilizada aos consumidores, tendo presente igualmente o objetivo de aumentar a comparabilidade das ofertas disponibilizadas pelos comercializadores.</p> <p>Neste sentido, a ERSE vem consagrar no quadro normativo do RRC a Diretiva n.º 6/2015, que prevê a existência de uma ficha contratual padronizada a ser disponibilizada pelos comercializadores aos seus potenciais clientes e na fase de contratualização dos seus clientes efetivos.</p>

2 FICHA CONTRATUAL PADRONIZADA	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>Na fundamentação desta decisão, a ERSE sustentou que a efetividade do direito à informação comercialmente relevante parece estar claramente dependente da facilidade de acesso a essa mesma informação, que vai para além do preço, bem como da sua comparabilidade entre operadores económicos que prestam o serviço de fornecimento de gás natural e/ou de eletricidade.</p> <p>A existência de uma ficha contratual padronizada não vem limitar a diversidade de ofertas disponibilizadas pelos comercializadores, sendo que a principal motivação da ERSE reside na convicção de que tal atuação é uma condição necessária para o exercício de uma escolha consciente e informada por parte dos consumidores, e que esta última é, por sua vez, uma condição para a existência de um mercado retalhista de eletricidade e de gás natural mais competitivo e participativo.</p>
<p>(Conselho Consultivo)</p> <p><i>“Considera o CC que o reforço dos mecanismos de proteção dos consumidores é uma medida muito positiva para o sector, na medida em que estas regras contribuem para o aumento da</i></p>	<p>Reitera-se que a ERSE não pretendeu contribuir para padronização das ofertas em mercado, antes para a sua comparabilidade por parte dos consumidores e,</p>

2 FICHA CONTRATUAL PADRONIZADA	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>confiança dos consumidores no mercado livre e, conseqüentemente, para a sua dinâmica e competitividade.</i></p> <p><i>O CC alerta no entanto para o facto de que uma excessiva padronização dos parâmetros utilizados pelos comercializadores em regime de mercado, designadamente a tipologia de ofertas, de contrato ou da estrutura do preço de fornecimento, pode ter efeitos negativos na pluralidade e diferenciação das ofertas, anulando a possibilidade de clientes com necessidades distintas possam usufruir de contratos/preços adaptados às suas especificidades.”</i></p>	<p>conseqüentemente, afirmar um referencial de escolha informada por parte destes.</p>
<p>(DECO)</p> <p><i>“A liberalização do mercado têm evoluído positivamente, e os consumidores são confrontados com novas e diferentes ofertas e com mais informação, para tomar as suas decisões, o que é positivo para os consumidores, contudo, estas novas e diferentes ofertas de mercado e mais informação, também trás uma maior complexidade ao processo de decisão e escolha dos consumidores. Neste sentido, é importante que a ERSE monitorize a fiabilidade e garanta a comparabilidade da informação disponibilizada pelos agentes aos consumidores.”</i></p>	<p>Foi justamente por se reconhecer a crescente complexidade que acarreta a participação em mercado com cada vez mais diferenciação das ofertas, que se adotou a ficha padronizada, que constitui elemento de comparabilidade de ofertas pelos próprios consumidores.</p>
<p>(DECO)</p> <p><i>“A obrigatoriedade de entrega à ERSE, por parte dos comercializadores, das condições gerais das propostas comerciais e a obrigação de disponibilização de uma ficha contratual padronizada, são aspetos relevantes no que toca a proteção dos direitos e à informação dos consumidores.</i></p>	<p>A ficha contratual padronizada já se encontra regulamentada por diretiva (Diretiva n.º 6/2015), tendo o seu conteúdo sido apresentado em proposta numa sessão (15 de março de 2015) para a qual foram convidados todos os interessados – associações de consumidores e comercializadores.</p>

2 FICHA CONTRATUAL PADRONIZADA	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>A DECO considera fundamental que a regulamentação desta Ficha seja aprovada com a maior celeridade, e que seja disponibilizada previamente às Associações de Consumidores tendo em vista o seu conhecimento e análise.”</i></p>	
<p>(Endesa)</p> <p><i>“Valoramos positivamente que se adapte o texto da proposta do RRC de gás, às novas obrigações estabelecidas na Diretiva n.º 6/2015. Estamos de acordo com o objetivo de facilitar a compreensão das ofertas aos consumidores domésticos/residenciais, não obstante solicitamos que as obrigações relacionadas sejam implantadas por forma a introduzirem os menores custos operativos possíveis para as comercializadoras. Nesta linha consideramos que as fichas não deveriam conter informação particular de cada consumidor (CUI, Escalão de consumo, preço total para um fornecimento indicativo de 100 kWh/mês), mas sim apenas a obrigação standard e geral de cada proposta comercial. Também nos parece que é necessário restringir esta obrigação às propostas realizadas a clientes domésticos/residenciais, sem incluir os clientes empresariais cujas necessidades de informação e proteção são muito diferentes.”</i></p>	<p>A ficha apenas deverá conter informação específica da instalação quando se reveste da forma de informação contratual (já depois da firmação do contrato de fornecimento).</p>
<p>(Endesa)</p> <p><i>“Por último, chamar apenas a atenção para o facto de que, não obstante nesta pergunta se indicar que a informação da ficha contratual é obrigatória na fase “pré e pós contratual”, tanto na Diretiva como na proposta de RRC de gás é feita referência às fases “pré contratual e contratual” (não pós contratual), que entendemos ser mais correto.”</i></p>	<p>A ERSE reconhece a pertinência do comentário, sendo o espírito da revisão regulamentar consentâneo com o texto da Diretiva e do próprio RRC e não o do documento justificativo (que incluiu um lapso de expressão).</p>

2 FICHA CONTRATUAL PADRONIZADA	
Comentário	Observações da ERSE
<p>(Tagusgás)</p> <p><i>“Valoriza-se positivamente o estabelecimento de princípios de atuação transversais aos comercializadores, que contribuem para a transparência do setor e qualidade da informação a disponibilizar ao consumidor final.(...)”</i></p> <p><i>Consideramos que, embora estejam identificadas nos regulamentos as possibilidades de contratação por parte de um comercializador de último recurso retalhista, as medidas em análise devem ser aplicados exclusivamente aos agentes em regime de mercado.”</i></p>	<p>A ERSE considera que a obrigação em fase contratual se aplica a todos os agentes comercializadores sem distinção da sua natureza. Em acréscimo, relembra-se que existem situações em que o fornecimento por um CUR assume a natureza de fornecimento supletivo e, conseqüentemente, não se pode, para estes clientes, cercear o seu direito à informação.</p>

3 PRESTAÇÃO DA CAUÇÃO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>A generalidade dos comentários sobre este tema mencionam questões operacionais de detalhe e não contrariam o princípio agora adotado de manter regras equivalentes na determinação do valor da caução para todos os consumidores em igualdade de condições.</p>	<p>O Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho, que aprovou o regime da caução na prestação dos serviços públicos essenciais aos utentes/consumidores domésticos, inclui expressamente no seu âmbito de aplicação todos os fornecedores, independentemente da sua natureza jurídica. Por sua vez, a liberalização do mercado energético e a necessidade de assegurar, a todos os consumidores, regras equitativas de relacionamento comercial, justificam a integração na previsão das normas regulamentares relativas à caução dos fornecimentos a cargo dos comercializadores em regime de mercado.</p> <p>A extensão no RRC das regras de prestação de caução por parte dos clientes aos comercializadores de mercado vem normalizar as condições de atribuição dessa caução, de modo a que não haja assimetrias na sua aplicação, bem como de outros mecanismos que os comercializadores pretendam utilizar para gestão dos seus riscos.</p>
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p>	

3 PRESTAÇÃO DA CAUÇÃO	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>“No sentido de adequar as regras de utilização de caução quando a mesma seja insuficiente para cobrir valores em dívida pelo cliente, e tal como está já previsto no Regulamento das Relações Comerciais do sector elétrico, sugere-se a eliminação do número 2 do Artigo 97.º.”</i></p>	<p>A ERSE considera que, na atual fase, não se deve evoluir no sentido pretendido, sem prejuízo de possível posterior discussão destas propostas.</p>
<p>(EDP, S.A. / EDP DISTRIBUIÇÃO / EDP SERVIÇO UNIVERSAL / EDP COMERCIAL)</p> <p><i>“O alargamento do regime de prestação de caução, podendo o comercializador passar a solicitar a interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente, nas situações de falta de prestação ou de atualização da caução.”</i></p>	
<p>(Endesa)</p> <p><i>“Entendemos que no mercado livre as comercializadoras devem ter a possibilidade de estabelecer o regime de garantias que considerem adequado, sempre que cumpra a regulação geral estabelecida para esse efeito. Por esta razão, não estamos de acordo com medidas como as elencadas nos pontos 3 e 4 do Artigo 94.º, que entendemos que limitam as opções das comercializadoras livres para estabelecer garantias com os consumidores domésticos.”</i></p>	<p>Os comercializadores são livres de adotar todas as restantes medidas de mitigação de riscos comerciais que considerem pertinentes no desempenho da sua atividade, não considerando a ERSE que a presente alteração constitua limitação a que isso seja concretizado.</p>
<p>(Galp Energia)</p> <p><i>“Com efeito, tal como a própria ERSE salienta no documento justificativo, importa notar que, quer a delimitação dos casos em que se pode exigir a prestação de caução prevista no artigo 94.º, quer a forma de cálculo do valor da caução a prestar definida no n.º 1 do artigo 115.º, decorrem do disposto no Regime das Cauções, que dispõe que “o valor e a forma de cálculo</i></p>	<p>A ESSE regista a concordância com a adoção da presente norma em contexto regulamentar, sendo esta decorrente, como se refere no comentário, do mencionado quadro legal.</p>

3 PRESTAÇÃO DA CAUÇÃO	
Comentário	Observações da ERSE
<i>das cauções são fixados pelas entidades reguladoras dos diferentes serviços públicos essenciais”.</i>	

4 FIDELIZAÇÃO NO CONTRATO DE FORNECIMENTO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>A generalidade dos comentários sobre este tema expressam concordância com a formulação regulamentar, mencionando outras questões operacionais de detalhe que não contrariam o princípio agora adotado.</p>	<p>A ERSE emitiu e divulgou a Recomendação n.º 2/2013, no dia 15 de março de 2013, a qual emergiu da necessidade de dar resposta a preocupações manifestadas pelos consumidores de energia, designadamente no que se refere à existência de cláusulas de penalização, aplicáveis nos casos de cessação antecipada dos contratos de fornecimento celebrados no âmbito de mercado liberalizado em que existe um período mínimo de vigência contratual. Tal período configura um mecanismo de fidelização do cliente até uma determinada data, que prejudica objetivamente a mobilidade de clientes entre ofertas e comercializadores.</p> <p>A proposta de revisão regulamentar apresentada transpôs para o quadro regulamentar o que já decorria da atrás referida Recomendação n.º 2/2013, estabelecendo que, embora não se proíba a ocorrência de fidelização nos contratos de fornecimento de gás natural, a mesma deverá ter obrigatoriamente uma contrapartida para o cliente, de modo a nivelar e equilibrar os termos da relação comercial e contratual.</p> <p>Do mesmo modo, a revisão regulamentar veio estabelecer critérios de maior transparência na relação contratual,</p>

4 FIDELIZAÇÃO NO CONTRATO DE FORNECIMENTO	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>obrigando à explicitação prévia da existência de fidelização contratual e da forma de apuramento dos encargos associados à denúncia antecipada, que devem observar o princípio da proporcionalidade face à vantagem comercial aduzida ao cliente.</p> <p>A ERSE entende que esta é uma forma equilibrada de abordar objetivos potencialmente conflitantes entre si: por um lado, a existência de condições niveladas de informação entre as contrapartes contratuais e a mobilidade comercial dos clientes e, por outro lado, a normal diversidade de ofertas que um mercado participado e concorrencial deva permitir.</p> <p>A sugerida imposição de um prazo máximo para a vigência das condições de fidelização não parece, no entender ad ERSE, ter uma discussão suficientemente aprofundada no setor para que possa merecer previsão regulamentar no imediato. Em acréscimo, a ERSE considera que a atual abrangência relativamente reduzida das condições de fidelização não determina uma atuação imediata nesse sentido, sem prejuízo de se avaliar a todo o tempo a sua implementação em futuros processos de revisão regulamentar.</p>

4 FIDELIZAÇÃO NO CONTRATO DE FORNECIMENTO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>(Conselho Consultivo)</p> <p><i>“Considerando um contrato de fornecimento de Gas Natural, um período de fidelização só pode ser aplicado numa relação contratual na verificação cumulativa destes dois requisitos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Vantagem objetiva para o consumidor no serviço ou no preço;</i> - <i>Investimento por parte do fornecedor na medida em que a rescisão antecipada gera um empobrecimento sem causa para o mesmo.</i> <p><i>Os mesmos requisitos deverão igualmente ser expressamente aplicados em casos de fidelização de eventuais serviços adicionais.”</i></p>	<p>A ERSE regista o sentido geral de concordância expresso pelo Conselho Consultivo a respeito dos princípios regulamentares aplicáveis a fidelização contratual. Todavia, tendo presente o crescente paralelismo entre o funcionamento dos mercados retalhistas de eletricidade e de gás natural, bem como a formulação seguida na regulamentação do setor elétrico, a ERSE entende não evoluir, para já, na definição de um período máximo para a existência de fidelização, assim como para a provisão de motivos que possam justificar o fim da fidelização sem penalização associada.</p>
<p>(Conselho Consultivo)</p> <p><i>“(…)o CC coloca á consideração da ERSE que esta pondere a introdução de um limite máximo para o período de fidelização.”</i></p>	
<p>(Conselho Consultivo)</p> <p><i>“O CC sugere também a previsão de situações em que não seja possível aplicar penalização quando o pedido de denúncia antecipado se prender com motivos alheios ou não previsíveis por parte do consumidor, desde que devidamente demonstrados.”</i></p>	
<p>(DECO)</p> <p><i>“Sucede porém que, no atual estado do mercado do setor do gás natural, estas condicionantes ainda não se verificam, pelo que, a DECO considera que não se justificar a imposição de períodos de fidelização no serviço de fornecimento de gás natural.”</i></p>	<p>Reitera-se o comentário geral de que a agora formulação regulamentar constitui uma forma equilibrada de abordar objetivos potencialmente conflitantes entre si: por um lado, a existência de condições niveladas de informação entre as contrapartes contratuais e a mobilidade comercial dos clientes</p>

4 FIDELIZAÇÃO NO CONTRATO DE FORNECIMENTO	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>e, por outro lado, a normal diversidade de ofertas que um mercado participado e concorrencial deva permitir.</p> <p>Sublinhe-se que a revisão regulamentar agora concretizada não introduz períodos de fidelização, antes estabelece as regras em que os mesmos, sendo esse o caso, se devem aplicar.</p>
<p>(Endesa) <i>“As comercializadoras já têm obrigações de informação muito semelhantes estabelecidas através de outras iniciativas do regulador. Neste ponto queremos aproveitar para solicitar ao regulador que leve a cabo um trabalho de harmonização e simplificação das obrigações de informação das comercializadoras. As comercializadoras têm cada vez mais obrigações de informação que algumas vezes se sobrepõem e que requerem desenvolvimentos operativos e de sistemas significativos para que tais obrigações possam vir a ser cumpridas. No interesse da eficiência e da redução de custos, e para que não existam novas barreiras administrativas à entrada de novas comercializadoras, solicitamos ao regulador que harmonize as obrigações de informação das comercializadoras.”</i></p>	<p>A presente revisão regulamentar já concretizou um esforço de sistematização e de organização das normas existentes a respeito da informação aos consumidores, designadamente consolidando no texto regulamentar as iniciativas dispersas por Diretivas e Recomendações da ERSE.</p>
<p>(Tagusgás) <i>“A Tagusgás valoriza todas as medidas que são tomadas no sentido de aumentar os benefícios para o cliente final e que sejam estimulantes ao consumo. Contudo, e perante este caso específico, manifesta a sua preocupação com a possibilidade de aumento dos números dos</i></p>	<p>Entende a ERSE que a existência de um plano mais equilibrado de informação entre comercializadores e consumidores a respeito da relação contratual, pode apenas contribuir para um alinhamento de expectativas entre as</p>

4 FIDELIZAÇÃO NO CONTRATO DE FORNECIMENTO	
Comentário	Observações da ERSE
<i>Índices de reclamações decorrentes de falhas de comunicação entre agentes em regime de mercado e consumidor, e que podem ter impacto na imagem do sistema.”</i>	<p>contrapartes contratuais, o que, necessariamente, contribui para redução da conflitualidade.</p> <p>Aspeto diverso é o do grau de exigência acrescido que se verte sobre os comercializadores que pretendam adotar um regime de fidelização contratual, que, compreendendo-se, não se pode deixar de considerar ajustado em face da pretendida menor assimetria informativa entre comercializadores e os seus clientes.</p>

5 INDEXAÇÃO DE PREÇO NO CONTRATO DE FORNECIMENTO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>O conjunto de disposições a respeito de indexação do preço não foi objeto de muitos ou extensos comentários por parte dos interessados na consulta pública de revisão regulamentar. Todavia, foram referidos aspetos de eficácia e de alcance contratual das normas agora concretizadas em sede regulamentar.</p>	<p>Aquando da publicação da Recomendação n.º 2/2013, a ERSE pretendeu também introduzir alguns critérios de indexação de preços praticados nos contratos de fornecimento dos comercializadores que atuam em regime de mercado, permitindo aos consumidores um maior conhecimento sobre a formação do preço, nomeadamente através de clarificação dos mecanismos de ligação entre os preços praticados e outros referenciais de preços.</p> <p>Desde logo, tanto a mencionada recomendação com o texto regulamentar agora aprovado, pretendeu-se evitar situações de cumulação de condições de fidelização contratual com mecanismos de indexação de preço que determinem a revisão dos contratos em periodicidade inferior à duração do mesmo, de modo a que a reconhecida assimetria de informação das contrapartes contratuais não resulte em desfavor do consumidor.</p> <p>A proposta de revisão regulamentar que agora se concretiza veio consagrar em texto regulamentar os princípios expressos na referida recomendação a propósito da indexação de preço,</p>

5 INDEXAÇÃO DE PREÇO NO CONTRATO DE FORNECIMENTO	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>acrescentando-lhe a limitação imposta por via legal que essa indexação se faça às tarifas transitórias aprovadas pela ERSE.</p> <p>Reconhece-se que a indexação do preço contratual às tarifas transitórias constituíam uma prática relativamente generalizada por parte dos comercializadores e que, por consequência, a sua inibição obrigou a uma alteração também generalizada de tais atuações comerciais. Neste processo de adaptação, pode até considerar-se como natural a maior diversificação das situações apresentadas aos consumidores, o que acarreta, para estes, uma maior complexidade na comparação e avaliação das ofertas em mercado.</p> <p>A ERSE entende que esta complexificação, em boa parte decorrente do alargamento das opções disponíveis aos consumidores, deverá ser tratada com recurso a instrumentos que permitam aumentar a comparabilidade das ofertas e, consequentemente, a escolha informada por parte dos mesmos (a título de exemplo, referiam-se os mecanismos de comparação de preço disponibilizados pela ERSE e associações de consumidores, bem como a ficha contratual padronizada, especificamente aprovada com esse propósito).</p>

5 INDEXAÇÃO DE PREÇO NO CONTRATO DE FORNECIMENTO	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>O sentido da proposta de alteração regulamentar apresentada pela ERSE é o de justamente contribuir para um maior nível de participação dos consumidores nas escolhas que lhes digam respeito.</p> <p>Através dos mecanismos de reporte de informação e da própria atuação da ERSE no quadro dos seus deveres de supervisão, não deixará de atender a eventuais situações que configurem práticas consertadas e/ou não conformes com o desenvolvimento do mercado concorrencial, seja para aplicação do quadro sancionatório específico do setor da energia, seja para o reporte dessas práticas à Autoridade da Concorrência, em cumprimento dos deveres estatutários e legais a que a ERSE se encontra obrigada.</p>
<p>(AdC)</p> <p><i>“Em mercados concentrados, de produto homogêneo, com transparência de preço e barreiras à entrada, como é o caso do mercado de gás natural, a existência de fornecimentos à tarifa transitória, regulada, pode criar pontos focais de alinhamento entre comercializadores. A mera proibição do alinhamento automático à tarifa transitória pode revelar-se ineficaz já que os comercializadores podem formar livremente os preços e podem utilizar outros critérios que façam aproximar o respetivo preço ao preço regulado.”</i></p>	<p>Reitera-se o comentário geral que a complexificação do mercado, em boa parte decorrente do alargamento das opções disponíveis aos consumidores, deverá ser tratada com recurso a instrumentos que permitam aumentar a comparabilidade das ofertas e, conseqüentemente, a escolha informada por parte dos mesmos. Estas normas atuam coordenadamente com os mecanismos que preveem o reforço da informação disponível</p>

5 INDEXAÇÃO DE PREÇO NO CONTRATO DE FORNECIMENTO	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>dos consumidores para a sua formulação de escolhas. O sentido da proposta de alteração regulamentar apresentada pela ERSE não pretendeu eliminar a existência de indexação, antes regrar a sua aplicação e consagrar a proibição que decorre da legislação entretanto aprovada.</p> <p>A ERSE no quadro dos seus deveres de supervisão, não deixará de atender a eventuais situações que configurem práticas consertadas e/ou não conformes com o desenvolvimento de um mercado concorrencial, seja para aplicação do quadro sancionatório específico do setor da energia, seja para o reporte dessas práticas à Autoridade da Concorrência, em cumprimento dos deveres estatutários e legais a que a ERSE se encontra obrigada</p>
<p>(Endesa) <i>“Adicionalmente gostaríamos apenas de comentar que entendemos que os direitos e obrigações dos consumidores e dos clientes relativamente à revisão de preços (tanto por indexação ou por outro motivo) devem ser os que estejam acordados no contrato e que cumpram os requisitos legais gerais em termos de consumo.”</i></p>	<p>A alteração regulamentar agora concretizada não pretende outro objetivo que não o de contribuir para um maior nível de participação dos consumidores nas escolhas que lhes digam respeito. Tal não prejudica o cumprimento dos termos contratuais a que as partes se tenham vinculado, de forma livre, informada e consciente.</p>

6 OBRIGAÇÕES DE INFORMAÇÃO A RESPEITO DA APLICAÇÃO DA TARIFA SOCIAL	
Comentário	Observações da ERSE
<p>O sentido geral dos comentários formulados é o de mencionar a necessidade de maior detalhe no alcance das normas (abarcando expressamente o ASECE) e na sua aplicação.</p>	<p>O processo de liberalização do mercado gás natural, bem como a extinção das tarifas reguladas, tornaram essencial a proteção dos consumidores economicamente vulneráveis, tendo sido criados mecanismos específicos de proteção aos consumidores economicamente vulneráveis, nomeadamente a tarifa social e o apoio social extraordinário ao consumidor de energia (ASECE).</p> <p>Com a publicação do Orçamento de Estado para 2016, o desenho dos apoios sociais aos consumidores economicamente vulneráveis foi revisto, sendo de destacar a revogação do diploma legal que instituiu o ASECE e uma sua articulação distinta da que vigora até à data.</p> <p>A revisão regulamentar vem estabelecer a aplicação da tarifa social a todas as propostas de fornecimento disponibilizadas pelos comercializadores, quando reunidos os pressupostos legais para a atribuição daquele apoio.</p> <p>A aplicação dos mecanismos referidos anteriormente deverá integrar a preocupação dos comercializadores em regime de mercado, seja por via da divulgação de informação aos</p>

6 OBRIGAÇÕES DE INFORMAÇÃO A RESPEITO DA APLICAÇÃO DA TARIFA SOCIAL	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>potenciais beneficiários, seja por via do reporte da aplicação às entidades com responsabilidade de verificação e monitorização.</p> <p>Em consequência do exposto, a revisão regulamentar mais não fez que densificar o conjunto de informação de seguimento que é disponibilizado à ERSE, para que, em cumprimento das suas obrigações estatutárias e legais, esta possa atuar no sentido de promover a aplicação do quadro legal da tarifa social.</p>
<p>(Galp Energia) <i>“explicitar melhor o âmbito da informação solicitada no reporting trimestral -> ex.: o que se entende por “pedidos de aplicação” ? (ex.: se o cliente solicita e não é elegível em termos de fornecimento, porque tem 4º escalão, o pedido não é formalizado/registado, deve ser considerado pedido ? ou apenas os que são elegíveis em termos de fornecimento e formalizados ?);”</i></p>	<p>Entende a ERSE que os comercializadores devem manter registo das solicitações que lhes são dirigidas, o que, naturalmente, dará origem a situações de aplicação e de recusa. Para tal, deve proceder-se à formalização de todas as situações que revistam a natureza de uma solicitação de aplicação da tarifa social, sem prejuízo do registo como pedidos de informação das situações não formalizadas como pedidos de atribuição (por exemplo, mera solicitação de esclarecimento sobre os requisitos legais).</p>

6 OBRIGAÇÕES DE INFORMAÇÃO A RESPEITO DA APLICAÇÃO DA TARIFA SOCIAL	
Comentário	Observações da ERSE
<p>(Galp Energia) <i>“qual o detalhe exigido em termos de “motivos de recusa” (ex: “SS recusou” é suficiente como motivo de recusa ?)”</i></p>	<p>A informação deverá integrar um conjunto de detalhes de reporte que não cabem em conteúdo do RRC mas que a ERSE comunicará aos agentes. A respeito da situação aduzida com exemplo, adianta-se que os motivos de recusa deverão ter uma associação direta com os critérios de atribuição e não necessariamente a expressão da origem da informação que sustenta a recusa.</p>

7 SISTEMATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUE INTEGRA O CONTRATO E A FATURA DE GÁS NATURAL	
Comentário	Observações da ERSE
<p>A generalidade dos comentários apresentados em consulta pública expressou a sua concordância com as alterações regulamentares propostas, nomeadamente no que respeita à explicitação, na fatura, de datas de comunicação da leitura por parte do cliente, bem como relativamente à concretização da unidade em que se elaboram as estimativas de consumo.</p> <p>Todavia, um conjunto de comentários veio sugerir a extensão do regime previsto para a integração da data de comunicação da leitura na fatura, designadamente quanto à previsão regulamentar da sua utilização para efeitos de faturação, da confirmação de receção da leitura e da troca de informação entre todos os agentes (comercializadores e ORD).</p>	<p>A proposta de revisão regulamentar que agora se concretiza integrou um conjunto de alterações relativas ao conteúdo da fatura de gás natural a apresentar aos clientes finais, a qual deve conter elementos informativos que permitam uma sua melhor compreensão e melhor articulação para a comunicação de leituras por parte dos clientes. Tais alterações corresponderam a um exercício de consolidação e sistematização do conteúdo da fatura de gás natural, que é, primordialmente, orientado para reduzir a conflitualidade neste domínio.</p> <p>Importa lembrar que todos os agentes são beneficiários de uma redução do nível de conflitualidade de consumo e não apenas os consumidores por via de terem vias acrescidas de defesa dos seus interesses. Em bom rigor, os comercializadores são também credores do benefício de clareza que o contrato e a fatura do fornecimento de gás natural possam conter e do conseqüente menor custo induzido nos meios de apoio ao cliente, não por se desinvestir na relação com este mas antes por se abordar proativamente os aspetos que possam determinar conflitos de consumo.</p>

7 SISTEMATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUE INTEGRA O CONTRATO E A FATURA DE GÁS NATURAL	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>O RRC do Setor do Gás Natural vigor até à presente revisão regulamentar já previa a possibilidade de utilização de métodos de estimativa de consumo na ausência de leituras dos equipamentos de medição, os quais devem ter como objetivo a melhor aproximação possível aos valores reais de consumo. No documento justificativo da revisão do RRC, a ERSE assinalou que o recurso a estimativas de consumo para efeitos de faturação constitui um aspeto que suscita muitos pedidos de informação e reclamações por parte dos consumidores, pelo que importaria atuar no sentido de promover a sua redução. Nesse sentido, a ERSE considerou oportuno introduzir explicitamente a obrigação de identificação na fatura de gás natural das datas para comunicação de leituras por parte dos clientes, designadamente para que esta comunicação possa ser efetuada em tempo útil ao da emissão da fatura de fornecimento. Ainda que esta obrigação impenda necessariamente sobre os comercializadores (que são quem apresenta faturas aos clientes) é também introduzida a obrigação aos operadores de rede de informarem os comercializadores das datas em que procedem à faturação da parcela de acesso dos seus clientes, para que, querendo, os</p>

7 SISTEMATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUE INTEGRA O CONTRATO E A FATURA DE GÁS NATURAL	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>comercializadores possam tornar síncronas as datas das duas faturações (do ORD ao comercializador e deste ao cliente).</p> <p>Em acréscimo, os comercializadores, recebendo diretamente dos seus clientes leituras de equipamentos de medida, devem informar o respetivo operador de rede dessas mesmas leituras. Com este processo, o histórico de consumo mantido no registo do ponto de entrega mantido e operado pelo ORD é enriquecido e, conseqüentemente, o próprio processo de estimativas (quando necessário) resulta mais aderente às reais condições de consumo.</p> <p>A este propósito, a ERSE avaliou positivamente e incluiu em texto regulamentar, a sugestão de adotar uma confirmação de receção de leitura a ser dada ao cliente, quando este usa meios de comunicação de leitura que lhe sejam disponibilizados tanto por ORD como pelo próprio comercializador. Importa, contudo, esclarecer que esta confirmação de receção não reveste a forma de uma validação da leitura, o que, sendo esta comunicada pelo cliente tem, a todo o tempo, o mesmo valor que a leitura recolhida diretamente pelo operador da rede de distribuição. Estas circunstâncias (confirmação de receção, por</p>

7 SISTEMATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUE INTEGRA O CONTRATO E A FATURA DE GÁS NATURAL	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>um lado, e valia equiparada à do ORD por outro lado) são especialmente críticas para o alinhamento de expectativas entre o cliente e o seu fornecedor, relativamente ao próprio processo de faturação.</p> <p>Por fim, a proposta de revisão regulamentar que agora se concretiza veio suprir uma lacuna interpretativa que resultava do até agora RRC em vigor e que consistia na omissão quanto à unidade em que devem ser efetuadas as estimativas de consumo nas situações em que a faturação e o equipamento de medida apresentem unidades distintas (em concreto, m3 vs. kWh). Na verdade e a respeito desta situação, colocaram-se à ERSE situações de dúvida quanto à metodologia a seguir nas estimativas de consumos, em que tanto o RRC como o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados nele previsto não determinavam se a estimativa se deveria fazer considerando a unidade de medida apresentada no contador ou a unidade de medida considerada na fatura. A opção seguida pela ERSE para a resolução desta omissão foi a de se considerar a elaboração das estimativas com base nas unidades de medida apresentadas no contador e, após tal estimação, aplicar-se o fator de conversão de consumo.</p>

7 SISTEMATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUE INTEGRA O CONTRATO E A FATURA DE GÁS NATURAL	
Comentário	Observações da ERSE
<p>(Conselho Consultivo)</p> <p><i>“Disponibilização da informação ao consumidor com consumos anuais inferior ou igual a 10.000 m³ sobre as datas preferenciais para comunicação de leituras (antigo artigo 123º, novo 114º) é importante, mas o regulamento deveria também prever uma obrigação de confirmação do comercializador da boa receção dessa comunicação por parte do consumidor. Procura-se, com este mútuo reconhecimento, meios de obviar situações em que as leituras comunicadas não foram ou não puderam ser consideradas.”</i></p>	<p>Reitera-se o comentário geral de que a este propósito, a ERSE avaliou positivamente e incluiu em texto regulamentar, a sugestão de adotar uma confirmação de receção de leitura a ser dada ao cliente, quando este usa meios de comunicação de leitura que lhe sejam disponibilizados tanto por ORD como pelo próprio comercializador</p>
<p>(Conselho Consultivo)</p> <p><i>“Também considera o CC que deveria ser mais explícita a obrigação de comunicar todas as variáveis de consumo que servem a elaboração da fatura ao consumidor na unidade de medida do respetivo equipamento de medição instalado (nomeadamente as leituras do próprio ORD). Nesta proposta, tal só é claramente disposto para as estimativas de valores de consumo (antigo artigo 243”, novo 245º) e não para as leituras reais.”</i></p>	<p>A previsão regulamentar agora efetuada visou suprir uma omissão anteriormente existente, em que não se concretizava a unidade de medida em que se devem realizar, quando necessário, as estimativas de consumo. A troca de informação entre os agentes deverá incluir todos os termos necessários à faturação, o que já se encontra previsto regulamentarmente.</p>
<p>(DECO)</p> <p><i>“Neste ponto a DECO considera que é relevante para o consumidor que este seja informado quais os melhores dias do mês para proceder a leitura do contador e comunicação da mesma. No entanto, é necessário assegurar que a informação transita entre os agentes do setor, sendo relevante que as leituras do consumidores, quando comunicadas ao comercializador, sejam enviadas para os ORD, para que os dados das leituras do ORD e do consumidor possam ser utilizados para apresentar as melhores estimativas de consumo.”</i></p>	<p>A proposta de alteração regulamentar já acomodou esta preocupação.</p>

7 SISTEMATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUE INTEGRA O CONTRATO E A FATURA DE GÁS NATURAL	
Comentário	Observações da ERSE
<p>(DECO)</p> <p><i>“Relativamente à comunicação das estimativas na mesma unidade de medida do contador, é uma situação que se deve verificar em todas as faturas. Não obstante a faturação ser efetuada numa unidade diferente, a fatura deve sempre conter a informação referente a leituras e estimativas na mesma unidade do contador, e deve também ser clara no modo de conversão para as unidades de faturação.”</i></p>	<p>A previsão regulamentar agora efetuada visou suprir uma omissão anteriormente existente, em que não se concretizava a unidade de medida em que se devem realizar, quando necessário, as estimativas de consumo. A troca de informação entre os agentes deverá incluir todos os termos necessários à faturação, o que já se encontra previsto regulamentarmente.</p>
<p>(EDP, S.A. / EDP DISTRIBUIÇÃO / EDP SERVIÇO UNIVERSAL / EDP COMERCIAL)</p> <p><i>“Deve ser clarificado:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Que os comercializadores devem utilizar as leituras disponibilizadas pelos clientes para efeitos de faturação, minimizando o efeito de faturação por estimativa;</i> - <i>A obrigatoriedade de reciprocidade na disponibilização de informação de leituras entre comercializadores e operadores de redes (e vice-versa), a periodicidade (sugere-se entre ORD e comercializadores que seja, no mínimo, mensal) e com que fluxos de comunicação (tem de ser estabilizado um modelo uniforme de comunicação desta informação);</i> - <i>A obrigatoriedade de informação pelo operador de rede ao comercializador da validade da leitura disponibilizada e incorporação da mesma na faturação de acesso às redes, bem como em que prazos tal deve ocorrer e com que fluxos de informação (tem de ser definido um modelo uniforme de comunicação desta informação).”</i> 	<p>A ERSE entende que o sentido prático desta previsão regulamentar da integração, na fatura, das datas de comunicação da fatura, é o de que as mesmas sejam utilizadas para o processo de faturação. Por outro lado, a troca de informação entre agentes já tem acolhimento em texto regulamentar, devendo os aspetos operativos ser concretizados através das disposições previstas no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.</p>
<p>(Gas Natural Fenosa)</p> <p><i>“A obrigação de dispor de tarifas e preços na página web, deveria ser aplicada apenas aos clientes residenciais.”</i></p>	<p>A ERSE entende que o quadro regulamentar esclarece o nível de aplicação de cada uma das obrigações de informação</p>

7 SISTEMATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUE INTEGRA O CONTRATO E A FATURA DE GÁS NATURAL	
Comentário	Observações da ERSE
<p>(Gas Natural Fenosa)</p> <p><i>“Todo o conteúdo deste artigo deveria aplicar-se apenas aos clientes residenciais. Para os restantes clientes são realizados contratos à medida, acordados entre as partes, nos quais são especificados claramente os mecanismos de revisão de preços e os períodos nos quais esta revisão é feita.”</i></p>	<p>contratual, sendo que os limiares de inclusão, por norma, de forma mais exigente o conjunto de clientes com consumo anual até 10.000 m³ de gás natural, que abarca não apenas clientes do segmento residencial. Todavia, entende a ERSE que as situações potencialmente customizadas não são prejudicadas por estas exigências de informação.</p>
<p>(Gas Natural Fenosa)</p> <p><i>“Todo o conteúdo deste artigo deveria aplicar-se apenas aos clientes residenciais. Para os restantes clientes deveriam deixar-se sujeitos a acordo entre comercializador e cliente, que será reflectido no contrato à medida assinado, os mecanismos de cessão do contrato.”</i></p>	
<p>(Operadores de Redes de Distribuição do Grupo Galp Energia)</p> <p><i>“De igual forma, entendemos que é necessário prever um processo idêntico para a comunicação de leituras do ORD aos Comercializadores, que não dependa do processo de faturação de ATR's.”</i></p>	<p>A troca de informação entre agentes já tem acolhimento em texto regulamentar, devendo os aspetos operativos ser concretizados através das disposições previstas no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.</p>
<p>(Tagusgás)</p> <p><i>“No que diz respeito às estimativas de valores de consumo, é positivo para o consumidor ter oportunidade de comparar a estimativa (por via da utilização da mesma unidade de medida) da sua fatura com a informação visível no equipamento de medição que tem instalado no seu ponto de abastecimento.</i></p> <p><i>Relativamente à sistematização do conteúdo da fatura, a Tagusgás considera fundamental esta uniformização para aumentar a transparência da informação e a comparabilidade das ofertas de mercado perante uma situação de consumo efetivo.</i></p>	<p>A existência de um plano mais equilibrado de informação entre comercializadores e consumidores a respeito da relação contratual, pode apenas contribuir para um alinhamento de expectativas entre as contrapartes contratuais, o que, necessariamente, contribui para redução da conflitualidade, de que os comercializadores são também beneficiários.</p>

7 SISTEMATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO QUE INTEGRA O CONTRATO E A FATURA DE GÁS NATURAL	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>Reconhecemos, porém, que a alteração dos novos requisitos a constar nas faturas poderá originar em alguns agentes de mercado situações da seguinte natureza:</i></p> <p><i>a) Interna - Período de desenvolvimento e adaptação de sistemas de informação;</i></p> <p><i>b) Externa - Aumento do índice de reclamações e/ou pedidos de informação por parte dos consumidores face às diferenças que as novas faturas terão..”</i></p>	<p>A ERSE considera que as alterações agora propostas e concretizadas têm um impacto reduzido na operativa dos comercializadores, em particular no que respeita ao processo de faturação, sendo que, nos casos em que tal não aconteça já, a inserção da data de comunicação de leituras será o processo em que a eventual repercussão nos sistemas de informação se possa colocar. De qualquer modo, a regulamentação não impede os comercializadores de fazerem chegar à ERSE as preocupações ajustadas à sua realidade operativa, que terão a necessária e equilibrada ponderação.</p>

8 ACERTOS DE FATURAÇÃO POR CORREÇÃO DE ESTIMATIVAS	
Comentário	Observações da ERSE
<p>O sentido geral dos comentários produzidos a respeito deste tema não contraria a revisão regulamentar proposta pela ERSE, mencionando aspetos que se prendem com a estabilidade intertemporal dos termos de concretização operativa do fracionamento de valores de acerto de estimativas.</p>	<p>A Diretiva n.º 17/2013 veio estabelecer que, nas situações em que o acerto de faturação, resultante de estimativa, consista num valor superior à média mensal dos últimos 6 meses anteriores à data daquele acerto, os comercializadores devem apresentar um plano plurimensal de regularização do valor em dívida.</p> <p>O referido plano deve ser proposto ao cliente, de forma automática, na própria fatura de acerto, em paralelo com a faculdade do mesmo poder proceder à liquidação total do valor em dívida.</p> <p>A presente alteração regulamentar consagra em texto do próprio RRC os princípios expressos na referida diretiva, deixando para norma complementar aspetos de detalhe operacional. Em acréscimo, esta via de atuação é simétrica da que foi seguida na revisão regulamentar do setor elétrico em 2015.</p> <p>Assim, a revisão agora concretizada visa aumentar a clareza e a transparência do quadro regulamentar, promovendo uma vez mais um nivelamento entre o tratamento dos dois setores</p>

8 ACERTOS DE FATURAÇÃO POR CORREÇÃO DE ESTIMATIVAS	
Comentário	Observações da ERSE
	(eletricidade e gás natural), particularmente importante em questões de relacionamento comercial com clientes e na presença crescente de ofertas e fornecimentos duais.
<p>(Conselho Consultivo)</p> <p><i>“Com a Diretiva ERSE n° 17/2013, de 23 de Setembro, relativa a acertos de faturação baseada em estimativa de consumos, o montante a considerar individualmente em cada fatura não deve exceder 25% do consumo médio mensal da instalação consumidora nos 6 meses anteriores à realização do acerto. Com esta revisão regulamentar, a percentagem do valor a considerar no acerto de faturação, resultante de estimativa, bem como a sua eventual revisão, é objeto de aprovação autónoma pela ERSE. O CC não se opõe a esta disposição pois esse parâmetro (%) pode, naturalmente variar ao longo do tempo e, até, de consumidor para consumidor. No entanto, em nome de uma maior transparência deveriam estar mais claros os critérios da sua fixação ou revisão, ainda que o CC considera que os atuais 25%, em vigor, são uma solução equilibrada.”</i></p>	<p>À semelhança do que foi concretizado para o setor elétrico, a ERSE não perspetiva alterar o parâmetro dos 25% referido no comentário, sem prejuízo de que o mesmo constando de uma peça de subregulamentação possa ser mais facilmente revisto se e quando, de ampla discussão, resulte a necessidade de adotar valor diverso daquele.</p>
<p>(Galp Energia)</p> <p><i>“Com a Diretiva ERSE n° 17/2013, de 23 de Setembro, relativa a acertos de faturação baseada em estimativa de consumos, o montante a considerar individualmente em cada fatura não deve exceder 25% do consumo médio mensal da instalação consumidora nos 6 meses anteriores à realização do acerto. Com esta revisão regulamentar, a percentagem do valor a considerar no acerto de faturação, que pode variar ao longo do tempo e, até, de consumidor para consumidor, resultante de estimativa, bem como a sua eventual revisão, é objeto de aprovação autónoma pela ERSE. No entanto, a GE entende que os critérios da sua fixação ou revisão</i></p>	

8 ACERTOS DE FATURAÇÃO POR CORREÇÃO DE ESTIMATIVAS	
Comentário	Observações da ERSE
<i>deveriam ser mais claros e deverão ser estáveis, no mínimo, durante todo o período regulatório, sob pena das empresas serem obrigadas a repetidamente intervirem nos sistemas de faturação, criando insegurança na execução contratual.”</i>	

9 ENTIDADE RESPONSÁVEL PELAS PREVISÕES E PERFIS DE CONSUMO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>A generalidade dos agentes expressou concordância com a atribuição ao operador da rede de transporte das responsabilidades de elaboração das previsões de consumo e de apresentação dos perfis dos consumos com medição não diária. Todavia, foram expressas preocupações relativamente à articulação das previsões de consumo com o processo de balanço.</p>	<p>O estabelecimento de metodologias de previsão de consumo parece beneficiar de uma centralização das mesmas, com base em informação transversal e alargada. Essa foi uma das principais razões pela qual a proposta de revisão regulamentar agora concretizada atribuiu esta atividade ao operador da rede de transporte.</p> <p>Em acréscimo não pode deixar de referir-se que da revisão regulamentar resultará também a revisão de subregulamentação, que concluirá o edifício regulamentar.</p> <p>A atribuição da responsabilidade por efetuar a proposta de perfis de consumo com medição não diária na esfera do operador da rede de transporte foi complementada com a introdução de norma que estabelece a articulação de informação, por parte dos operadores de rede de distribuição, com aquela entidade, justamente para que se concretizem os referidos perfis com a melhor informação disponível.</p>
<p>(Endesa) <i>“Entendemos que de acordo com a regulação europeia, os comercializadores deverão ser os responsáveis pelo seu balancing e, em consequência, deverão ser responsáveis pela previsão</i></p>	<p>Reitera-se a este propósito o comentário geral sobre o interesse e a vantagem em efetuar previsões de consumo de</p>

9 ENTIDADE RESPONSÁVEL PELAS PREVISÕES E PERFIS DE CONSUMO	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>de consumos dos seus clientes. Do nosso ponto de vista, a entidade mais capaz para fazer uma boa previsão de consumo é o comercializador.”</i></p>	<p>forma centralizada, por potencialmente incorporarem informação mais abrangente.</p>
<p>(Galp Energia)</p> <p><i>“No momento presente, em que existe alguma pressão temporal para concluir a adaptação da regulamentação aos Códigos de Rede, entende-se a opção de atribuir a responsabilidade das previsões de consumo ao GTG, sem prejuízo de se recomendar em momento posterior a possibilidade desta função vir a ser executada por outras entidades.</i></p> <p><i>Em qualquer caso, considera-se de relevar que, na sequência do discutido nas sessões dedicadas a esta questão, um agente de mercado que aceite estas previsões para a sua carteira de clientes domésticos não poderá ser prejudicado no momento de correção dos balanços.”</i></p>	<p>A ERSE, reconhecendo a pertinência do comentário sobre a articulação das previsões de consumo, não deixa de referir que da revisão regulamentar resultará também a revisão de subregulamentação, que concluirá o edifício regulamentar.</p>
<p>(Galp Energia)</p> <p><i>“Identicamente, lembramos que deverão ser dados os passos necessários para permitir que no curto prazo sejam aceites perfis de consumo diferenciados por distribuidora, atentas as diferentes estruturas de consumo e características geográficas das respetivas áreas de concessão ou licença.”</i></p>	<p>O sentido da revisão regulamentar agora concretizada não exclui a existência de perfis de consumo diferenciados por operador de rede, sendo que estes e a entidade responsável por apresentar a proposta dos mesmos à ERSE se deverá articular com os operadores de rede.</p>
<p>(Operadores de Redes de Distribuição do Grupo Galp Energia)</p> <p><i>“É ainda oportuno referir a necessidade adequar a regulamentação ao processo de desenvolvimento de liberalização, nomeadamente:</i></p> <p><i>- pela aprovação de perfis de consumo diferenciados por ORD e</i></p>	<p>Acresce que da revisão regulamentar resultará também a revisão de subregulamentação, que concluirá o edifício regulamentar.</p>

9 ENTIDADE RESPONSÁVEL PELAS PREVISÕES E PERFIS DE CONSUMO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>- pela adequação do processo de fecho dos balanços e repartições, cujas diferenças continuam a ser efetuadas na CURR, quando, em algumas situações, este mercado já é praticamente inexistente.”</p>	
<p>(REN) “A REN considera que o papel a desempenhar pela Entidade Responsável pelas Previsões (ERP) tem uma importância determinante na viabilização do cumprimento das obrigações dos intervenientes no mercado, tanto dos operadores de rede como dos agentes, na medida em que o nível de eficácia das ações de balanço e compensação da rede de transporte dependem da qualidade da informação que ela presta ao mercado. Neste sentido, entende-se que esta atividade deverá estar centralizada numa entidade que assegure uma visão integrada do conjunto para aferir, validar e atuar diretamente sobre a informação de consumos que é disponibilizada aos agentes de mercado em tempo útil e de uma forma equilibrada. Nota-se contudo que se trata de uma nova atividade que irá requerer o necessário período de evolução até que esteja a funcionar em cruzeiro, pelo que esse período de evolução deve estar considerado a nível regulamentar.”</p>	<p>A revisão regulamentar que agora se concretiza introduz novas responsabilidades no perímetro de atuação do operador da rede de transporte, sendo que a que aqui está em causa não constitui necessariamente uma novidade operativa para o sistema. A ERSE não deixará de atender à necessidade de adequação da atuação de todos os agentes a um modelo organizativo de responsabilidades, dentro de um quadro de equilíbrio na abordagem dessas responsabilidades por todos os interessados.</p>
<p>(REN) “A REN concorda com a atribuição da definição dos perfis à entidade responsável pelas previsões dos consumos com medição não diária, embora a informação necessária seja quase integralmente originada nos operadores da rede de distribuição. De um modo geral, a informação prevista para os processos de balanço deverá ser suficiente para a calibração dos perfis. No entanto, no caso de necessidade de alterações na estrutura dos perfis (ou criação de novos perfis), será necessária informação adicional para a qual a entidade responsável</p>	<p>A atribuição da responsabilidade por efetuar a proposta de perfis de consumo com medição não diária na esfera do operador da rede de transporte foi complementada com a introdução de norma que estabelece a articulação de informação, por parte dos operadores de rede de distribuição,</p>

9 ENTIDADE RESPONSÁVEL PELAS PREVISÕES E PERFIS DE CONSUMO	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>pelas previsões depende integralmente da disponibilidade e qualidade da informação dos operadores da rede de distribuição devendo regulamentarmente esse acesso à informação ser reconhecido.”</i></p>	<p>com aquela entidade, justamente para que se concretizem os referidos perfis com a melhor informação disponível.</p>
<p>(Tagusgás)</p> <p><i>“O enquadramento da função de previsão de consumos com medição não diária no âmbito da gestão técnica do sistema nacional de gás natural merece a concordância da Tagusgás. Entende-se e justifica-se, devido ao carácter de transversalidade que o operador da rede de transporte possui em relação a todos o setor, a revisão regulamentar a este nível. Da mesma forma, e pelo mesmo motivo, se entende a atribuição da responsabilidade de concretização da proposta anual dos perfis de consumo. Contudo, a Tagusgás deixa ao critério da ERSE ou da entidade responsável pelas previsões e perfis de consumo uma eventual reflexão sobre a consideração de fator geográfico no apuramento dos perfis de consumo.”</i></p>	<p>O sentido da revisão regulamentar agora concretizada não exclui a existência de perfis de consumo diferenciados por operador de rede, sendo esse o sentido do comentário formulado a respeito da consideração de um fator geográfico. Pretende-se que os perfis de consumo, assentes em informação aderente à realidade de consumo, possam responder às diferenças de ordem geográfica mencionadas.</p>

10 INIBIÇÃO DE CONTRATAÇÃO COM OS CUR	
Comentário	Observações da ERSE
<p>A generalidade dos comentários acolhe positivamente as adaptações efetuadas ao regime de contratação dos CUR, mencionando questões operativas de implementação no quadro da gestão dos procedimentos de mudança de comercializador.</p>	<p>No atual regime legal e regulamentar, a mudança de comercializador operacionaliza-se nos termos estabelecidos no RRC e, de forma mais detalhada, nos procedimentos para a mudança de comercializador do setor do gás natural. Por outro lado, com a extinção das tarifas reguladas de fornecimento de gás natural, adotou-se o princípio genérico de inibição de novos contratos com os CUR.</p> <p>Neste sentido, a previsão legal das situações em que os CUR podem assegurar fornecimento de gás natural a clientes finais assume o caráter de exceção, também para o processo de mudança de comercializador, sendo que as situações excecionadas consistem: (i) no fornecimento a clientes vulneráveis; (ii) na atuação em substituição no fornecimento de gás natural sempre que se verifique ausência de ofertas pelos comercializadores em regime de mercado na zona geográfica pretendida; e (iii) na atuação em substituição no fornecimento de gás natural na existência superveniente de impedimentos ao exercício da sua atividade por parte do comercializador em regime de mercado com quem foi celebrado contrato de fornecimento de gás natural.</p>

10 INIBIÇÃO DE CONTRATAÇÃO COM OS CUR	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>A ERSE considerou que a forma mais eficaz de abordar a operacionalização do fornecimento supletivo por parte do CUR passa por prever, no quadro dos princípios regulamentares as situações que são aplicáveis as referidas exceções e remeter para aprovação posterior a concretização dos procedimentos a adotar, designadamente para a verificação de não oferta local, períodos admissíveis de fornecimento e articulação com a mudança de comercializador. Estes procedimentos serão aprovados pela ERSE, efetuada a respetiva auscultação de interessados, que, de resto, tem sido a prática seguida neste e outros domínios do setor do gás natural. Nesse momento não deixará de efetuar a ponderação dos aspetos de transparência, igualdade de tratamento e oportunidades e objetividade que estas regras devem necessariamente cumprir.</p> <p>Importa ainda relembrar que a proposta de revisão regulamentar que agora se concretiza excluiu do conceito de contratação com um CUR a circunstância de ser necessária a reposição de um contrato de fornecimento em titularidade deste agente, sempre e quando se verifique que a contratação que lhe sucedeu é ilegítima ou decorreu de um erro operativo.</p>

10 INIBIÇÃO DE CONTRATAÇÃO COM OS CUR	
Comentário	Observações da ERSE
	Nestas situações não se trata de uma verdadeira contratação, mas antes da reposição da situação contratual anterior e que terá sido interrompida por aquelas circunstâncias, como se expressou no documento justificativo que acompanhou a proposta de revisão do texto regulamentar do RRC.
<p>(EDP, S.A. / EDP DISTRIBUIÇÃO / EDP SERVIÇO UNIVERSAL / EDP COMERCIAL)</p> <p><i>“No número 6 deste mesmo artigo consagra-se, para além dos erros, as situações ilegítima de mudança de comercial. A EDP considera ainda dever alertar que poderá não existir processo de switching adequado.”</i></p>	<p>A ERSE considera que, em bom rigor, tal procedimento já existe no quadro dos procedimentos de mudança de comercializador aprovados: o processo de anulação e reposição foi aprovado com o mesmo propósito da situação agora referida. Todavia, não se exclui a necessária adaptação que os referidos procedimentos devam sofrer para que estejam totalmente concordantes com o presente quadro regulamentar. Importaria, nesta fase, explicitar que, embora não integre em rigor o conceito de contratação, a situação de reposição em fornecimento por um CUR deverá estar excecionada do princípio de não contratação por este agente.</p>
<p>(Endesa)</p> <p><i>“Na Endesa consideramos que o avanço na liberalização deverá produzir-se através da eliminação em geral das tarifas transitórias reguladas. Consideramos que se deveria cumprir o calendário estabelecido na Portaria n.º 97/2015 (eliminação a partir de 2018), por forma a que permaneçam apenas as medidas protetoras da tarifa social para os consumidores</i></p>	<p>A presente revisão regulamentar não visou, nem podia, prejudicar o quadro legal de extinção de tarifas reguladas. Pretendeu-se tão somente o contrário: assegurar a correta</p>

10 INIBIÇÃO DE CONTRATAÇÃO COM OS CUR	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>vulneráveis, e os agentes possam atuar em total concorrência em benefício dos consumidores.”</i></p>	<p>operacionalização de todo o quadro legal em vigor, também neste domínio.</p>
<p>(Galp Energia)</p> <p><i>“No que diz respeito à situação em que o comercializador fique impedido de exercer a sua atividade, considera-se que a regulamentação deveria concretizar a metodologia a aplicar para o retorno dos clientes ao CURR, dado que não é claro como este terá acesso aos dados pessoais dos consumidores (nomeadamente CUI e NIF) necessários para concretizar o contrato de fornecimento. Sugere-se assim que esta responsabilidade seja cometida ao(s) ORD(s) relevante(s), enquanto não for estabelecido o Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC), que está(ão) na posse destes dados por conhecimento da carteira do comercializador inibido, devendo informar o CURR dos pontos de consumo que ficaram sem fornecedor.”</i></p>	<p>Reitera-se o comentário geral de que se considerou que a forma mais eficaz de abordar a operacionalização do fornecimento supletivo por parte do CUR passa por prever, no quadro dos princípios regulamentares as situações que são aplicáveis as referidas exceções e remeter para aprovação posterior a concretização dos procedimentos a adotar, designadamente para a verificação de não oferta local, períodos admissíveis de fornecimento e articulação com a mudança de comercializador. Estes procedimentos serão aprovados pela ERSE, efetuada a respetiva auscultação de interessados, que, de resto, tem sido a prática seguida neste e outros domínios do setor do gás natural.</p>
<p>(Tagusgás)</p> <p><i>“Atendendo aos diversos mecanismos que hoje têm impacto direto ou indireto nos movimentos de carteiras de clientes, a Tagusgás propõe que a proposta definitiva a enviar à ERSE até 90 dias após a publicação dos regulamentos, onde constem os procedimentos para acionar caso se verifique a inibição do COM ou outro problema que impeça a continuidade do abastecimento, resulte de uma sessão de trabalho que envolva operadores e ERSE.”</i></p>	

11 FATURAÇÃO NA MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
<p>Nos comentários recebidos em sede de consulta pública, foram expressos fundamentalmente três tipos de comentário relativamente à proposta inicial de revisão regulamentar colocada a discussão pela:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uma opinião que expressa concordância com a proposta da ERSE, reconhecendo a necessidade de subregulamentação nesta matéria para sua integral concretização; • Uma opinião que é favorável ao regime de apresentação voluntária, mas que se opõe ao regime de interrupção pelos CURr, por considerar não existir base jurídica para a interrupção. • Uma opinião que vai no sentido de propor o alargamento do regime dos CURr a todo os comercializadores em regime de mercado e que desfavorece a abordagem voluntária de apresentação da última fatura por a considerar de complexa implementação. 	<p>A proposta da ERSE beneficiou da discussão que, sobre esta matéria, se efetuou no quadro da revisão regulamentar do setor elétrico. Tendo, na eletricidade, sido adotada a solução inicialmente proposta para o gás natural, foi julgado oportuno tornar paralelo o regime em vigor para a eletricidade, desde logo dada a relevância crescente das ofertas duais e o caráter comum de boa parte dos comercializadores.</p> <p>Os argumentos agora apresentados sobre o eventual alargamento do regime da interrupção aos comercializadores foram igualmente expressos na discussão tida no setor elétrico.</p> <p>Assim, na avaliação que se faz dos comentários recebidos, crê-se ser mais equilibrada a manutenção dos termos da proposta efetuada pela ERSE, exceto quanto ao regime de interrupção dos CURr (que se abandona). Esta abordagem procura conciliar as dúvidas jurídicas expressas com o desejável paralelismo com o setor elétrico em matéria que é, em tudo, análoga.</p>

11 FATURAÇÃO NA MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>Recorde-se que a operacionalização da mudança de comercializador já estabelece o princípio de envio da fatura de fecho de contrato pelo comercializador cessante no prazo de seis semanas após a mudança de comercializador estar concretizada.</p> <p>A perceção quanto a poderem persistir situações menos claras quanto ao processo de faturação do fornecimento da transição de fornecedores, sobretudo para os consumidores do designado segmento residencial, foi, pela ERSE, identificado como um dos principais motivadores da instituição de um mecanismo voluntário que permitisse a apresentação da fatura de fecho já não diretamente pelo comercializador cessante, mas através do novo comercializador.</p> <p>O carácter voluntário da adesão dos comercializadores parece ser justificável por razões de eventual reserva de informação comercialmente sensível que os comercializadores entendam assegurar. Contudo, ao expressarem a sua vontade de integrar o mecanismo para assegurar que as suas faturas de fecho sejam objeto de cobrança pelo novo comercializador do cliente,</p>

11 FATURAÇÃO NA MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>cada comercializador obriga-se a efetuar a cobrança de faturas de fecho de outros comercializadores.</p> <p>Os detalhes operativos desta possibilidade deverão integrar os procedimentos de mudança de comercializador a aprovar pela ERSE, mediante proposta fundamentada da entidade responsável por gerir a mudança de comercializador. Esta proposta, como referido no documento justificativo divulgado na consulta pública, deverá obrigatoriamente auscultar os diferentes comercializadores e operadores das redes de distribuição, previamente ao seu envio à ERSE.</p>
<p>(Conselho Consultivo)</p> <p><i>“A proposta de revisão regulamentar apresentada pela ERSE incorpora um conjunto de disposições relativas à relação entre dívidas vencidas e não contestadas por parte dos consumidores e o mecanismo de mudança de comercializador, intimamente associado à necessária dinâmica do processo de liberalização do mercado do gás natural. Contudo, entende o CC que as propostas para as questões em apreço não podem beliscar o direito inalienável dos consumidores à mudança de comercializador bem como devem procurar assentar no quadro jurídico existente.</i></p> <p><i>Assim, o CC levanta sérias reservas quanto à medida proposta nesta revisão regulamentar que abre a possibilidade dos CURR solicitarem a interrupção do fornecimento ao cliente após a mudança de comercializador, em caso de não pagamento. Efetivamente, para além de</i></p>	<p>O regime atualmente em vigor para a mudança de comercializador já estabelece que os CURr podem objetar uma mudança de comercializador se o cliente em causa apresentar, no momento da mudança, dívida vencida e não contestada. Neste sentido, importa lembrar que a presente revisão regulamentar não altera este regime o que, conseqüentemente, não belisca o direito à mudança de comercializador.</p>

11 FATURAÇÃO NA MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>estarem previstos e disponíveis mecanismos judiciais para a cobrança de dívidas, parece claro que a situação descrita abrange relações jurídicas distintas entre si; uma primeira, entre o consumidor e o comercializador de último recurso, e uma segunda, entre o consumidor e um novo comercializador do mercado livre. Ora, tal significa que os efeitos de uma relação não podem ser oponíveis à outra relação sob pena de se colocar em causa o princípio da autonomia contratual. De facto, a decisão de contratação incumbe tão só e somente ao consumidor e ao novo comercializador, não podendo o incumprimento da anterior relação contratual constituir um entrave automático para esta nova relação.”</i></p> <p>(Conselho Consultivo)</p> <p><i>“Quanto ao mecanismo de apresentação da última fatura pelo novo comercializador, o CC reconhece o seu carácter inovador e com forte potencial de aumento do grau de satisfação do consumidor, pela simplificação do processo de mudança, permitindo seguramente diminuir a litigância que se verifica atualmente entre as partes neste processo. Sem prejuízo de reconhecer os problemas práticos e jurídicos subjacentes, que devem ser objeto de reflexão partilhada e procura ativa de consensos, o CC dá o seu acordo à proposta, recomendando que a ERSE se assuma como promotor dos desenvolvimentos necessários para a criação de uma plataforma comum, ágil e eficiente que permita responder às exigências.”</i></p>	<p>Aquando da discussão de regime similar para o setor elétrico, a proposta inicial da ERSE foi de consagrar um mecanismo de veiculação da fatura de fecho de contrato pelo comercializador seguinte, não havendo previsão de qualquer regime de interrupção. Este decorreu do conjunto de comentários dos agentes.</p> <p>Atentas as considerações efetuadas sobre a legitimidade jurídica de uma interrupção que se solicite já temporalmente fora da vigência de um contrato de fornecimento, a ERSE entendeu por equilibrado a não consagração desta prerrogativa (dos CURr) no quadro regulamentar. Não pode, contudo, deixar de se sublinhar que é, nesta solução regulamentar, prejudicada a similitude de meios e procedimentos entre o setor do gás natural e o setor elétrico.</p> <p>A ERSE não deixará de promover a atualização dos procedimentos operativos para a solução que agora se concretiza regulamentarmente, o que deverá passar pela revisão dos procedimentos de mudança de comercializador no setor do gás natural.</p>
(AGN)	

11 FATURAÇÃO NA MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>“A proposta avançada de se criar um mecanismo voluntário de adesão, em que de cobrança da última fatura do comercializador cessante é realizada pelo novo comercializador foi proposta também no momento da revisão regulamentar do Sistema Elétrico.</i></p> <p><i>No entanto, nota-se que o mesmo ainda está por implementar. Acresce ao anterior, que serão sempre necessários desenvolvimentos importantes nos sistemas de informação dos comercializadores, pelo que se antecipa que também no SNGN a exequibilidade da aplicação deste mecanismo seja reduzida.</i></p> <p><i>Neste contexto, consideramos pertinente avançar com soluções alternativas e de implementação mais simples e imediata, desde logo o alargamento aos comercializadores livres da medida agora proposta para os CURRs, de poderem solicitar a interrupção de fornecimento após mudança no caso de dívida corrente passar a vencida.”</i></p>	<p>A ERSE não deixará de promover a atualização dos procedimentos operativos para a solução que agora se concretiza regulamentarmente, o que deverá passar pela revisão dos procedimentos de mudança de comercializador no setor do gás natural.</p> <p>Quanto à proposta extensão do regime de interrupção, inicialmente prevista para os CURr, esta resulta inviável e indesejável em face das dúvidas jurídicas expressas na consulta pública.</p>
<p>(AGN)</p> <p><i>“Outra medida adicional, que pode contribuir largamente para travar o crescimento da dívida, seria instituir a inibição da mudança de comercializador de clientes (identificados com base no respetivo CUI e NIF) que à data do pedido tivessem ativo um pedido de corte por parte do seu comercializador por motivo de dívida vencida e não contestada. Note-se que com esta proposta, não se pretende inibir o cliente de mudar de comercializador uma vez que, uma vez regularizada a sua situação de dívida perante o comercializador, a mudança poderia imediatamente avançar.”</i></p>	
<p>(DECO)</p> <p><i>“A primeira crítica à proposta é o facto de ser de adesão voluntária, a existência de duas formas de possíveis de processamento desta faturação de transição pode vir a complicar o processo,</i></p>	<p>Atento o facto da fatura de fecho conter informação que se pode considerar comercialmente sensível, não entendeu a</p>

11 FATURAÇÃO NA MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>gerando maior confusão para o consumidor. No entanto, esta solução apresentada levanta questões na ótica dos consumidores, por exemplo a questão de como procede o consumidor no caso de querer reclamar dos consumos faturados referentes ao anterior comercializador, pedir a suspensão do prazo de pagamento ou a negociação do pagamento, e qual o tipo de informação que circula entre os comercializadores, nomeadamente referente a anterior oferta comercial e como se reflete este processo na própria fatura, sendo que torna mais complexa a leitura e compreensão, quando são apresentados consumos faturados com diferentes ofertas comerciais.”</i></p>	<p>ERSE, na proposta inicial, que fosse equilibrado tornar vinculativo o mecanismo de apresentação da fatura de fecho. Neste sentido, não parece haver sustentação e consenso suficiente para que se torne obrigatória a veiculação da fatura de fecho pelo comercializador seguinte.</p>
<p>(DECO)</p> <p><i>“No âmbito do novo artigo 125.2 do RRC, a DECO manifesta a sua total discordância relativamente aos seguintes pontos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• A proposta da ERSE para o ponto 9, no âmbito da qual, se atribui aos Comercializadores de Último Recurso Regulados (CURR) a possibilidade de solicitarem direta e autonomamente a suspensão do serviço, através do corte do fornecimento, sempre que sobre o consumidor exista uma obrigação certa, exigível e líquida e que não tenha sido cumprida, independentemente da relação contratual em que se encontrem;</i> <i>• A manutenção da possibilidade os CURR inibirem o consumidor de mudar de comercializador, prevista no ponto 12, sempre que na sua relação contratual existam valores em dívida vencida que não tenham sido contestadas junto de tribunais ou de entidades com competência para resolução extrajudicial de conflitos.”</i> 	<p>Atentas as considerações efetuadas sobre a legitimidade jurídica de uma interrupção que se solicite já temporalmente fora da vigência de um contrato de fornecimento, a ERSE entendeu por equilibrado a não consagração desta prerrogativa (dos CURr) no quadro regulamentar. Não pode, contudo, deixar de se sublinhar que é, nesta solução regulamentar, prejudicada a similitude de meios e procedimentos entre o setor do gás natural e o setor elétrico.</p> <p>A prerrogativa de objeção da mudança por um CURr na circunstância de existir dívida vencida e não contestada não foi matéria de alteração na presente revisão regulamentar, não</p>

11 FATURAÇÃO NA MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
	havendo, conseqüentemente, discussão ampla que justifique a revisão do regime em causa.
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p><i>“Assim, tal como sucedeu na revisão regulamentar do sector elétrico, em finais de 2014, sugere-se a incorporação de medidas que prevejam:</i></p> <p><i>A possibilidade de interrupção de fornecimento quando, tendo o cliente mudado de comercializador, se encontre em situação de dívida relativamente à fatura de acerto final. Não obstante o atual RRC de eletricidade apenas prever este mecanismo para o CUR, propõe-se que este mecanismo seja transposto para o gás natural e que esteja disponível para todos os comercializadores, como forma de mitigar comportamentos nefastos para o sistema, com reflexo direto nos clientes bons-pagadores. Tal passaria por atribuir ao comercializador cessante o direito de solicitar a interrupção do fornecimento de energia a ex-clientes com dívidas em atraso, sem prejuízo do cumprimento do prazo de pré-aviso ao cliente e deste direito ser limitado no tempo, como sucede na eletricidade.”</i></p>	<p>Atentas as considerações efetuadas sobre a legitimidade jurídica de uma interrupção que se solicite já temporalmente fora da vigência de um contrato de fornecimento, a ERSE entendeu por equilibrado a não consagração desta prerrogativa (dos CURr) no quadro regulamentar.</p> <p>Quanto à proposta extensão do regime de interrupção, inicialmente prevista para os CURr, esta resulta inviável e indesejável em face das dúvidas jurídicas expressas na consulta pública.</p> <p>Em todo o caso, com a não consagração da prerrogativa de interrupção pelos CURr, é nivelado o conjunto de instrumentos ao dispor destes agentes e dos comercializadores de mercado. Não pode, contudo, deixar de se sublinhar que é, nesta solução regulamentar, prejudicada a similitude de meios e procedimentos entre o setor do gás natural e o setor elétrico.</p>
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p><i>“A possibilidade de adoção de um mecanismo voluntário, no âmbito da mudança de comercializador, pelo qual os comercializadores possam acordar integrar o mecanismo de apresentação da fatura com o acerto final de contas, através do novo comercializador da instalação consumidora.”</i></p>	
<p>(EFET)</p> <p><i>“Reconhece-se a atenção dispensada pela ERSE a esta questão na Consulta Pública, que tem claramente prejudicado o desenvolvimento do mercado, dada a tendência de crescimento</i></p>	<p>A ERSE não deixará de promover a atualização dos procedimentos operativos para a solução que agora se</p>

11 FATURAÇÃO NA MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>da dívida vencida, sendo que a liberdade de mudança de comercializador – não contestada por si mesma pelo EFET – para ela tem contribuído (o fenómeno da “última fatura”). Será por si mesmo evidente, que uma situação de incumprimento acaba por prejudicar os clientes cumpridores, devendo-se tomar decisões que finalmente protejam estes e o próprio funcionamento do mercado.</i></p> <p><i>A proposta avançada de se criar um mecanismo voluntário de adesão, em que de cobrança da última fatura do comercializador cessante é realizada pelo novo comercializador foi proposta também no momento da revisão regulamentar do Sistema Elétrico. Sucede que o mesmo ainda está por implementar por questões de difícil resolução prática, em particular as resultantes da partilha de informações contratuais e comerciais, bem como dos dados pessoais dos clientes, entre agentes de mercado, e da falta de clareza na definição dos fluxos financeiros. Acresce ao anterior, que serão sempre necessários desenvolvimentos importantes nos sistemas de informação dos comercializadores, pelo que se antecipa que também no SNGN a exequibilidade da aplicação deste mecanismo seja reduzida.</i></p> <p><i>Em contrapartida, deixa-se a sugestão de que os mecanismos existentes para defesa dos CURRs; aliás, agora alargados com a possibilidade de interrupção de fornecimento após mudança no caso de dívida corrente passar a vencida, poderiam passar a estar disponíveis aos comercializadores em regime de mercado. Esta disposição criaria um level playing field e parecidos mais conformes ao princípio de não-discriminação que deve nortear uma regulação equilibrada e eficaz.”</i></p>	<p>concretiza regulamentarmente, o que deverá passar pela revisão dos procedimentos de mudança de comercializador no setor do gás natural.</p>

11 FATURAÇÃO NA MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
<p>(Endesa)</p> <p><i>“Não estamos de acordo com a proposta. Se o cliente não paga a fatura de fecho, acreditamos que a comercializadora de mercado livre deveria ter os mesmos direitos que a comercializadora de último recurso (solicitar a suspensão). Valoramos positivamente que o mecanismo proposto seja voluntário e estaríamos contra do que se viesse a estabelecer como obrigatório, mas acreditamos que é operativamente complicado e que não oferecerá uma solução real para o problema.”</i></p>	<p>A proposta de extensão do regime de interrupção, inicialmente prevista para os CURr, resulta inviável e indesejável em face das dúvidas jurídicas expressas na consulta pública.</p>
<p>(Galp Energia)</p> <p><i>“Assim, a GE congratula-se com o facto de existir uma preocupação nas propostas mais efetivas para prevenir crescimento da Dívida. Ainda assim, consideramos que a proposta da ERSE para criação de mecanismo de cobrança da última fatura pelo novo comercializador parece de difícil concretização prática (ainda por implementar no SEN), para além de um conjunto de questões relacionadas com a proteção de dados nomeadamente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>i. Partilha de informação comercial confidencial por concorrentes</i> <i>ii. Dados pessoais transmitidos sem autorização?</i> <i>iii. Alocação de valores em caso de cobranças parciais?”</i> 	<p>A ERSE não deixará de promover a atualização dos procedimentos operativos para a solução que agora se concretiza regulamentarmente, o que deverá passar pela revisão dos procedimentos de mudança de comercializador no setor do gás natural. As matérias mencionadas deverão integrar a discussão a ter aquando da referida revisão dos procedimentos, reconhecendo-se desde já a pertinência do comentário formulado.</p>
<p>(Galp Energia)</p> <p><i>“Sem deixar de reconhecer que na proposta a ERSE demonstra alguma iniciativa na questão da prevenção do crescimento da dívida, a GE considera que poderiam ter sido criados outros mecanismos, de mais fácil implementação e que seriam provavelmente mais eficazes para</i></p>	<p>A ERSE não considera oportuno equacionar mecanismos de inibição da mudança de comercializador sem enquadramento legal bastante e que possam prejudicar a mobilidade dos consumidores.</p>

11 FATURAÇÃO NA MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>aquele desiderato. Assim, a GE propõe como medida complementar a inibição do CUI para mudança de comercializador, numa situação de emissão do Aviso de Corte, sem contestação da fatura.”</i></p>	<p>Acresce que a solução preconizada não integrou a proposta de alteração regulamentar colocada a discussão, pelo que se considera que a mesma não dispõe do necessário debate por todos os interessados no setor.</p>
<p>(Gas Natural Fenosa) <i>“De difícil implantação. Será complexo dois comercializadores concordarem para que o novo comercializador cobre a dívida correspondente ao fornecimento do comercializador anterior.”</i></p>	<p>Atentas as dificuldades mencionadas, o regime proposto contempla uma adesão voluntária, cabendo aos comercializadores ponderar na sua participação.</p>
<p>(Iberdrola) <i>“À semelhança do ocorrido aquando da revisão dos regulamentos do setor elétrico, a IBERDROLA mantém sérias reservas sobre a aplicabilidade do mecanismo de cobrança da última fatura do comercializador cessante pelo novo comercializador, recomendando que sejam estudadas soluções alternativas.</i> <i>Nesse sentido, considera fundamental o alargamento aos comercializadores em regime de mercado da possibilidade de interrupção do fornecimento ao cliente após mudança de comercializador ou a inibição da mudança de comercializador, em caso de não pagamento de dívida não contestada.”</i></p>	<p>A proposta de extensão do regime de interrupção, inicialmente prevista para os CURr, resulta inviável e indesejável em face das dúvidas jurídicas expressas na consulta pública.</p>
<p>(REN) <i>“A REN reconhece e saúda a preocupação da ERSE em assegurar um quadro de supervisão mais efectiva da função de gestão da mudança de comercializador que permita melhorar a eficácia destas mudanças. No entanto, importa notar que eventuais alterações dos</i></p>	<p>A ERSE acompanha o comentário formulado, reiterando que a adoção das regras e procedimentos operativos, designadamente no que diz respeito a mudança de</p>

11 FATURAÇÃO NA MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>procedimentos em particular a sua especificação deverão ser necessariamente precedidas de ampla discussão junto dos diversos operadores de rede de distribuição, dos agentes de mercado e do operador de rede de transporte no sentido de assegurar uma implementação tecnicamente robusta ao serviço dos consumidores.</i></p> <p><i>A faturação está excluída da plataforma de gestão de mudança de comercializador, por esta ser provisória, sendo assegurada através dos sistemas dos distribuidores e dos comercializadores. As funcionalidades adicionais, estão mais na esfera de um futuro Operador Logístico, entidade ainda inexistente e cujas atribuições se desconhecem. Desta forma, entende a REN que sendo este um mecanismo de carácter voluntário, o acerto real de faturação deverá ser efetuado fora da plataforma de mudança do comercializador e manter-se, conseqüentemente, na esfera dos comercializadores, sendo as respetivas leituras da responsabilidade dos respetivos operadores da rede de distribuição como realizado até à data.”</i></p>	<p>comercializador, são precedidos de debate e discussão com os interessados.</p> <p>Por outro lado, não pretendeu a ERSE com a proposta de alteração regulamentar, integrar na operação logística da mudança de comercializador os procedimentos de faturação dos comercializadores. Em bom rigor, nas sucessivas discussões sobre os mesmos, a ERSE foi sempre reiterando a ideia de verter nos procedimentos de mudança de comercializador tão somente o que a esta diz respeito. Tal não significa que não seja necessário acomodar os mecanismos de troca de informação entre agentes, o que pode ser assegurado, em similitude com o que hoje sucede, através da plataforma de mudança de comercializador (vide, como exemplo, solicitação de leitura extraordinária).</p>
<p>(Tagusgás)</p> <p><i>“Conceptualmente e na perspetiva da eficiência do sistema, a Tagusgás reconhece positivamente a medida proposta. A medida apresentada minimizará o parqueamento de custos no sistema respeitantes a dívidas deixadas por clientes que transitam para o mercado liberalizado.</i></p> <p><i>Concretamente ao nível da emissão da última fatura via o novo comercializador, o mecanismo descrito na revisão regulamentar carece de maior detalhe que permita determinar o impacto</i></p>	<p>A ERSE não deixará de promover a atualização dos procedimentos operativos para a solução que agora se concretiza regulamentarmente, o que deverá passar pela revisão dos procedimentos de mudança de comercializador no setor do gás natural.</p>

11 FATURAÇÃO NA MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>na organização, assim como as alterações que devem ocorrer ao nível da relação com o cliente final.(...)</i></p>	<p>A proposta de extensão do regime de interrupção, inicialmente prevista para os CURr, resulta inviável e indesejável em face das dúvidas jurídicas expressas na consulta pública.</p>
<p>(Tagusgás) <i>“Relativamente à possibilidade atribuída ao CURr para a interrupção do fornecimento até 60 dias após a mudança, caso não seja regularizada a última fatura por este emitida, a Tagusgás propõe que esta possibilidade seja estendida a todos os agentes em regime de mercado. É do entendimento da Tagusgás que a eficiência de sistema e agentes contribuirá para melhorar as condições de aquisição de energia para todos os clientes, por via da redução do risco de incumprimento perante a comercializadora cessante.”</i></p>	

12 GESTÃO DO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
<p>Os comentários recebidos da generalidade dos participantes na consulta pública não contrariam o essencial da proposta de revisão regulamentar submetida pela ERSE a sua apreciação. Todavia, foram formuladas algumas preocupações a respeito do exercício da função de gestão do processo de mudança de comercializador, que, por um lado, cruzam aspetos já atrás referidos para a inibição de contratação com os CUR e, por outro lado, com a própria consagração desta função (operação logística) no quadro legal e regulamentar.</p>	<p>A legislação de base do setor do gás natural (Decreto lei n.º 30/2006, de 15 de fevereiro) e do setor elétrico (Decreto lei n.º 29/2006, de 15 de fevereiro), estabelece a existência da figura do operador logístico de mudança de comercializador, sendo o seu regime de exercício objeto de legislação complementar. A referida legislação prevê que a atuação do referido operador logístico possa ser comum aos setores da eletricidade e do gás natural.</p> <p>No presente, e face à ainda não totalmente concretizada figura do operador logístico de mudança de comercializador, a gestão do processo de mudança de comercializador no setor do gás natural encontra-se atribuída, transitoriamente, à REN Gasodutos, por força do seu carácter transversal a todo o setor. Com efeito, a principal fundamentação que a ERSE seguiu para a atribuição transitória desta função à REN Gasodutos prendeu-se com o carácter independente, que deve ser observado também noutras funções deste agente, relativamente aos distribuidores e comercializadores a atuar em mercado.</p>

12 GESTÃO DO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>A ERSE compreende e acompanha parte dos comentários efetuados em sede de consulta pública à revisão regulamentar, que apontam para o interesse na concretização da figura do operador logístico o que, por sua vez, possa dotar o desempenho desta função da indispensável estabilidade que a mesma deve observar. Todavia, relembra-se que tal evolução depende de decisão política e desenvolvimento legislativo que não depende diretamente da ERSE.</p> <p>Para que, enquanto o quadro operativo não se altere de facto, se possam reforçar as características de rigor, eficácia e eficiência na gestão da mudança de comercializador no gás natural, a revisão regulamentar agora concretizada veio reforçar os mecanismos de controlo e supervisão dos termos em que se efetua a subcontratação da atividade de gestão dos procedimentos de mudança de comercializador.</p> <p>Importa reter que as alterações regulamentares agora concretizadas em nada prejudicam o cumprimento dos procedimentos já aprovados, designadamente quanto à existência de prazos para a concretização da mudança de comercializador, os quais, por sua vez, devem respeitar os</p>

12 GESTÃO DO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>princípios estatuídos no terceiro pacote de diretivas para a criação do mercado interno da energia. Pelo contrário, de modo a atuar complementarmente com os procedimentos e prazos já implementados, a ERSE propôs que os comercializadores se vinculassem pela submissão, na plataforma de switching, em dois dias úteis, dos pedidos que lhes sejam dirigidos pelos clientes. Atentos os comentários efetuados, que apontam para um caráter demasiado exigente deste limiar de 2 dias úteis, a ERSE alterou a proposta de RRC consagrando, na versão final do regulamento, um prazo de 5 dias úteis</p>
<p>(Conselho Consultivo)</p> <p><i>“No que diz respeito à situação em que o comercializador fique impedido de exercer a sua atividade, considera-se que a regulamentação deveria concretizar a metodologia a aplicar para o retorno dos clientes ao CURR, dado que não é claro como este terá acesso aos dados pessoais dos consumidores (nomeadamente CUI e NIF) necessários para concretizar o contrato de fornecimento. Sugere-se assim que esta responsabilidade seja cometida ao(s) ORD(s) relevante(s), enquanto não for estabelecido o Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC), que está(ão) na posse destes dados por conhecimento da carteira do comercializador inibido, devendo informar o CURR dos pontos de consumo que ficaram sem fornecedor.”</i></p>	<p>A total concretização de aspetos relacionados com a operacionalização do fornecimento supletivo depende ainda de desenvolvimentos procedimentais que se seguirão à presente revisão regulamentar, nomeadamente os que regem o processo de mudança de comercializador.</p> <p>A evolução seguida no desenho dos procedimentos de mudança de comercializador teve sempre presente a preocupação com a salvaguarda do caráter reservados dos dados pessoais, em estrito cumprimento da legislação</p>
<p>(Conselho Consultivo)</p>	

12 GESTÃO DO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>“A mudança de comercializador tem vindo a evoluir rapidamente, o que é demonstrado pela elevada penetração dos contratos em regime de mercado. O CC reconhece a preocupação da ERSE em assegurar um quadro de supervisão da mudança de comercializador que permita garantir a eficácia destas mudanças.</i></p> <p><i>Neste quadro, o CC recomenda que os necessários desenvolvimentos futuros sejam fundados na experiência acumulada pelos diversos stakeholders na definição e modificação de processos e regras nos novos desenvolvimentos. Estes deverão ser dinamizados e detalhados pela ERSE e objeto de uma ampla discussão junto dos diversos operadores de rede de distribuição, dos agentes de mercado e do operador da rede de transporte, tendo em conta o despiste atempado de eventuais anomalias e uma implementação tempestiva dessas medidas.”</i></p>	<p>aplicável neste domínio. As necessárias adaptações que decorrem deste quadro regulamentar manterão a mesma linha de preocupação, sem deixar de ponderar os aspetos de eficácia das regras a adotar.</p> <p>Estes procedimentos adaptados serão aprovados pela ERSE, efetuada a respetiva auscultação de interessados, que, de resto, tem sido a prática seguida neste e outros domínios do setor do gás natural.</p>
<p>(DECO)</p> <p><i>“Também relacionado com o processo de mudança de comercializador, uma das preocupações dos consumidores é o tempo para a mudança. O tempo que o Gestor do Processo de Mudança de Comercializador demora a operacionalizar a mudança, é muito distinto do tempo percecionado pelos consumidores, pois existem comunicações entre os agentes do setor, que prolongam o tempo da mudança o que torna o processo mais moroso para os consumidores. Deste modo, a DECO saluda a limitação do tempo para estas comunicações entre agentes, que permitiram tornar o processo mais célere para os consumidores.”</i></p>	<p>Os procedimentos de mudança de comercializador em vigor já estabelecem prazos para a concretização da mudança de comercializador, os quais, por sua vez, devem respeitar os princípios estatuidos no terceiro pacote de diretivas para a criação do mercado interno da energia.</p> <p>A ERSE interpreta o comentário formulado como estando a referir-se maioritariamente ao tempo que medeia entre a angariação do contrato e a sua concretização em termos de efetiva mudança de comercializador, o que é também afetado</p>

12 GESTÃO DO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
	pelo tempo que os comercializadores levam desde a referida angariação até à respetiva submissão do processo na plataforma de mudança. Justamente por esta razão, a ERSE propôs a adoção de um prazo máximo para a submissão de tais processos na plataforma, de modo a que minimizem as dilatações na concretização das solicitações dos consumidores.
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p><i>“Os fluxos de informação entre agentes (comercializadores, operadores de rede, gestor de processo de mudança de comercializador) têm ineficiências por assentarem em muitos fluxos paralelos, com diferentes procedimentos e formatos de agente para agente (por exemplo, entre os diversos ORD).</i></p> <p><i>O switching tem atualmente lacunas que criam limitações aos agentes e aos próprios clientes, já que existem vários cenários não previstos no atual modelo de dados, estando neste momento a decorrer uma revisão ao modelo de dados, conduzida pela REN (enquanto Gestor do Processo de Mudança de Comercializador – GPMC), com a participação dos ORD e dos comercializadores, que pretende dar resposta a algumas destas limitações.”</i></p>	Os procedimentos de mudança de comercializador constituem o quadro normativo de detalhe que rege a mudança de comercializador. Estes integram já hoje processos padronizados de atuação, por parte dos diferentes agentes que se encontrem nas mesmas circunstâncias. Situação diversa é a da integração com a plataforma e da prática interna seguida pelos próprios agentes em face do cumprimento das suas obrigações, sendo que esta última não pode ser normalizada através dos referidos procedimentos.
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p><i>“Alguns fluxos de switching, dependem de outras interações entre comercializadores e operadores de rede (ex: agendamentos, inspeções), que ocorrem em paralelo com os fluxos de switching geridos pelo GPMC, e relativamente aos quais cada ORD tem procedimentos, e formatos distintos, uns mais automáticos (ex: messaging, portais de agendamento), outros mais manuais (ex: telefone, e-mail).”</i></p>	A ERSE recorda que a aplicação dos procedimentos de mudança de comercializador é sujeita a auditorias periódicas independentes, as quais visam também a identificação de atuações não conformes com a regulamentação em vigor.

12 GESTÃO DO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>Reitera-se ainda que compete à ERSE a aprovação dos procedimentos de mudança de comercializador, sendo que os mesmos são aprovados após a respetiva auscultação de interessados, que, de resto, tem sido a prática seguida neste e outros domínios do setor do gás natural.</p> <p>As atuações que são necessárias concretizar complementarmente a processos previstos no quadro da mudança de comercializador – por exemplo, os agendamentos de intervenção no local de consumo – são aspetos que, pelo seu carácter transversal à operativa de operadores de rede e comercializadores, extravasam a mudança de comercializador. Ainda que se reconheça a pertinência das diferenças identificadas, não pode exigir-se uma padronização excessiva da atuação dos ORD. Sendo um aspeto naturalmente difícil, a ERSE está disponível para discutir com os agentes interessados um equilíbrio mais ajustado de operação, que assegure o respeito pelos princípios de igualdade de tratamento e de proporcionalidade dos requisitos que impendem sobre todos os agentes.</p>

12 GESTÃO DO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p><i>“Ainda a este propósito, considerando a prevalência cada vez mais acentuada de contratos duais de eletricidade e de gás, a existência de uma única plataforma de switching de para todos os fluxos, é uma solução que a EDP considera que melhoraria a comunicação entre agentes, eliminando duplicações, permitindo igualmente uma gestão mais adequada das simultaneidades e precedências de fluxos.”</i></p>	<p>Reitera-se o comentário geral de que a ERSE compreende e acompanha parte dos comentários efetuados em sede de consulta pública à revisão regulamentar, que apontam para o interesse na concretização da figura do operador logístico o que, por sua vez, possa dotar o desempenho desta função da indispensável estabilidade que a mesma deve observar. Todavia, relembra-se que tal evolução depende de decisão política e desenvolvimento legislativo que não depende diretamente da ERSE.</p>
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p><i>“Nos princípios gerais da mudança de comercializador (Artigo 125.º), é proposto um prazo máximo de 2 dias úteis para a tramitação pelos comercializadores junto da entidade responsável por operacionalizar a mudança de comercializador, dos pedidos que lhe sejam dirigidos pelos clientes.</i></p> <p><i>Considerando as dificuldades e complexidades do processo (entre a angariação e a inserção dos pedidos de switching), além da possibilidade de erros de conectividade das plataformas do portal de switching, a EDP sugere um prazo mínimo de 5 dias úteis.”</i></p>	<p>A ERSE acomodou o presente comentário, tendo fixado em 5 dias úteis o referido prazo.</p>
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p><i>“O Artigo 131.º prevê o envio de informação à ERSE, que permita apurar a evolução de mercado de gás natural relativamente à mudança de comercializador.</i></p>	<p>A ERSE considera desde sempre que as obrigações de reporte de consumos no âmbito da mudança de comercializador devem ser aderentes à realidade do consumo efetuado pelos</p>

12 GESTÃO DO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>Solicita-se a clarificação do conceito de consumo inerente à alínea c) do número 2 deste artigo já que não está claro, com a redação atual, se este deve ser o consumo apurado para efeitos de faturação de redes ou se deve ser o consumo imputado a cada comercializador no âmbito dos balanços e repartições.”</i></p>	<p>clientes. Tal preceito não condiciona a origem da informação que cada ORD privilegia, desde que o referido princípio de fidelidade informativa seja respeitado.</p>
<p>(Endesa) <i>“Entendemos que o prazo de 2 dias úteis refere-se ao prazo de tempo no qual se deverá realizar o pedido do ATR quando o cliente o tenha pedido explicitamente. Consideramos que este prazo não é suficiente para que o comercializador possa levar a cabo a gestão da contratação, nem os controlos de qualidade necessários para comprovar que a mudança é desenvolvida com todas as garantias. Este prazo de 2 dias, que não está estabelecido na regulação europeia, prejudicaria o comercializador e os consumidores, razão pela que solicitamos que seja eliminado. O prazo de atuação das comercializadoras já se ajusta naturalmente ao que o mercado solicita, razão pela qual não estamos de acordo com a sua regulação.”</i></p>	<p>A ERSE acomodou o presente comentário, tendo fixado em 5 dias úteis o referido prazo.</p>

13 SISTEMATIZAÇÃO DO REGIME DE MERCADO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>A generalidade dos comentários sobre o regime de mercado é concordante com o exercício de sistematização efetuado no respetivo capítulo do RRC. Foram, ainda assim, expressas por alguns interessados preocupações quanto ao desenvolvimento do mercado grossista e evoluções de mecanismos de mercado existentes.</p>	<p>O enquadramento legal europeu já firmado com a publicação do Terceiro Pacote de Diretivas para o Mercado Interno da Energia veio consagrar a necessidade de se aprofundar a transparência e a supervisão dos mercados. Uma parte dos requisitos de transparência constam já do próprio texto da Diretiva, enquanto uma outra parte, mais detalhada e específica foi consagrada com a publicação do Regulamento (EU) n.º 1227/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011, relativo à integridade e transparência dos mercados grossistas da energia (adiante designado por REMIT). A revisão regulamentar que agora se concretiza veio completar a previsão regulamentar de disposições não adotadas com o quadro regulamentar de 2012 para o setor do gás natural.</p> <p>No âmbito do processo de consulta pública foram efetuadas referências à necessidade de adaptar o conteúdo regulamentar ao processo de implementação e desenvolvimento do MIBGÁS, o que a ERSE considera acomodado no quadro dos princípios regulamentares agora aprovados. Todavia, convirá esclarecer que os desenvolvimentos em sede de</p>

13 SISTEMATIZAÇÃO DO REGIME DE MERCADO	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>subregulamentação (normas complementares previstas no RRC) não deixarão de concretizar outra parte do edifício regulamentar necessário ao funcionamento do mercado em regime crescentemente integrado, à escala ibérica e à escala europeia.</p> <p>Por outro lado, tendo presente os comentários efetuados, por exemplo a propósito do mecanismo de tocas reguladas de gás natural, a ERSE entende que a formulação regulamentar que foi proposta e que agora se concretiza contém a necessária previsão dos instrumentos de mercado, incluindo a adoção de mecanismos de mercado complementares que permitam uma operação mais flexível e eficiente do SNGN, nomeadamente quanto ao funcionamento do mercado grossista de gás natural.</p>
<p>(AdC)</p> <p><i>“No entendimento da AdC, seria importante considerar medidas adicionais para fomentar a utilização do terminal de Sines por mais utilizadores. Quanto maior for o número de utilizadores do terminal de Sines, maior será o número de operadores que atuam no mercado grossista nacional. Quanto maior for o número de utilizadores do terminal de GNL de Sines, em particular utilizadores que operem também em Espanha, também maior será o nível de integração de mercados entre Portugal e Espanha.</i></p> <p><i>(...)ou a alargar as opções quanto aos destinos a dar ao gás disponível em Sines (...) ”</i></p>	<p>A ERSE entende que a formulação regulamentar que foi proposta e que agora se concretiza contém a necessária previsão dos instrumentos de mercado, incluindo a adoção de mecanismos de mercado complementares que permitam uma operação mais flexível e eficiente do SNGN, nomeadamente quanto ao funcionamento do mercado grossista de gás natural.</p>

13 SISTEMATIZAÇÃO DO REGIME DE MERCADO	
Comentário	Observações da ERSE
	Neste sentido, não deixará de se continuar a avaliar, no plano da regulação do setor do gás natural, todos os mecanismos, e evoluções destes, que permitam uma utilização mais eficiente das infraestruturas do setor e, conseqüentemente, da promoção da concorrência entre agentes.
<p>(AGN) <i>“Os comercializadores têm vindo a alertar para o facto da estrutura tarifária de acesso ao terminal de GNL de Sines ser penalizador para os utilizadores de menor dimensão que, devido à sua menor movimentação de volumes e maiores tempos de residência de GNL no armazenamento, teriam custos médios de utilização desta infraestrutura muito elevados.”</i></p>	<p>A ERSE não deixará de continuar a avaliar, no plano da regulação do setor do gás natural, todos os mecanismos, e evoluções destes, que permitam uma utilização mais eficiente das infraestruturas do setor e, conseqüentemente, da promoção da concorrência entre agentes.</p>
<p>(EFET) <i>“A estrutura tarifária do terminal de GNL de Sines é penalizadora para os utilizadores de menor dimensão, pois os custos médios de armazenamento para perfis de regaseificação por longos períodos de tempo são muito elevados face aos maiores utilizadores. Esta questão tem sido apontada à ERSE pelos utilizadores, sem que o Regulador tenha até ao momento desenvolvido novos produtos adequados para esta situação.”</i></p>	
<p>(Galp Energia) <i>“A proposta de revisão parece enquadrar adequadamente a transposição do Regulamento do REMIT e do NC-BAL, não nos oferecendo assim comentários particulares. Deixamos contudo, no que à construção do mercado ibérico diz respeito, a necessidade de se continuarem a desenvolver as ações conducentes à harmonização da regulamentação na</i></p>	<p>Reitera-se o comentário geral que a ERSE considera acomodado no quadro dos princípios regulamentares agora aprovados. Todavia, convirá esclarecer que os desenvolvimentos em sede de subregulamentação (normas</p>

13 SISTEMATIZAÇÃO DO REGIME DE MERCADO	
Comentário	Observações da ERSE
<i>Península Ibérica, sem o que o desenvolvimento do MIBGAS será sempre prejudicado, com prejuízo para os intervenientes no SNGN.”</i>	complementares previstas no RRC) não deixarão de concretizar outra parte do edifício regulamentar necessário ao funcionamento do mercado em regime crescentemente integrado, à escala ibérica e à escala europeia.
(Iberdrola) <i>“Ainda que o mecanismo de Trocas Reguladas tenha por objetivo favorecer a entrada de novos agentes através do terminal de regasificação de Sines a IBERDROLA considera que os swaps são insuficientes e que outras medidas adicionais deveriam considerar-se tais como o acesso, por parte dos novos entrantes, a uma tarifa bonificada para armazenamento em tanque de GNL.”</i>	A ERSE não deixará de continuar a avaliar, no plano da regulação do setor do gás natural, todos os mecanismos, e evoluções destes, que permitam uma utilização mais eficiente das infraestruturas do setor e, conseqüentemente, da promoção da concorrência entre agentes.
(REN) <i>“No que diz respeito às disposições relativas ao mercado organizado, a proposta de RRC inclui no conceito de mercados organizados os conceitos de Mercados a Prazo, Mercados a contado e Mecanismos de mercado para ações de compensação. As ações relacionadas com o gás não contabilizado como saída do sistema e o gás utilizado pelo operador da rede de transporte para o funcionamento da mesma deverão ser livremente realizadas através de leilão ou de um mercado organizado. A REN entende que a inclusão dos mecanismos de mercado para ações de compensação como mercado organizado pode introduzir alguma confusão de conceitos. Efetivamente, parecem misturar-se o conceito associado ao ato de realizar ações de compensação (que podem ocorrer numa plataforma de mercado a contado que tenha sido designada como plataforma de negociação para efeitos do Regulamento (UE) n.º 312/2014) com o conceito de</i>	A ERSE considera que a expressão adotada no RRC para o mecanismo de mercado em questão contém o conceito de plataforma de compensação previsto no Artigo 47.º do Regulamento (UE) n.º 312/2014, sem limitar a provisão de outros mecanismos similares.

13 SISTEMATIZAÇÃO DO REGIME DE MERCADO

Comentário

plataforma de compensação previsto no Artigo 47.º do Regulamento (UE) n.º 312/2014, no qual o ORT pode estabelecer a referida plataforma apenas se não existir um mercado grossista de curto prazo com liquidez suficiente ou se não puderem ser adquiridos nesse mercado produtos temporais ou localizados de que o operador da rede de transporte necessite.”

Observações da ERSE

14 CONDIÇÕES COMERCIAIS DE LIGAÇÃO ÀS REDES DO SNGN	
Comentário	Observações da ERSE
<p>A globalidade dos comentários efetuados em consulta pública expressou concordância genérica com a evolução proposta para o quadro regulamentar. Todavia, foram referidas preocupações por alguns agentes quanto à modulação dos parâmetros de eficiência a considerar nos custos referentes a novos polos de consumo, nomeadamente por se entender ser excessivamente diferenciadora e ainda não concretizado.</p> <p>Em acréscimo, foi também expressa preocupação quanto a eventual distorção concorrencial da proposta em causa relativamente à escolha do vetor energético pelos consumidores.</p>	<p>O quadro regulamentar em vigor até à presente revisão já estabelece os princípios a que devem atender as condições comerciais para o estabelecimento de ligações às redes de transporte e de distribuição de gás natural. Esta regulamentação inclui as condições de integração nas redes de polos de consumo já existentes, bem como a existência de conversões e reconversões de instalações de consumo.</p> <p>A integração de polos de consumo tem um enquadramento cuja motivação acolhe fatores históricos de desenvolvimento do setor do gás natural, nomeadamente no que concerne ao desenvolvimento em profundidade das redes de distribuição de gás natural. No plano regulatório, tais fatores estiveram sempre associados à promoção de maior eficiência económica na gestão do conjunto de ativos afeto à atividade de distribuição de gás natural, em particular na indução de menores custos unitários de veiculação de gás natural.</p> <p>A evolução combinada do consumo de gás natural, em particular no segmento designado de convencional (consumo que exclui as centrais termoelétricas) com o stock de investimento em expansão das redes, conduz a que se</p>

14 CONDIÇÕES COMERCIAIS DE LIGAÇÃO ÀS REDES DO SNGN	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>perspetive de forma distinta da do passado o conjunto de princípios subjacente à partilha de encargos entre os operadores de rede (e, por conseguinte, dos consumidores em atividade) com os requisitantes de ligação à rede (novos consumidores). Importa reconhecer que o estado de maturidade das redes de distribuição é agora diverso daquele em que se operou a primeira definição de condições regulatórias para o estabelecimento de ligações às redes.</p> <p>Em acréscimo, tanto em pareceres do Conselho Tarifário como nas próprias propostas da ERSE para a definição de preços dos serviços regulados tem sido evocado o interesse em suscitar a revisão do quadro regulamentar aplicável ao estabelecimento de ligações às redes, com particular enfoque na integração de polos de consumo existentes e a concretização de ações de conversão e de reconversão.</p> <p>Neste sentido, a revisão regulamentar que agora se concretiza procurou promover uma redução dos custos unitários de utilização das redes, em particular das redes de distribuição, de modo a ativamente contribuir para a redução dos custos globais suportados pelos consumidores com a veiculação de</p>

14 CONDIÇÕES COMERCIAIS DE LIGAÇÃO ÀS REDES DO SNGN	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>gás natural. Tal circunstância corresponde a dar continuidade à já iniciada redução progressiva dos encargos associados a conversão e reconversão de instalações de consumo, permitindo em acréscimo que se efetue uma avaliação mais criteriosa do investimento em expansão das redes, de modo a permitir a maior densificação dos consumos e, com isso, a redução de custos e capacidade ociosa já instalada.</p> <p>A proposta da ERSE não visou, em circunstância alguma, promover distorções concorrenciais, subsídios cruzados entre consumidores ou desigualdades de tratamento, ainda que se deva reconhecer que estas últimas ocorrem sempre que há uma transição de regime (entre os consumidores do passado e os do presente). Em rigor, os princípios agora vertidos no quadro regulamentar visam criar condições mais eficientes para todos os consumidores, na medida em que todos serão beneficiários de uma maior e tão mais alargada base de diluição de custos.</p> <p>Do mesmo modo, ao prever uma avaliação quase casuística dos investimentos com integração de novos polos de consumo, o quadro regulamentar agora proposto e alterado introduz</p>

14 CONDIÇÕES COMERCIAIS DE LIGAÇÃO ÀS REDES DO SNGN	
Comentário	Observações da ERSE
	<p>necessariamente uma diferenciação entre aqueles que são os desenvolvimentos que concorrem para uma maior eficiência na utilização das redes dos que vão em sentido contrário. A ERSE está naturalmente consciente de que este paradigma coloca desafios acrescidos aos operadores de rede, constituindo-se como um incentivo indireto à eficiência, sendo que se espera que tal se venha a traduzir em condições acrescidas de sustentabilidade da sua própria atividade.</p> <p>Por fim, ainda dentro do tema relacionado com as regras regulamentares de ligação às redes do SNGN e promoção da concorrência e igualdade de tratamento, a ERSE considerou positivamente a sugestão efetuada de promover a divulgação por todos os agentes de mercado comercializadores da base de novas instalações consumidoras. Tal é efetuado, vinculando os operadores de rede a uma divulgação permanente e permanentemente atualizada da base de novos pontos de entrega servidos (novos CUI) aos comercializadores, o que permitirá nivelar as condições de participação destes no mercado retalhista.</p>

14 CONDIÇÕES COMERCIAIS DE LIGAÇÃO ÀS REDES DO SNGN	
Comentário	Observações da ERSE
<p>(Conselho Consultivo)</p> <p><i>“O CC regista positivamente a revisão proposta, no que a mesma representa de manutenção de um incentivo à ligação à rede dos consumidores domésticos, desde que os objetivos de sustentabilidade económica não sejam prejudicados.</i></p> <p><i>O CC considera que a proposta carece de melhor caracterização no que concerne à defendida diferenciação entre distribuidoras. Reconhecendo-se que as características geográficas e populacionais das diferentes áreas das concessões/licenças podem impactar nos custos incorridos, tal não poderá resultar na validação de investimentos em zonas que, objetivamente, não apresentem as características adequadas ao desenvolvimento de rede de distribuição.”</i></p>	<p>Ao prever uma avaliação quase casuística dos investimentos com integração de novos polos de consumo, o quadro regulamentar agora proposto e alterado introduz necessariamente uma diferenciação entre aqueles que são os desenvolvimentos que concorrem para uma maior eficiência na utilização das redes dos que vão em sentido contrário. A ERSE está naturalmente consciente que este paradigma coloca desafios que se colocam relativamente à ponderação de realidades diversas na exploração das redes de distribuição, sendo que se espera que tal se venha a traduzir em condições acrescidas de sustentabilidade da operação das mesmas.</p>
<p>(AdC)</p> <p><i>“O parecer da AdC a consulta pública do PDIRD-GN 2015-2019 (Plano de Desenvolvimento e Investimento das Redes de Distribuição de Gás Natural para o período 2015-2019) foi crítico dos incentivos à reconversão de fogos que são concedidos na expansão das redes a novos polos de consume e que integram a base de ativos regulados a remunerar pelas tarifas.</i></p> <p><i>De facto, um subsídio à reconversão de fogos de habitação para gás natural distorce a concorrência entre formas de energia, favorecendo o gás natural em relação a outras fontes.</i></p>	<p>Reitera-se o comentário geral de que a proposta da ERSE não visou, em circunstância alguma, promover distorções concorrenciais, subsídios cruzados entre consumidores ou desigualdades de tratamento, ainda que se deva reconhecer que estas últimas ocorrem sempre que há uma transição de regime (entre os consumidores do passado e os do presente). Em rigor, os princípios agora vertidos no quadro regulamentar visam criar condições mais eficientes para todos os</p>

14 CONDIÇÕES COMERCIAIS DE LIGAÇÃO ÀS REDES DO SNGN	
Comentário	Observações da ERSE
<i>Pelo exposto, a AdC entende que se deveria ponderar a eliminação, ainda que faseada, dos incentivos à reconversão de fogos(...)"</i>	<p>consumidores, na medida em que todos serão beneficiários de uma maior e tão mais alargada base de diluição de custos.</p> <p>Convirá também esclarecer que, ainda que não seja convicção da ERSE que tal ocorra com a presente proposta, não se considera que o quadro regulamentar do setor deva hierarquizar em nível superior as preocupações de concorrência entre formas de energia, face às preocupações regulatórias de eficiência na afetação dos recursos do setor e custo suportado pelos consumidores de gás natural.</p>
<p>(CIP)</p> <p><i>"No tema particular das ligações às redes, entende-se que, quando exista oportunidade nomeadamente pela proximidade, deve ser assegurado o princípio da livre escolha do cliente relativamente ao nível que pressão com que pretende ser abastecido."</i></p>	<p>Integra já a obrigação do operador de rede, relativamente ao estabelecimento ou reforço de ligações às redes, a indicação do ponto de ligação que assegura as melhores condições técnicas e económicas para o efeito.</p>
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p><i>"No âmbito da definição da área de influência de rede, existem outras condicionantes técnicas ou económicas impostas por entidades terceiras que não estão contempladas (ex: pavimentações para além do limite necessário à construção da infraestrutura, materiais de compactação e métodos construtivos especiais, trabalhos em horário suplementar, necessidade de policiamento, taxas de obra, entre outros) e que acarretam um sobrecusto em relação à construção standard."</i></p>	<p>A ERSE considera que a atual formulação regulamentar já acautela as situações descritas, não se perspetivando a necessidade de, em texto regulamentar, densificar as disposições em razão de matérias de detalhe.</p>

14 CONDIÇÕES COMERCIAIS DE LIGAÇÃO ÀS REDES DO SNGN	
Comentário	Observações da ERSE
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p><i>“No número 3 do Artigo 180.º, por lapso, é feita referência ao número 2 do Artigo 179.º quando deveria ser ao número 1.</i></p> <p><i>Assim, onde se lê “...do n.º 2 do Artigo 179.º ...”, deve-se passar a ler “...do n.º 1 do Artigo 179.º...”</i>”</p>	<p>A ERSE acolhe o comentário e corrigiu a inconsistência no texto final do RRC.</p>
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p><i>“Sugere-se a seguinte alteração do Artigo.º 195.º :</i></p> <p><i>“(...</i></p> <p><i>a) O respetivo código universal de instalação, definido nos termos do Artigo 197.º, o qual será atribuído pelo respetivo operador de rede e divulgado ao mercado, uma vez concluídos os trabalhos necessários para proporcionar a ligação da instalação e estando os elementos necessários à ligação integrados na exploração da rede.”</i></p>	<p>A ERSE não deixa de considerar pertinente a sugestão de divulgação ao mercado dos novos CUI, tendo, contudo, seguido outra via para a sua concretização.</p>
<p>(Operadores de Redes de Distribuição do Grupo Galp Energia)</p> <p><i>“A ERSE introduziu uma alteração ao nº 1 do artigo 180º. A aceitação de custos com a integração nas redes de polos de consumo existentes passa a ser condicionada à observação dos critérios e princípios de racionalidade económica expressos em norma técnica a aprovar pela ERSE.</i></p> <p><i>Concordamos com o princípio da racionalidade dos investimentos.</i></p> <p><i>Contudo, discordamos da criação de um parâmetro de eficiência por ORD, que por si só, não representa uma garantia da racionalidade dos investimentos e pode introduzir uma discricionariedade nos planos de investimento dos diversos ORD's.”</i></p>	<p>Reitera-se o comentário geral de que a revisão regulamentar que agora se concretiza procurou promover uma redução dos custos unitários de utilização das redes, em particular das redes de distribuição, de modo a ativamente contribuir para a redução dos custos globais suportados pelos consumidores com a veiculação de gás natural.</p> <p>Do mesmo modo, ao prever uma avaliação quase casuística dos investimentos com integração de novos polos de consumo,</p>

14 CONDIÇÕES COMERCIAIS DE LIGAÇÃO ÀS REDES DO SNGN	
Comentário	Observações da ERSE
	o quadro regulamentar agora proposto e alterado introduz necessariamente uma diferenciação entre aqueles que são os desenvolvimentos que concorrem para uma maior eficiência na utilização das redes dos que vão em sentido contrário. A ERSE está naturalmente consciente que este paradigma coloca desafios acrescidos aos operadores de rede, constituindo-se como um incentivo indireto à eficiência, sendo que se espera que tal se venha a traduzir em condições acrescidas de sustentabilidade da sua própria atividade.
<p><i>(Operadores de Redes de Distribuição do Grupo Galp Energia)</i></p> <p><i>“Alertamos que a nova redação do ponto 3 alínea a) que resulta da integração das 2 tipologias anteriores de polos de consumo servidos por rede de distribuição, carece de precisão. A redação revista pela ERSE deve considerar “a adaptação da instalação de utilização” de forma a permitir assegurar o cumprimento das especificações técnicas do Operador de Rede de Distribuição.</i></p> <p><i>Desta forma, a redação passaria a ser a seguinte:</i></p> <p><i>“Nas situações descritas na alínea a) do nº 11 do artigo 179º são apenas considerados os eventuais custos com a adaptação da instalação de utilização e de aparelhos de queima existentes nas instalações à data da integração do polo de consumo em que se inserem.””</i></p>	
<p><i>(Tagusgás)</i></p>	Reitera-se o comentário geral de que a revisão regulamentar que agora se concretiza procurou promover uma redução dos

14 CONDIÇÕES COMERCIAIS DE LIGAÇÃO ÀS REDES DO SNGN	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>“A Tagusgás não concorda com a revisão efetuada sobre os referidos artigos e considera que a forma como são apresentados inviabiliza o crescimento sustentável do sistema e gera discriminação entre consumidores.</i></p> <p><i>Por outro lado, devido à racionalizando do investimento ao nível da expansão, a não consideração das “instalações de utilização” nos custos elegíveis, impede a rentabilização de investimentos significativos efetuados nos últimos anos. O sistema nunca deve perder a sua capacidade de crescer por via da saturação de infraestruturas já existentes.”</i></p>	<p>custos unitários de utilização das redes, em particular das redes de distribuição, de modo a ativamente contribuir para a redução dos custos globais suportados pelos consumidores com a veiculação de gás natural. Tal circunstância depende objetivamente de se procurar a densificação dos consumos nas redes de distribuição, pelo que se esclarece que não se pretende que o sistema perca a sua capacidade de crescer, desde que tal corresponda a uma atuação eficiente.</p>
<p>(Tagusgás)</p> <p><i>“Ainda no nº2 do artigo 180 é referido que os critérios para medir a eficiência económica dos investimentos será publicado em norma técnica. A Tagusgás concorda com todas as estratégias que permitam reduzir o custo médio unitário de veiculação de gás natural, contudo, e relativamente a esta norma técnica a publicar, a Tagusgás propõe que a mesma possa ser resultante de um trabalho prévio conjunto entre a ERSE e os operadores.”</i></p>	<p>A definição dos termos complementares desta regulamentação não deixará de verificar o habitual princípio da consulta de interessados que a ERSE promove previamente às suas decisões regulamentares.</p>

15 PREVISÃO DA FUNÇÃO DE GESTÃO LOGÍSTICA DE ABASTECIMENTO DE UAG	
Comentário	Observações da ERSE
<p>Em sede de consulta pública, uma ampla maioria de comentários refere o interesse em manter a função no quadro do mesmo agente (CURG), ainda que este pertença ao grupo económico incumbente. As principais razões apontadas para tal têm que ver com a experiência do CURG na execução da função e a perspetiva de que a transferência possa constituir um fator de agravamento tarifários na orla do TSO.</p>	<p>No presente processo de revisão regulamentar, a ERSE propôs que a função de gestão logística do abastecimento de UAG (desempenhada pelo comercializador de último recurso grossista) passasse a ser exercida no âmbito da atividade da Gestão Técnica Global do SNGN, atribuída ao operador da rede de transporte.</p> <p>O sentido geral dos comentários recebidos em consulta pública à presente revisão regulamentar apontou para que a função de gestão logística do abastecimento de UAG continuasse a ser desempenhada pelo comercializador de último recurso grossista. Este foi, desde logo, o comentário formulado pelo operador da rede de transporte, que seria a entidade destinatária da função.</p> <p>Tendo presentes os comentários recebidos e o seu sentido geral, a ERSE procedeu a alteração da proposta de revisão do RRC, estabelecendo, na versão a aprovar do regulamento, que a função é desempenhada pelo comercializador de último recurso grossista.</p>
(Conselho Consultivo)	

15 PREVISÃO DA FUNÇÃO DE GESTÃO LOGÍSTICA DE ABASTECIMENTO DE UAG	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>“O processo logístico de gestão do transporte rodoviário de GNL reveste-se de uma especificidade que não tem paralelo nas obrigações correntes de gestão de sistema de qualquer operador europeu nem tão pouco do GTG ou no contrato de concessão que o obriga pelo que, o CC entende que neste quadro, esta atividade deve continuar a ser assegurada pelo operador que atualmente a realiza, sendo os custos recuperados na tarifa de Uso Global do Sistema.”</i></p>	<p>Tendo presentes os comentários recebidos e o seu sentido geral, a ERSE procedeu a alteração da proposta de revisão do RRC, estabelecendo, na versão a aprovar do regulamento, que a função é desempenhada pelo comercializador de último recurso grossista.</p>
<p>(CIP)</p> <p><i>“Regista-se ainda com preocupação a proposta de transferência da função de gestão logística do abastecimento de UAG para a atividade de Gestão Técnica Global do SNGN em termos operacionais por constituir um sinal de que o gás natural por esta via deve ter os seus custos socializados e assegurar a cobertura extensiva dos consumos que ocorram em qualquer lugar mesmo longe da rede, o que poderá incentivar soluções de duvidosa eficiência económica e custos crescentes para o setor.”</i></p>	
<p>(Endesa)</p> <p><i>“Estamos de acordo em que a gestão logística do abastecimento de UAG seja realizada pelo Gestor Técnico do Sistema.”</i></p>	<p>Apesar da concordância expressa pela Endesa, a ERSE procedeu a alteração da proposta de revisão do RRC, estabelecendo, na versão a aprovar do regulamento, que a função é desempenhada pelo comercializador de último recurso grossista, já que a grande maioria dos participantes se expressou neste sentido.</p>
<p>(Galp Energia)</p>	

15 PREVISÃO DA FUNÇÃO DE GESTÃO LOGÍSTICA DE ABASTECIMENTO DE UAG	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>“A GE nota que pela sua maior afinidade da atividade do GL-UAG com a dos ORDs e face à experiência de funcionamento entretanto acumulada, a proposta da ERSE que passa pela sua inclusão nas funções do Gestor Técnico Global do SNGN, apenas se parece justificar no quadro do reconhecimento desses custos naquela função, sendo menos óbvia a sua adequação no que concerne à operacionalização das funções.</i></p> <p><i>Aliás, esta posição é coerente com o que temos expresso quanto à inadequação da recuperação dos custos próprios desta função (ie. excluindo os associados ao transporte rodoviário) na Atividade de Compra e Venda de Gás Natural do CURG, esta sim perfeitamente separada do GL-UAG.”</i></p>	<p>Tendo presentes os comentários recebidos e o seu sentido geral, a ERSE procedeu a alteração da proposta de revisão do RRC, estabelecendo, na versão a aprovar do regulamento, que a função é desempenhada pelo comercializador de último recurso grossista.</p>
<p>(REN)</p> <p><i>“A REN considera que, pela maior afinidade com a atividade dos operadores da rede de distribuição e face à experiência de funcionamento entretanto acumulada, esta função apenas se justifica incluir no âmbito da atividade da Gestão Técnica Global do SNGN para garantir o reconhecimento dos custos a ela associados como custos de gestão e não associados como até agora à comercialização. A solução de gestor logístico das UAG atualmente assegurada pelo CUR tem-se revelado consistente, fiável e sem restrições de concorrência tendo a entidade que a presta uma ampla experiência da gestão logística de abastecimento rodoviário. Desta forma, entende a REN que esta atividade deveria continuar a ser assegurada pelo operador que atualmente a realiza sob pena de ser necessário um esforço de adaptação e mobilização de novos recursos para o cabal desempenho da função, cuja perenidade é discutível a prazo. A inexistência de paralelismo em Espanha e o facto de uma eventual modificação de modelo em vigor dever ser ponderada tendo em conta o nível de qualidade,</i></p>	

15 PREVISÃO DA FUNÇÃO DE GESTÃO LOGÍSTICA DE ABASTECIMENTO DE UAG	
Comentário	Observações da ERSE
<i>segurança e transparência que norteiam a atividade reforçam a importância da manutenção da solução atual.”</i>	

16 PROCEDIMENTO FRAUDULENTO	
Comentário	Observações da ERSE
Os comentários formulados em consulta pública expressam concordância genérica com a alteração regulamentar colocada a discussão.	A ERSE esclarece que a possibilidade de interrupção que se menciona nesta disposição diz respeito à que decorre da verificação de procedimento fraudulento, sendo que a falta de pagamento também referida reporta, única e exclusivamente, aos encargos que possam decorrer da reversão da fraude detetada. Nas restantes situações, designadamente nas respeitantes à faturação de fornecimento, a possibilidade de interrupção apenas se poderá concretizar se for verificado o incumprimento do pagamento respetivo dentro do prazo e tiver sido efetuado o envio do respetivo pré-aviso.
(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial) <i>“Verificamos com agrado a alteração do Artigo 61º, no entanto, ao acrescentar apenas a alínea g) ao ponto 2, fica também a situação de interrupção por falta de pagamento com a possibilidade de corte sem pré-aviso. Desta forma, sugere-se a seguinte redação do Artigo 61.º:”</i>	
(Tagusgás) <i>“A Tagusgás regista com agrado a revisão deste artigo no que diz respeito à inclusão da possibilidade de corte de abastecimento sem aviso prévio em caso de fraude detetada. Quanto à possibilidade de corte de abastecimento sem aviso prévio por falta de pagamento, a Tagusgás não está de acordo e está em crer que se trata de um lapso na revisão do artigo.”</i>	

17 OUTROS ASPETOS DE NATUREZA COMERCIAL	
Comentário	Observações da ERSE
<p>(DECO) <i>“A DECO considera que cada vez menos se justificam a existência de assimetrias entre os regulamentos do setor da eletricidade e do setor do gás natural, pois são dois mercados muito próximos, sendo o exemplo disso as ofertas conjuntas dos dois serviços. Posto isto, faz cada vez menos sentido que a regulamentação mais geral e comum aos dois setores, como é o caso da qualidade de serviço e as relações comerciais com os consumidores, não tenha as mesmas regras, ou se verifiquem assimetrias durante um período alargado de tempo.”</i></p>	<p>A ERSE procurou promover, na medida do possível, a simetria das disposições regulamentares do setor elétrico e do setor do gás natural. Este exercício é, naturalmente, limitado pelas especificidades de cada setor.</p>
<p>(DECO) <i>“As ofertas conjuntas dos dois serviços têm levantado questões e novos conflitos dos consumidores com os comercializadores destes serviços, nomeadamente, no que diz respeito à faturação conjunta, relativamente, à impossibilidade de efetuar a quitação parcial ou à suspensão do prazo de pagamento da fatura quando o consumidor reclama dos valores faturados.”</i></p>	<p>A faturação conjunta de eletricidade e de gás natural não impede a liquidação parcial de cada um dos encargos globais correspondentes, nem a possibilidade de reclamar de parte da fatura. Do mesmo modo, em relação aos serviços adicionais, o não pagamento dos mesmos não habilita o comercializador a promover a interrupção do serviço de fornecimento de energia, desde que tenha sido liquidado o valor faturado que lhe corresponda.</p>
<p>(Dourogás) <i>“Desta forma propomos que seja introduzida uma norma que estabeleça que os postos de atendimento dos ORD não podem ser utilizados por nenhum comercializador livre.”</i></p>	<p>As distorções de concorrência que possam ser identificadas devem ser enquadradas através dos mecanismos existentes de supervisão, tanto ao nível setorial, como no plano da legislação da concorrência.</p>
<p>(Dourogás)</p>	

17 OUTROS ASPETOS DE NATUREZA COMERCIAL	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>“Destá forma propõe-se que sejam passadas a norma um conjunto de restrições mais concretas que impossibilitem que a imagem dos ORD não possa ser confundida com a imagem, de qualquer outro interveniente do SNGN.”</i></p>	
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p><i>“Atendendo a que atualmente o prazo para cessação do contrato se situa nos 60 dias, a contar da data de interrupção do fornecimento, e que durante esse período o termo fixo continua a ser faturado, seria desejável encurtar este prazo de forma a antecipar os prazos de injunção e ação judicial, bem como a baixar o valor da dívida.</i></p> <p><i>Acresce que o RRC é omissivo relativamente a situações que afetam os pedidos de mudança de comercializador com alteração simultânea de titular, nomeadamente por:</i></p> <p><i>1) Desistência de clientes que celebraram o contrato à distância ou fora do estabelecimento comercial</i></p> <p><i>2) Erro de contratação”</i></p>	<p>O mencionado prazo de 60 dias reporta a situação em que o contrato cessa na sequência de uma interrupção de fornecimento que não é revertida. Não parece haver, no entender da ERSE, razão suficiente para diminuir aquele prazo, sem prejuízo da necessidade de cobrar os valores que haja lugar fazer cobrar.</p> <p>Nas restantes duas situação mencionadas, recorda-se que os procedimentos de mudança de comercializador preveem já a possibilidade de anulação ou reposição dos diferentes processos.</p> <p>Em sede de revisão dos procedimentos de mudança de comercializador não deixará de se atender aos detalhes operativos que cada situação acarreta.</p>
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p><i>“Propõe-se a alteração das definições de ano gás e dias gás, tendo em consideração o disposto no Código de Rede Europeu. Assim, as alíneas c) e r) passam a ter a seguinte redação:</i></p>	<p>A ERSE acolheu as sugestões de alteração na versão final do RRC.</p>

17 OUTROS ASPETOS DE NATUREZA COMERCIAL	
Comentário	Observações da ERSE
<p>“(…)</p> <p>c) Ano gás – período compreendido entre as 00:00h 05:00h de 1 de outubro e as 24:00h 04:59h de 1 de outubro do ano seguinte.</p> <p>r) Dia gás – período compreendido entre as 00:00h 05:00h e as 24:00h 04:59h do mesmo dia seguinte.”</p>	
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p>“Originalmente, o conceito de grande cliente teve por base a diferenciação entre o CURR e o CURG.</p> <p>No atual contexto, esta diferenciação torna-se desnecessária pelo que se propõe que seja feita apenas a diferenciação entre cliente não-doméstico com consumo anual inferior ou igual e cliente não-doméstico com consumo anual superior a 10 000 m3 (n).”</p>	<p>A alteração sugerida diminui a granularidade da informação a reportar à ERSE e, por esta, ao mercado, pelo que não se acomodou a sugestão efetuada.</p>
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p>“Sugere-se a seguinte redação para o Artigo 210.º:</p> <p>“(…)</p> <p>2 – Quando o equipamento de medição está associado a dispositivos de registo de pressão e temperatura no ponto de medição, a energia será determinada através das seguintes grandezas:</p> <p>a) Poder calorífico superior do gás natural</p> <p>b) Volume de gás natural medido no ponto de medição</p> <p>c) Correção da pressão e temperatura</p> <p>3 - A existência de dispositivos de registo da pressão e da temperatura no ponto de medição depende do equipamento de medição instalado, nos termos do Artigo 202.º.</p>	<p>A ERSE considera que a atual formulação regulamentar tem alcance equivalente ao da sugestão de redação efetuada, pelo que se opta por manter a primeira.</p>

17 OUTROS ASPETOS DE NATUREZA COMERCIAL	
Comentário	Observações da ERSE
<p>4 - A determinação do poder calorífico superior do gás natural deve cumprir o disposto no RQS e no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.”</p>	
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p>“Sugere-se a seguinte redação do Artigo 231.º:</p> <p>“(…)”</p> <p>3 - A correção de erros de medida e leitura será objeto de acordo entre os operadores das redes.”</p>	<p>A ERSE acolheu a sugestão de alteração na versão final do RRC.</p>
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p>“Os artigos 205.º e 208.º estabelecem a capacidade utilizada mínima (anual e mensal, respetivamente), na ausência de acordo entre as partes.</p> <p>A EDP considera poder não fazer sentido existir um acordo que irá beneficiar um cliente que alegue estes artigos sem aparentemente existir um racional por trás.</p> <p>O próprio operador da rede de distribuição é colocado numa posição fragilizada já que não tem argumentos para recusar um acordo que está previsto em regulamento. Deste modo propõe-se a eliminação da possibilidade de acordo do ponto 3 do Artigo 205.º.”</p>	<p>O regime de acordo referido em comentários tem carácter supletivo ao estabelecido como regra geral, pelo que não se compreende o total alcance do comentário efetuado.</p>
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p>“Sugere-se a adoção de uma métrica de consumo anualizado (12 meses), à semelhança do que sucede no sector elétrico, no sentido de normalizar esta métrica de consumo e permitir assim uma maior simplicidade na análise de evolução entre períodos e comparabilidade entre agentes.”</p>	<p>A acomodação dos efeitos práticos da sugestão efetuada não carece de acolhimento regulamentar.</p>

17 OUTROS ASPETOS DE NATUREZA COMERCIAL	
Comentário	Observações da ERSE
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p><i>“Assim, sugere-se revisão da redação do número 2 do artigo 84.º, no sentido de alargar a possibilidade de relacionamento direto entre operador de rede e cliente, nas situações específicas da atividade do operador de rede, como as acima indicadas. Naturalmente, o relacionamento entre operador de rede e cliente deverá depender do que estiver estabelecido contratualmente entre operador de rede e comercializador, no âmbito do contrato de uso de redes, já que o comercializador poderá optar por centralizar toda a interação com o cliente, articulando-se depois com o operador de redes em causa.”</i></p>	<p>A ERSE acolheu a sugestão de alteração na versão final do RRC.</p>
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p><i>“O Artigo 86.º prevê igualmente que o comercializador, quando solicitado expressamente por um cliente abrangido pela sua atividade de comercialização, deve apresentar uma proposta de fornecimento de gás natural nos prazos máximos aqui estabelecidos, a contar da data da formulação do pedido pelo cliente.</i></p> <p><i>Este artigo prevê contudo a isenção desta obrigação quando, para efeitos de apresentação de uma proposta de fornecimento de gás natural, for devido ao comercializador o pagamento de custos adicionais, designadamente decorrentes do regime de contratação pública.</i></p> <p><i>Sugere-se que esta isenção seja igualmente aplicável a situações de clientes que tenham já anteriormente sido fornecidos por aquele mesmo comercializador, cujo contrato tenha terminado por incumprimento contratual por parte do cliente, em particular nas situações em que este tenha deixado dívida vencida com aquele mesmo comercializador.”</i></p>	<p>A sugestão efetuada tem alcance diverso da que está atualmente consagrada como limitação da obrigação de apresentação de proposta. Recorda-se que assiste aos comercializadores a prerrogativa de desenharem os meios que considerem mais eficazes na gestão do risco comercial, nomeadamente para com clientes que anteriormente tenham servido e que apresentem valores em dívida.</p>

17 OUTROS ASPETOS DE NATUREZA COMERCIAL	
Comentário	Observações da ERSE
<p>(EDP, S.A. / EDP Distribuição / EDP Serviço Universal / EDP Comercial)</p> <p><i>“No Artigo 91.º é proposto retirar a referência à possibilidade de rescisão do contrato por parte do cliente com o comercializador de último recurso, ressalvando unicamente a possibilidade que lhe assiste por mudança de comercializador.</i></p> <p><i>No entanto, com esta redação, os clientes dos comercializadores de último recurso retalhistas que apenas queiram rescindir o contrato, sem mudança para o mercado livre (por mudança de local de consumo, por exemplo) não o poderiam fazer deixando de ter esse direito.”</i></p>	<p>Recorda-se que o processo de denúncia de contrato é um processo previsto nos procedimentos de mudança de comercializador, pelo que, no entender da ERSE, não se coloca a situação enunciada.</p>
<p>(EDP, S.A. / EDP DISTRIBUIÇÃO / EDP SERVIÇO UNIVERSAL / EDP COMERCIAL)</p> <p><i>“No sentido de dar a possibilidade aos clientes de fazerem testes aos seus equipamentos e requererem a redução da capacidade, tanto para novos clientes como para os clientes atuais, sugere-se a seguinte proposta de redação do Artigo 106.º:</i></p> <p><i>3 - No caso de novas instalações de gás natural, ou de instalações de gás natural já em serviço mas que tenham necessidade de alterações relevantes a fazer, em que, após a realização dos testes de funcionamento a que estão sujeitos os seus equipamentos, se verifique uma alteração significativa do perfil de consumos, o cliente pode solicitar a redução da capacidade utilizada, nos termos previstos nos números 1 e 2.”</i></p>	<p>A ERSE acolheu a sugestão de alteração na versão final do RRC.</p>
<p>(EDP, S.A. / EDP DISTRIBUIÇÃO / EDP SERVIÇO UNIVERSAL / EDP COMERCIAL)</p> <p><i>“Considerando que atualmente há muitos casos de clientes que são desligados sem conhecimento do distribuidor e que estes são contactados solicitando reposições urgentes do abastecimento de gás, sugere-se a alteração do Artigo 56.º de forma a prever a comunicação pelos ORD aos comercializadores dos clientes afetados por interrupções de fornecimento de gás realizadas por outros motivos que não por razões de interesse público (uma vez que para</i></p>	<p>O artigo em causa apenas menciona e tipifica as situações de interrupção. Subentende-se que o desconhecimento sobre as interrupções se refira ao comercializador (e não ao ORD, como é mencionado), salvaguardando-se que o ORD já tem obrigação de comunicação “às entidades que possam vir a ser</p>

17 OUTROS ASPETOS DE NATUREZA COMERCIAL	
Comentário	Observações da ERSE
<p>estes casos já se prevê a comunicação com uma antecedência mínima de 36h), nomeadamente:</p> <p>a) Casos fortuitos ou de força maior.</p> <p>b) Razões de serviço.</p> <p>c) Razões de segurança.</p> <p>Esta comunicação deveria ser realizada pelo ORD em tempo útil, de forma a permitir aos comercializadores proatividade junto dos clientes, agilizando a sua relação.”</p>	<p>afetadas” as interrupções por razões de serviço, sendo que o comercializador enquadra, ainda que indiretamente, este tipo de entidades.</p> <p>No restante, relembra-se que os comercializadores podem referenciar aos seus clientes os motivos pelos quais devam contactar diretamente o ORD.</p>
<p>(Endesa)</p> <p>“Esta obrigação deriva da Lei n.º 144/2015. Estamos de acordo com as medidas que facilitam aos clientes o exercício dos seus direitos, não obstante pensamos que estas deveriam ser implementadas por forma a que introduzissem os menores custos operativos possíveis para as comercializadoras. Neste caso, consideramos que a obrigação das comercializadoras deveria limitar-se a incluir na fatura, o link da Direcção-Geral de Consumo no qual se publicará a lista de Entidades RAL correspondentes. Deste modo o cliente saberia sempre onde se poderia dirigir com vista a obter toda a informação mais atualizada, e as comercializadoras não assumiriam responsabilidades relativamente à informação que não lhes corresponde. Em qualquer caso, solicitamos que se confirme o website no qual a Direcção-Geral de Consumo publicará a lista de Entidades RAL correspondentes”</p>	<p>A atual revisão regulamentar explicita a obrigação de informação aos consumidores, decorrente da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, sobre as entidades de resolução alternativa de litígios que estão disponíveis. O quadro legal estabelece ainda que a informação deve ser prestada de forma clara, compreensível e facilmente acessível para o consumidor, devendo constar dos contratos de fornecimento celebrados entre os comercializadores de gás natural e os respetivos consumidores.</p>
<p>(Gas Natural Fenosa)</p> <p>“Os prazos para apresentação de propostas de fornecimento deveriam ser ampliados: 15 dias para os clientes com consumos anuais inferiores a 10.000 m3 (n) e 20 dias para os restantes clientes.”</p>	<p>A ERSE entende que promover uma alteração em linha com o sustentado deveria ser precedido de uma mais ampla</p>

17 OUTROS ASPETOS DE NATUREZA COMERCIAL	
Comentário	Observações da ERSE
	discussão com todos os restantes interessados, pelo que se optou por não acolher a sugestão formulada.
<p>(Operadores de Redes de Distribuição do Grupo Galp Energia)</p> <p><i>“No sentido de melhorar a qualidade de serviço prestado aos clientes de gás natural e agilizar as operações no terreno, sugerimos uma pequena alteração à redação do ponto 2 para incluir situações específicas que podem não estar contempladas, pelo menos de forma clara, nos conceitos de ligação e avaria.</i></p> <p><i>A redação revista do ponto 2 pela ERSE:</i></p> <p><i>“As matérias relativas a ligações às redes, avarias e emergências e leitura dos equipamentos de medição podem ser tratadas diretamente pelo cliente com o operador da rede de distribuição a cujas redes a instalação do cliente se encontra ligada.”</i></p> <p><i>Propõe-se a seguinte redação:</i></p> <p><i>“As matérias relativas a ligações às redes, avarias e emergências e leitura, verificação ou substituição dos equipamentos de medição e ainda a reposição de fornecimento quando a interrupção não foi solicitada pelo Comercializador do cliente, podem ser tratadas diretamente pelo cliente com o operador da rede de distribuição a cujas redes a instalação do cliente se encontra ligada.”</i></p>	A ERSE acolheu a sugestão de alteração na versão final do RRC.
<p>(Tagusgás)</p> <p><i>“Na alínea e) do nº2 do referido artigo, a Tagusgás propõe uma redução do tempo previsto, de 60 para 20 dias, no prazo para levantamento de contador e rescisão de contrato.”</i></p>	A ERSE não considera oportuno promover a alteração de redação sugerida.

