



# FAX

<b>Para: ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos</b>	<b>De: Carlos Lopez Navaza</b>
<b>Tel.:</b>	<b>N.º de Páginas: 1+21</b>
<b>Fax: 213 033 201</b>	<b>Data: 24-07-2006</b>
<b>A/C: Exmo. Sr. Dr.-Ing. Jorge Vasconcelos</b>	<b>Ref.: UFCP – DP- 297-2006</b>
<b>Assunto: Proposta Regulamento do Sector do Gás Natural</b>	

Exmo. Sr. Dr.-Ing. Jorge Vasconcelos

Serve a presente para remeter os comentários e sugestões, da União Fenosa ao assunto epígrafe.

Mais informo que o original do documento foi expedido hoje por correio registado.

Sem mais de momento, coloco-me ao dispor para qualquer esclarecimento,

Fernanda Silva

Unión Fenosa Comercial, S.L.

Union Fenosa Comercial  
Av. da Boavista, nr. 2121, 4º andar – 404  
4100-134 Porto

ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos  
Exmo. Sr. Dr.-Ing. Jorge Vasconcelos  
Rua Dom Cristovão da Gama, 1  
1400-113 LISBOA

Lisboa, 24 de Julho de 2006

Ref.: UFCP-DP – 296 – 2006

Nº de Páginas: 21

**ASSUNTO: Comentários à proposta da ERSE relativa à Regulamentação do Sector do Gás Natural**

Exmos. Senhores,

No seguimento da vossa proposta regulamentar, solicitando comentários à Regulamentação do Sector do Gás Natural, a União Fenosa Comercial vem por este meio submeter a V. Exas. as sugestões inclusas resultantes da nossa análise aos seguintes documentos:

- Regulamento de Acesso às Redes, às Interligações e às Instalações de Armazenamento (RARIA);
- Regulamento Tarifário (RT);
- Regulamento de Relações Comerciais (RRC);
- Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS).

De modo geral, os regulamentos propostos parecem-nos ser documentos bem fundamentados e estruturados, com a qualidade e rigor que caracterizam o trabalho da ERSE. Porém, em virtude de serem uma primeira abordagem a todos os intervenientes no processo de liberalização do mercado de gás natural, há algumas questões que carecem de clarificação ou maior especificação, algumas das quais salientamos ao longo dos comentários desta forma apresentados.

[www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es)

Deste modo, na globalidade, os documentos propostos merecem-nos alguns comentários genéricos, que apresentamos de imediato, sob a perspectiva dos comercializadores em regime de mercado, enquanto que reservamos para o Anexo as nossas observações relativas a algumas questões específicas.

### **Regulamento de Acesso às Redes, às Interligações e às Instalações de Armazenamento**

O documento de RARIIA documenta o esforço bem sucedido de estabelecimento e definição das condições e obrigações para a utilização do direito de acesso à rede interligada e ao armazenamento.

De maneira a ser abrangente, julgamos fazer sentido precaver determinadas situações em que, à priori, é necessário haver trocas específicas de informação, as quais deverão ser transmitidas pelo operador das infra-estruturas aos comercializadores, designadamente no que diz respeito às necessidades de acesso ao histórico do consumo de clientes para efeitos de contratação.

Uma vez que, no âmbito do RARIIA, é necessário estabelecer contactos com vários interlocutores, nomeadamente no que respeita ao processo de atribuição de capacidade, consideramos que o formato dos documentos comuns deverá ser uniformizado, assim como os processos de comunicação bem definidos, o que deverá ser contemplado e especificado na regulamentação em discussão.

No âmbito do processo de atribuição de capacidade, consideramos que é conveniente clarificar a frase "é obrigação dos agentes de mercado participar no processo de programações e nomeações."

É proposta pela ERSE, ainda no mesmo âmbito, uma periodicidade para a comunicação de informação pelos agentes de mercado aos operadores das infra-estruturas, relativa à utilização da capacidade que pretendem utilizar. Para além do horizonte temporal, do detalhe e das especificidades das programações, consideramos importante definir os prazos e a forma de comunicação.

### **Regulamento Tarifário**

À semelhança do RARIIA, também a generalidade da proposta apresentada para o Regulamento Tarifário do sector do gás natural documenta os resultados do bom trabalho desenvolvido até à data, no sentido de definir, calcular, determinar, fixar e alterar tarifas, bem como as obrigações das entidades do sector do gás natural.

No entanto parece-nos que certas matérias, como por exemplo a duração do contrato de fornecimento de gás natural, são alvo de regulamentação excessiva, criando algumas dificuldades à gestão corrente dos contratos estabelecidos no mercado liberalizado, quer defraudando as expectativas dos clientes, quer reduzindo a

[www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es)

liberdade das ofertas propostas pelos comercializadores.

Relativamente ao período tarifário, em que se faz menção ao período de regulação de 3 anos, desfasado com o sector eléctrico, pensamos que se devam mensurar os inconvenientes do desfasamento proposto, nomeadamente:

- a coerência entre os dois mercados que se encontram liberalizados – gás e electricidade;
- a concordância com as alterações tarifárias no âmbito do MIBEL;
- a correspondência com outros índices de referência nacional;
- a possibilidade de retirar sinergias da operação conjunta nos mercados de gás e electricidade, designadamente em termos do processo de gestão das ofertas; e
- o benefício da relação comercial, na óptica do cliente final (pela melhor percepção das vantagens e pela redução de custos na gestão contratual).

A estrutura tarifária proposta contempla a atribuição de recursos financeiros devotados a Planos de Promoção, quer seja de Eficiência no Consumo, quer seja de Desempenho Ambiental. Por um lado, a elegibilidade dos comercializadores para a promoção da eficiência no consumo de gás natural revela o reconhecimento devotado a estes agentes pela relevância do papel desempenhado no incentivo às práticas de racionalização de consumos energéticos. Por outro lado, consideramos que aos comercializadores poderia ser reservado um papel de importância semelhante nas questões de carácter ambiental. Quer num caso quer no outro, os comercializadores deverão ser consultados aquando da definição de procedimentos e regras para ambos os Planos de Promoção.

## **Regulamento de Relações Comerciais**

Este regulamento diz respeito ao relacionamento comercial entre os diversos sujeitos intervenientes no sector do gás natural e os respectivos direitos e deveres, pelo que, na perspectiva do comercializador em regime de mercado, cumpre-nos salientar algumas questões colocadas em discussão.

Por um lado, da necessidade de estabelecer comunicações atempadas e eficazes entre os diversos sujeitos intervenientes no Sistema Nacional de Gás Natural, designadamente entre os comercializadores e os operadores das redes, surge a necessidade de definir canais, estabelecer prazos e definir procedimentos por forma a dar cumprimento ao dever de informação contemplado em diversas situações ao longo do relação comercial entre as entidades envolvidas.

Por outro lado, há que distinguir de forma clara e inequívoca as obrigações relativas à qualidade de serviço técnica e à qualidade de serviço comercial, bem como a aplicabilidade de umas e outras nas diversas fases de relacionamento com os clientes, por forma a garantir a isenção e a imparcialidade no tratamento de matérias

[www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es)

que são alheias a uma determinada entidade, que poderá actuar em representação de outra, para benefício do cliente final.

Também nos parece relevante assegurar que seja garantida alguma liberdade aos comercializadores em regime de momento no que diz respeito às matérias acordadas no âmbito do contrato estabelecido com o cliente, designadamente a respectiva duração e prazo para denúncia, ou os meios para divulgação de informações.

### **Regulamento da Qualidade de Serviço**

Regoziamo-nos com o rigor do conteúdo genérico deste regulamento, que visa o estabelecimento de padrões mínimos de qualidade de serviço, de natureza técnica e comercial, a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Nacional de Gás Natural.

Relativamente aos pedidos de informação, a ERSE propõe que os comercializadores assegurem uma resposta efectiva, o que julgamos ser fundamento para a avaliação da qualidade de serviço comercial, pelo que sugerimos a definição de indicadores que permitam estabelecer comparações entre os diversos comercializadores em regime de mercado.

Por fim, no texto da ERSE, é proposta a obrigatoriedade de divulgar os preços praticados, nomeadamente através de uma página na Internet, o que nos parece desajustado face ao regime de mercado em que os comercializadores se enquadram. Para além disso, é de salientar que qualquer informação que se poderia disponibilizar rapidamente se tornaria obsoleta, tendo por base a evolução do mercado de preços livres, em contraste com a evolução natural do mercado não regulado.

Na expectativa de que as nossas sugestões/comentários possam merecer a vossa aprovação e permanecendo ao vosso inteiro dispor para qualquer esclarecimento complementar que considerem necessário, despedimo-nos,

Com os nossos melhores cumprimentos,

Carlos López Navaza  
Administrador Unión Fenosa Comercial Portugal

[www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es)

## ANEXO I

### Regulamento de Acesso às Redes, às Interligações e às Instalações de Armazenamento

Relativamente a algumas questões especificamente tratadas nas diversas secções do RARIIA, apresentamos de seguida os nossos comentários.

#### 1. Entidades celebrantes dos contratos de uso das infra-estruturas

A formalização do Contrato entre o agente de mercado e o operador da rede de transporte, com sucessivos aditamentos relativos a cada rede de distribuição a que se encontram ligadas as instalações dos clientes, que terão de ser assinados pelo agente de mercado, pelo operador da rede de transporte e pelo operador da rede de distribuição respectivo parece-nos exigir demasiada burocracia.

Podemos interrogar a razão da necessidade do operador da rede de transporte intervir na assinaturas das adendas ao Contrato, bem como questionar o impacto derivado da assinatura e denúncia dos aditamentos, caso o agente de mercado deixe de fornecer clientes em determinada zona da rede de distribuição.

#### 2. Condição a integrar nos contratos de uso das infra-estruturas

Para além das condições expostas neste artigo, cremos haver outro tipo de informação, que necessita de ser trocada entre os comercializadores e os operadores das infra-estruturas com os quais celebraram o contrato, designadamente a informação relativa aos dados de registo do ponto de entrega do cliente. Este tipo de informação, que deverá ser facultada pelos operadores das infra-estruturas aos comercializadores previamente à contratação do fornecimento de gás natural ao cliente, deverá ser especificada no presente regulamento ou reportada a subregulamentação.

#### 3. Duração dos contratos de uso das infra-estruturas

Consideramos haver a necessidade de prever situações em que a assinatura dos contratos de uso das infra-estruturas têm uma duração inferior a um ano gás. Por exemplo, se um contrato de uso das infra-estruturas for assinado posteriormente ao início do ano gás, ou seja, após o dia 1 de Julho, deverá ficar bem definida a entrada em vigor do mesmo bem como dos respectivos aditamentos, pois requererá uma conciliação de todos os intervenientes.

#### 4. Prestação de informação pelos operadores das infra-estruturas no âmbito dos contratos de uso das infra-estruturas

Consideramos que deve ser estabelecido um prazo para os operadores das infra-estruturas fornecerem

[www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es)

informações aos agentes de mercado, sobre alterações nas condições de fornecimento de gás natural, bem como indicado o meio de comunicação. Este artigo poderá remeter o tratamento dos detalhes relacionados com a prestação de informação para as condições particulares dos contratos de uso das infra-estruturas a celebrar entre os respectivos operadores e os agentes de mercado.

#### 5. Entidades responsáveis pela retribuição pelo uso das infra-estruturas e serviços

É proposto que o comercializador assuma a responsabilidade pelo pagamento das tarifas, pela apresentação da garantia e todas as obrigações e direitos são transferidas do cliente para o respectivo comercializador. As responsabilidades dos comercializadores, relativas aos seus clientes, apenas cessariam quando comunicado, ao operador das infra-estruturas com o qual celebraram o contrato de uso das infra-estruturas, que ocorreu a cessação do contrato estabelecido com o cliente.

Ora, consideramos que, por um lado, tal pode conduzir a situações em que o actual comercializador irá ser responsável pelo pagamento de compensações, por exemplo por incumprimento dos padrões de qualidade de serviço, não tendo, porém, sido aquele a actuar em nome do cliente na apresentação da reclamação, o que poderá conduzir a uma distorção do conceito de qualidade comercial apercebida pelo cliente.

Por outro lado, consideramos que os comercializadores e agentes externos poderão mediar o processo de pagamento, nomeadamente assegurando o pagamento das quantias referentes a serviços regulados, numa óptica de prestação de serviços aos Operadores das Infra-estruturas. Neste contexto, e de modo a fazer face ao custos incorridos e aos riscos assumidos, julgamos dever ser estabelecido, pela ERSE, um valor para a retribuição a ser concedida aos comercializadores e agentes externos pelo processo de Intermediação no pagamento das quantias que sejam devidas pelos clientes aos Operadores das Infra-estruturas.

#### 6. Ajustamento para perdas e autoconsumos

Na abordagem de tratamento das perdas e autoconsumos, é proposto que as fugas, os erros de medição e os consumos fraudulentos não devam ser considerados, sendo os operadores das infra estruturas responsáveis, perante os agentes de mercado, por todo o gás que saia do sistema através das situações referidas.

Nesta perspectiva, gostaríamos de ver esclarecida a metodologia de contabilização da diferença entre os pontos de entrada e de saída das infra-estruturas, pois ela incorporará, necessariamente as fugas, os erros de medição e os consumos fraudulentos.

Para efeitos de tarifas – e julgamos conveniente clarificar a que tarifas se refere o n.º 5 deste artigo – gostaríamos de ver assegurada que a respectiva forma de cálculo não tem como consequência uma

repercussão de custos excessiva no segmento de clientes que apresenta um consumo anual menor.

Ainda neste contexto, consideramos desejável esclarecer o significado de "o gás natural para perdas e autoconsumos deve ser disponibilizado em espécie pelos agentes de mercado".



## Regulamento Tarifário

No que diz respeito às matérias lançadas a discussão neste Regulamento, incorporam-se, nos pontos seguintes, os comentários que nos aprez salientar.

### 1. Período de regulação e fixação das tarifas

Por um lado, é proposto um período de regulação de 3 anos, desfasado com o sector eléctrico. Por um lado, é benéfico o desfasamento proposto, uma vez que as entidades envolvidas no sector energético englobam, muitas vezes, actividades nos sectores eléctrico e do gás natural, o que lhes permitirá destinar melhores recursos e meios a ambos; por outro lado, a produção de electricidade, que é bastante dependente das centrais térmicas, *está intimamente relacionada com a utilização do gás natural, o que poderia justificar o enquadramento conjunto de medidas que afectam ambos os sectores*. Deste modo, crê-se ser relevante apresentar uma melhor fundamentação para a decisão de desfasar os períodos de regulação.

Por outro lado, o ano gás também é proposto ser desfasado do ano eléctrico, que coincide com o de calendário. Deste modo, no que diz respeito à fixação de tarifas, assumimos que a proposta feita pela ERSE indicia que as novas alterações tarifárias, incluindo as tarifas de acesso às redes, entrarão em vigor na data de mudança do ano gás. A confirmarem-se estes pressupostos, a proposta da ERSE obtém a nossa discordância, pois:

- (1) dificulta a oferta conjunta de energia eléctrica e gás natural, devido às distintas datas de actualização de tarifas;
- (2) revela-se desfavorável para o cliente, pois impossibilita o usufruto das vantagens que adviriam da análise da factura energética na sua globalidade, sempre que haja consumos conjuntos de gás natural e electricidade;
- (3) afecta a relação comercial entre os comercializadores e os clientes, ao fazê-la depender, a meio do ano civil – no caso da oferta de gás natural – ou em mais do que um momento anual – no caso da oferta conjunta de gás natural e energia eléctrica – , da alteração de tarifas publicadas pela Entidade Reguladora.

### 2. Plano de Promoção da Eficiência no Consumo

Na proposta da ERSE são colocadas diversas questões para as quais entendemos que os comercializadores poderão dar um contributo valioso, aliado à respectiva experiência em outros mercados, pelo que estas entidades deverão ser consultadas previamente à publicação das regras do Plano.

Consideramos igualmente que o modelo de plano de promoção da eficiência no consumo adoptado para o sector eléctrico poderá vir a dar algumas respostas, contribuindo para a clarificação do tema e

[www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es)

possibilitando uma replicação, na medida do possível, da aprendizagem adquirida mediante o processo de consulta pública efectuado pela ERSE.

### 3. Plano de Promoção do Desempenho Ambiental

Na proposta apresentada é feita a exclusão da actividade de comercialização do mecanismo do Plano de Promoção do Desempenho Ambiental, embora os comercializadores possam desempenhar um papel de relevo na divulgação de medidas de protecção ambiental, junto de potenciais clientes.

### 4. Estrutura geral das tarifas

É proposta uma alteração importante face ao sistema tarifário actual: a generalização da facturação em unidades de energia, em vez de volume.

Em termos gerais, a proposta tem a nossa aceitação, na medida em que facilita a comparação de preços e a percepção dos mesmos por parte do consumidor final, uma vez que se trata de usar a mesma unidade de energia actualmente utilizada para fins de facturação no sector eléctrico. Porém, há que dedicar alguma atenção a este tema, pois a unidade de medida (volume) é mais facilmente validada pelo cliente, através dos equipamentos de contagem mais comuns.

### 5. Ajustamentos periódicos nos preços da tarifa de energia dos comercializadores de último recurso retalhistas

No documento da ERSE propõe-se não existirem ajustamentos intra-anuais do preço de energia relativos à tarifa de energia para clientes com periodicidade de leitura superior à mensal. De igual modo, não são considerados ajustes trimestrais, para os restantes clientes, a quem é considerado desejável transmitir sinais económicos relevantes, em condições de eficiência económica. Tal decisão merece o nosso acordo, uma vez que se considera que, de modo a ser coerente com o estabelecido para o sector eléctrico, dada a sua relação próxima, o mercado do gás natural deverá reger-se pelos mesmos princípios e, desta forma, o sector energético ser encarado como um todo.

### 6. Tarifa de Uso Global do Sistema

Na discussão relativa à estrutura da tarifa de uso global do sistema, apresenta-se como alternativa a definição de termos de energia e capacidade (tarifa binómia). Consideramos aceitável assumir a repercussão de custos com a operação e gestão global do sistema por toda a energia consumida, pelo que a proposta apresentada pela ERSE merece a nossa concordância.

### 7. Tarifa de Uso da Rede de Transporte

[www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es)

É apresentado o modelo do tipo selo postal para a tarifa de uso da rede de transporte, assumindo-se uniformidade tarifária para todos os clientes de Portugal continental. No entanto, acreditamos que há que estabelecer metodologias rigorosas para a definição dos períodos de ponta, uma vez que estes irão afectar o termo de capacidade e, portanto, um cliente que não tenha consumos nos meses de ponta não pagará este termo de facturação.

#### 8. Tarifa de Uso da Rede de Distribuição

No respeitante à discussão do modelo para a tarifa de uso da rede de distribuição e de modo a facilitar o processo e a evitar os sistemas de compensação entre concessionárias ou licenciadas, julgamos mais interessante o modelo de tipo postal com abrangência zonal, diferenciada por nível de pressão e limitada à área de concessão ou licenciamento, pelo que a proposta apresentada pela ERSE merece o nosso acordo.

A discriminação da tarifa por segmentos de consumo de acordo com perfis obtidos estatisticamente, dependentes de intervalos de consumo e de capacidade contratada também consideramos oportuna.

#### 9. Tarifa de Comercialização

É proposta uma estrutura para a tarifa de comercialização, monómia, baseada num termo fixo (€/mês), com preços diferenciados por escalão de consumo anual. O termo fixo é diferenciado para consumidores cujo consumo seja inferior ou exceda 10 000 m<sup>3</sup> (n) sendo, para grandes clientes - a partir de 2 milhões de m<sup>3</sup> (n) -, se proponha que seja calculado de modo individualizado. Uma vez que o princípio e o método de cálculo são os mesmos, julgamos conveniente clarificar a adopção por um cálculo individualizado.

## Regulamento de Relações Comerciais

Nos parágrafos seguintes damos a conhecer os nossos comentários e sugestões relativos aos temas abordados na proposta de Regulamento de Relações Comerciais.

### 1. Princípios gerais de relacionamento comercial

No artigo n.º 5 é de considerar que a responsabilidade do comercializador sobre a qualidade de serviço se restringe apenas à respectiva vertente comercial, podendo, no entanto, dar apoio e mediação no relacionamento comercial com os operadores das redes de transporte e distribuição de energia.

### 2. Interrupção do serviço prestado pelos operadores das redes

Nos Artigos n.ºs 49º e 50º, consideramos que a antecedência mínima para comunicação de interrupção por razões de serviço público ou de serviço deverá ser aumentada de 36h para 48h.

No texto referente às interrupções por facto imputável ao cliente, designadamente no artigo n.º 52, verificamos que, na proposta da ERSE, a ausência de pagamento da factura por parte dos clientes aos comercializadores em regime de mercado não tem por consequência a eventual interrupção de fornecimento, uma vez que, por falta de pagamento, os comercializadores poderão rescindir os contratos de fornecimento, nos prazos e modalidades que venham a acordar com os seus clientes.

Ora, tal poderá ser de difícil entendimento face ao exposto no texto sobre as causas de cessação do contrato, expostas acima, a menos que fique explícito que os comercializadores em regime de mercado livre não se enquadram nos prestadores do serviço de fornecimento de gás natural sujeitos a cumprir um pré-aviso com antecedência de 15 dias ao cliente faltoso, os quais apenas podem fazer cessar o contrato no caso da interrupção do fornecimento de gás natural por facto imputável ao cliente, com duração superior a 60 dias.

Da lista de situações que poderão originar interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente, não consta qualquer incidência despoletada pelo comercializador em regime de mercado, o que sugerimos que seja alterado, de forma a contemplar a possibilidade de solicitar a interrupção em caso de dívida.

### 3. Preços dos serviços de interrupção e de restabelecimento

No artigo n.º 53, é proposto que os comercializadores sejam responsáveis pelo pagamento dos serviços de interrupção e de restabelecimento aos operadores das redes, sem prejuízo do direito de regresso sobre os seus clientes. Contudo, como, por um lado, tais serviços podem ser solicitados directamente pelo cliente aos operadores das redes e, por outro lado, quando sejam solicitados por intermédio do comercializador expressam a vontade do cliente, consideramos que a responsabilidade do comercializador deverá ser recompensada, numa óptica de prestação de serviços aos operadores das

redes, e reflectir os custos inerentes aos processos de faturação e cobrança bem como os custos associados ao risco de não pagamento.

#### 4. Informação sobre preços

No artigo n.º 70, é estipulada a obrigação dos comercializadores enviarem à ERSE não só a tabela de preços de referência que se propõem praticar, com a periodicidade anual, como também os preços efectivamente praticados nos meses anteriores, com a periodicidade trimestral.

Ora, uma vez que a relação comercial estabelecida pelos comercializadores em regime de mercado com os respectivos clientes se reveste de carácter confidencial, e é acordado individualmente, consideramos paradoxal tornar públicos os preços praticados, na página de Internet da ERSE, pelo que sugerimos que se recorra a outros meios para aferir da dinâmica do mercado.

#### 5. Sistemas de telecontagem

No que se refere aos sistemas de telecontagem, no artigo n.º 139 é proposto que sejam sujeitos a auditorias por entidades externas e independentes, sendo o período máximo entre auditorias de 2 anos.

Salientamos a necessidade de apontar as entidades responsáveis pelos encargos com as auditorias, bem como definir as entidades externas e independentes habilitadas para o fazer.

#### 6. Leitura dos equipamentos de medição

No n.º 3 do artigo n.º 142, afirma-se que os comercializadores têm a faculdade de efectuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação, bem como de verificar os respectivos selos, embora a responsabilidade pela leitura recaia sobre os operadores das redes.

Por regra, os equipamentos de medição de gás possuem uma caixa exterior que impossibilita o acesso à leitura do contador e também à verificação do selo. Este acesso só é possível através da utilização de uma chave. Assim, por um lado, urge definir a forma de acesso dos comercializadores às chaves dos contadores. Por outro lado, uma parte dos contadores encontra-se em propriedade dos clientes, o que dificulta/ impossibilita o acesso aos mesmos.

Sendo naturalmente possível, nalgumas situações, que os comercializadores possam efectuar a leitura dos equipamentos de medição e a sua comunicação, a verificação dos respectivos selos, se quebrados, poderá ser vedada pelo cliente ao comercializador, pelo que sugerimos que a frase seja reescrita, de forma a contemplar a possibilidade de existir a faculdade e não de a dar como certa.

## 7. Princípios gerais da mudança de comercializador

Relativamente ao processo de escolha e mudança de fornecedor, a ERSE propõe a impossibilidade de recusa de mudança de comercializador ao cliente que apresente valores em dívida para com um determinado comercializador, salvo quando seja o de último recurso, o que, dada a possibilidade de mudar de fornecedor até 4 vezes em 12 meses, afigura-se-nos de difícil aceitação.

Em particular no n.º 7 do artigo n.º 157, sugerimos que a expressão "existência de valores em dívida" seja adaptada de forma a considerar apenas a existência de dívida vencida.

## 8. Relacionamento comercial com os clientes

Sendo o relacionamento comercial assegurado pelo comercializador com o qual o cliente tem contrato de fornecimento de gás natural, a ERSE sugere, no artigo n.º 175, que seja aquele a assumir o dever de informar os seus clientes das matérias a tratar directamente pelo operador da rede de transporte ou pelo operador da rede de distribuição da área geográfica correspondente, indicando os meios adequados para o efeito.

Julgamos oportuno clarificar que a definição das matérias a tratar directamente pelo operador da rede de transporte ou pelo operador da rede de distribuição da área geográfica onde se localizam as instalações dos clientes deverá constar de contrato a celebrar entre o comercializador e os operadores das redes, onde deverão igualmente constar os meios adequados para a divulgação de informação aos clientes, uma vez que o dever de informação dos comercializadores para com os clientes requer reciprocidade dos operadores das redes para com os comercializadores.

## 9. Contrato de fornecimento

É sugerido pela ERSE, no artigo n.º 178, que o contrato de fornecimento celebrado entre o comercializador e o cliente especifique (1) o nível de qualidade dos serviços fornecidos, bem como (2) os meios através dos quais pode ser obtida informação actualizada sobre as tarifas.

Em relação ao 1º ponto, consideramos relevante fazer a distinção entre qualidade de serviço técnica e comercial, sendo da responsabilidade do comercializador apenas a última. No que diz respeito ao 2º ponto, as tarifas englobam: uma parcela regulada, que é do conhecimento geral e facilmente identificável, nomeadamente nas publicações da entidade reguladora; e uma parcela livre de energia, praticável pelo comercializador em regime de mercado, e determinada individualmente, sujeita à confidencialidade que o acordo com cada cliente exige. Assim, no texto do regulamento deve estar especificado que o contrato de fornecimento celebrado entre o comercializador e o cliente deverá especificar os meios através dos quais pode ser obtida informação referente à parcela regulada das tarifas.

No n.º 4 do mesmo artigo, aborda-se o dever dos comercializadores informarem directamente os clientes,

[www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es)

de forma antecipada e fundamentada, de qualquer intenção de alterar as condições contratuais vigentes; como tal pressupõe que seja dado conhecimento aos comercializadores, com a adequada antecedência, de quaisquer alterações dos termos regulados das tarifas, que se farão repercutir, de forma clara e transparente, e no mesmo sentido (aumento ou diminuição), nos clientes, sugerimos que seja feita esta clarificação no texto.

No n.º 5 contempla-se a possibilidade dos clientes rescindirem os contratos celebrados com os comercializadores sempre que não aceitem as novas condições contratuais que lhes forem comunicados, o que consideramos não se coadunar com a necessidade da mera transferência de preços regulados aplicáveis ao acesso às redes dos comercializadores para os seus clientes, pelo que julgamos que este ponto deverá ser revisto.

No n.º 6, é proposto que a cessação do contrato de fornecimento por iniciativa do comercializador só poderá ocorrer depois de decorrido um prazo, condicionado ao processo de mudança de fornecedor. Julgamos relevante salvaguardar exceções como sejam as situações de contratos com clientes faltosos.

#### 10. Duração e denúncia do contrato

No que diz respeito à duração e denúncia do contrato de fornecimento de gás natural, a proposta da ERSE é que tenha uma duração de 1 mês bem como seja necessária uma antecedência mínima de 15 dias para a denúncia dos contratos de fornecimento de gás natural celebrados com clientes domésticos e clientes não-domésticos com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m<sup>3</sup> (n), sendo deixado ao livre acordo entre as partes a duração dos contratos de grandes clientes, limitando-a, porém, a 3 anos. Neste caso, nada é referido sobre o prazo para denúncia do contrato.

Por um lado, o prazo proposto para a duração dos contratos para clientes de baixo consumo parece-nos ser excessivamente curto, conduzindo a custos de gestão administrativa elevados; por outro lado, as durações e prazos de denúncia deverão ser estabelecidos caso a caso no contrato comercial estabelecido entre o comercializador do mercado livre e o cliente, devendo apenas ser fixadas as condições que regem os contratos com os comercializadores de último recurso.

#### 11. Caução

No artigo n.º 186, é proposto que, no caso dos clientes domésticos e clientes não domésticos com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m<sup>3</sup> (n), o valor daquela deverá corresponder ao consumo médio de 45 a 75 dias, consoante a periodicidade da facturação seja mensal ou bimestral. Para os restantes clientes, deverá ser considerado o consumo médio em 60 dias.

Uma vez que consideramos os períodos de consumo propostos, aos quais corresponde o cálculo do valor da caução e, conseqüentemente, a garantia a prestar pelos comercializadores no âmbito do contrato de uso das infraestruturas, muito extensos, propomos o respectivo encurtamento, e a sua associação aos

prazos para cessação do contrato de fornecimento por incumprimento do cliente. Ou seja, salientamos o interesse em fazer corresponder, à duração do período de consumo que a caução constituída se destina a cobrir, um período que anteceda a interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente que seja igual ou menor. Para além disso, também nos parece que o consumo que a caução se destina a cobrir é demasiado extenso, tendo em conta a duração do contrato proposta (1 mês).

No artigo n.º 189, a ERSE considera, por um lado, a possibilidade do cliente solicitar ao comercializador com quem terminou ou resolveu o contrato de fornecimento a restituição da caução. Julgamos que a devolução da caução deveria ser automática e simultânea com o processo de término ou resolução do contrato, não ficando dependente da exigência do cliente.

Por outro lado, propõe-se que, uma vez cessado o contrato de fornecimento de gás natural, a quantia a restituir relativa à caução resulte da sua actualização com base no IPC; entendemos que carece, todavia, de definição qual será o Índice de Preços no Consumidor a considerar (por exemplo, no Continente, sem habitação).

## 12. Facturação

No que diz respeito à facturação, os comercializadores baselam-se na informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelos operadores das redes, os quais podem ser obtidos por utilização de estimativas de consumo. Neste caso, a ERSE propõe que o cliente tenha o direito à escolha da metodologia a aplicar, de entre as opções existentes, no momento da celebração do contrato de fornecimento.

Consideramos que haverá que diferenciar os clientes por segmento, por um lado, limitando o direito à escolha aos clientes de consumo elevado, e uniformizando a metodologia aplicável aos restantes e, por outro lado, estipular os processos de comunicação a definir entre os comercializadores e os operadores das redes, para assegurar que, para cada cliente ao qual é aplicável o direito de opção, exista informação correcta relativa à escolha efectuada.

Tendo por base a existência de vários operadores das redes de distribuição, e assumindo que existirão diferentes procedimentos internos e sistemas informáticos, parece-nos importante que a forma de cálculo dos vários tipos de estimativa esteja devidamente explícita, bem como em que condições se poderá aplicar aos clientes.

No que diz respeito à periodicidade da facturação, é proposto pela ERSE, no artigo n.º 191, que seja objecto de acordo entre os comercializadores e os clientes, o que, por um lado, nos parece colocar a necessidade de estabelecer mecanismos de controlo eficazes e uniformes, uma vez que o cumprimento dos prazos acordados poderá ser objecto de avaliação da qualidade do serviço comercial prestado e, por outro lado, como é deixada ao acordo entre as partes no mercado liberalizado, merece a nossa aprovação.

[www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es)



### 13. Escalões de consumo

No artigo n.º 196, sugere-se que os comercializadores devam informar os clientes sempre que ocorra uma alteração do escalão de consumo atribuído às suas instalações, o que acreditamos que requer:

- (1) a comunicação prévia pelos operadores das redes, na sequência da respectiva verificação anual;
- (2) a definição dos meios e prazos para a comunicação alteração do escalão de consumo pelos operadores das redes aos comercializadores; e
- (3) a descrição da forma e da antecipação da comunicação pelos comercializadores aos clientes (no limite, seria no momento da facturação).

Julgamos ainda carecer de definição qual a fase em que será efectuado o cálculo para se proceder à alteração do escalão de consumo, sendo necessário ter em conta que os clientes serão facturados por estimativa, e que dificilmente se terá um período exacto de 12 meses de consumo. Assim, consideramos que será necessário definir um critério de "escolha" para os clientes que se encontram nos limites dos intervalos.

### 14. Facturação durante a interrupção do fornecimento

Uma vez que a interrupção do fornecimento de gás natural por facto imputável ao cliente não suspende a facturação do termo tarifário fixo, da capacidade contratada e da capacidade em períodos de ponta, de acordo com o proposto no artigo n.º 201, tal significa, por um lado, que durante o período prévio - proposto de 60 dias - necessário à cessação contratual, apenas serão facturados tais termos. Por outro lado, é proposto pela ERSE que apenas os comercializadores de último recurso possam exercer o direito a pedir a interrupção do fornecimento a clientes faltosos, o que consideramos que poderá desvirtuar o mercado e promover a prevaricação.

Julgamos que a proposta da ERSE será aceitável desde que se tenham em conta os pedidos de alteração propostos neste documento, no que se refere à possibilidade dos comercializadores rescindirem o contrato por não liquidação da dívida pelo cliente.

### 15. Factura de gás natural

A quantidade de informação a ser veiculada através da factura de gás natural é definida no artigo n.º 203. No que diz respeito à informação a constar na factura, é proposto que o prestador do serviço, através daquela ou outro suporte documental, informe os consumidores sobre as condições de utilização dos serviços relacionados com o fornecimento de gás natural, nomeadamente sobre os impactes ambientais associados aos fornecimentos efectuados. Ora, os comercializadores deverão ser inibidos desta responsabilidade, a menos que lhes seja assegurada, pelos operadores das redes, informação atempada sobre as matérias relevantes para o relacionamento comercial e contratual, como sejam as interrupções de fornecimento às instalações dos clientes (data de ocorrência e respectiva duração) e os impactes ambientais associados, entre outros.

[www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es)

No que diz respeito à informação sobre a data e duração da interrupção de fornecimento à instalação do cliente, julgamos que esta deverá ser disponibilizada atempadamente pelos operadores das redes aos comercializadores, por forma a garantir a possibilidade de a incluir na factura que contemple o período em causa ou, eventualmente, ser dada a possibilidade de utilizar outros meios para divulgar tal informação.

A título exemplificativo, tendo por base a proposta da ERSE de uma antecedência mínima para comunicação de interrupção de fornecimento por razões de serviço público ou por razões de serviço de 36 horas (e a nossa contra proposta de 48 horas), a possibilidade dos comercializadores definirem o período de facturação com o cliente ficaria restrito ao cumprimento deste horário. Deste modo, cremos que determinado tipo de informações não poderá ser disponibilizada – pelo menos atempadamente – ao cliente através da factura de gás natural.

Para além disso, julgamos que a inclusão na factura da explicação da conversão de  $m^3$  para kWh, a qual depende do poder calorífico do gás natural, que varia diariamente, seria simplificada caso venham a ser adoptados valores médios para o factor de conversão, definidos pela ERSE.

#### 16. Procedimentos fraudulentos

Dado que não existe legislação específica para o procedimento fraudulento no gás natural, consideramos que a verificação do mesmo e o apuramento das responsabilidades associadas deverão não só obedecer ao que está disposto na lei mas também constar nas condições do contrato de uso das redes.

## Regulamento da Qualidade de Serviço

De uma forma mais particularizada, apresentamos de seguida algumas sugestões relativas aos temas identificados nos pontos abaixo.

### 1. Responsabilidade pela qualidade de serviço

No artigo n.º 5, é proposto que, por um lado, os comercializadores respondam pela qualidade de serviço aos clientes com os quais celebrem um contrato de fornecimento mas, por outro lado, também é seu dever informar os clientes sobre as matérias que devem ser tratadas directamente com o respectivo operador da rede, o que julgamos poder conduzir a interpretações contraditórias. Identificamos, portanto, a necessidade de clarificar o que se entende por "responder pela qualidade de serviço" e distinguir entre as responsabilidades de cada entidade no que diz respeito à qualidade de serviço técnica e qualidade de serviço comercial. Acreditamos que o dever dos comercializadores se deve limitar ao carácter comercial.

### 2. Indicadores individuais

Contrariamente ao proposto pela ERSE no n.º 4 do artigo n.º 18, parece-nos que os comercializadores não poderão assumir o compromisso de informar os clientes afectados por uma interrupção nas suas instalações, na factura emitida 45 dias após a ocorrência das interrupções, da data e hora da sua ocorrência, da sua duração e causa, a menos que haja a garantia de receber atempadamente aquela informação por parte dos operadores da rede. Porém, uma vez que os comercializadores são livres de acordar, caso a caso, a periodicidade de facturação com os seus clientes, consideramos que o sentido de fixar uma data de emissão de factura (45 dias após a ocorrência, na proposta da ERSE) é questionável. Um modo de ultrapassar a dificuldade colocada poderia passar por não exigir que o dever de informação seja simultâneo com a emissão de factura, deixando ao livre arbítrio dos comercializadores a forma de informação, desde que assegurem o cumprimento de um prazo máximo para a comunicação da informação aos clientes.

### 3. Condições gerais de atendimento

De acordo com o artigo n.º 23, presumimos que os comercializadores sejam obrigados a disponibilizar uma linha verde para comunicação de leituras, mas não é claro que tal atendimento telefónico gratuito deverá ser permanente para possibilitar a comunicação de avarias e emergências a qualquer hora. No entanto, uma vez que os operadores das redes são os responsáveis pelas leituras e medição, por um lado, e pelas operação e manutenção das redes, por outro, entende-se que aos comercializadores compete apenas a faculdade de aceder a leituras ou mediar nos processos de comunicação, razão pela qual deverão ser excluídos da abrangência do n.º 2 deste artigo.

Ou seja, a proposta que os comercializadores possam ter uma linha telefónica de emergência ou, não a tendo, devam redireccionar a chamada para o respectivo operador de rede levanta a questão de, na prática, haver que definir como detectar a origem da chamada e reencaminhá-la para o operador de rede da zona geográfica onde se localiza a instalação do cliente. Assim, parece-nos mais lógico que as linhas de emergência divulgadas pelos comercializadores aos seus clientes sejam as respectivas linhas de emergência dos seus operadores de rede.

Como alternativa, poderia ser definida, pela ERSE, uma linha telefónica de emergência de âmbito nacional, comum aos clientes de todos os sujeitos intervenientes no Sistema Nacional de Gás Natural.

#### 4. Modalidades de atendimento

Parece-nos ser necessário esclarecer o que se entende por "atendimento comercial completo" no n.º 3 do artigo n.º 24, ou definir exactamente quais os meios necessários para o assegurar, pois a disponibilização de uma determinada modalidade de atendimento não é garantia do cumprimento do requisito nomeado neste parágrafo da proposta da ERSE.

#### 5. Cumprimento do dever de informação

Julgamos que o dever do comercializador de divulgar previamente quaisquer alterações nas condições de prestação de serviço aos seus clientes deverá ser restringido às matérias que sejam do seu foro exclusivo, eliminando as alterações impostas por novas disposições regulamentares ou legislativas que afectem a actividade de comercialização de energia em regime de mercado.

Creemos haver igualmente a necessidade de definir a antecipação necessária para a divulgação das referidas alterações: em relação à data de produção de efeitos ou à data de facturação dos serviços afectados por tais alterações? Por exemplo, é legítimo considerar uma alteração dos preços de serviços regulados (como a interrupção e o restabelecimento do fornecimento), que não afectem todos os clientes mas apenas aqueles que solicitaram tais serviços, ou uma revisão extraordinária de tarifas reguladas, afectando todos os clientes dos comercializadores em regime de mercado.

Parece-nos ainda que os comercializadores só poderão assumir o compromisso de assegurar informação aos clientes finais sobre causas de interrupção de fornecimento, em resultado de avarias na rede, e hora prevista para o seu restabelecimento se a mesma for disponibilizadas pelos respectivos operadores aos comercializadores, pelo que sugerimos que seja feita esta ressalva no texto. Somos de opinião que deveria ser estabelecido um procedimento bem definido afecto às situações contempladas no n.º 8, de modo a garantir o cumprimento atempado do dever de informação a todas as solicitações colocadas através de uma linha de contacto dedicada, a ser definida pela ERSE.

## 6. Divulgação de informação na Internet

Parece-nos inadequado exigir a publicação de preços e opções tarifárias disponíveis pelos comercializadores em regime de mercado, pelas razões expostas anteriormente.

## 7. Pedidos de Informação e reclamações

Na proposta de regulamento (artigo n.º 32) refere-se que todos os comercializadores devem garantir uma resposta a reclamações, através da indicação de um prazo máximo razoável, o qual deverá integrar o clausulado do contrato de fornecimento de gás natural. Para além disso, a ERSE propõe que as reclamações relativas a facturação ou cobrança, devidamente fundamentadas, têm ainda a especificidade de garantirem a suspensão do prazo de pagamento da factura até à sua apreciação pelo respectivo comercializador.

Tal parece-nos ser desajustado face à duração proposta para os contratos de fornecimento de gás natural, limitada a 1 mês, pois, por um lado, é permitido ao cliente mudar de fornecedor sem terminar a relação comercial com o anterior, pois a liquidação de pagamentos poderá ficar suspensa devido à apreciação de reclamações. Por outro lado, poder-se-á incorrer em situações dúbias uma vez que a entidade responsável pela apreciação de reclamações relativas a facturação é a mesma responsável pela respectiva emissão, não estando isenta de imparcialidade.

## 8. Compensações

A mudança de comercializador, conforme proposto pela ERSE no n.º 3 do artigo n.º 50 e no artigo n.º 52, não prejudica o direito dos clientes à compensação por incumprimento do padrão da qualidade de serviço individual.

Porém, há a necessidade de definir como se deverá processar o pagamento da compensação e de que modo é que tal influirá na avaliação da qualidade comercial apercebida pelo cliente final, uma vez que o pagamento pode ser feito mediante factura após 45 dias da ocorrência, altura em que o cliente poderá já ter efectuado a mudança de fornecedor, passando, nesse caso, o novo comercializador a mediar o pagamento de uma compensação respeitante a um incumprimento ocorrido em data em que vigorava o contrato com o anterior comercializador. Deste modo, é desejável adicionar informação relativa aos meios de comunicação entre o operador de rede e o comercializador, para este efeito, definindo o que se entende por "forma automática" e fixando um prazo máximo para a disponibilização da informação.

A ERSE propõe ainda, no artigo n.º 51, um valor compensatório igual para todos os clientes, por

[www.unionfenosa.es](http://www.unionfenosa.es)

incumprimento de um padrão individual. Por sua vez, o valor da quantia a ser paga ao operador da rede seria idêntico, em caso de incumprimento por parte do cliente final. Julgamos que deverá ser feita a diferenciação por segmentos de consumo, uma vez que a um maior consumo está geralmente associado uma maior perda em caso de incumprimento dos padrões de qualidade.

Nos artigos n.ºs 52 e 53, que contemplam, respectivamente, o pagamento de compensações ao cliente e aos operadores das redes, entendemos que, de modo a fazer face ao custos incorridos e aos riscos assumidos, deve ser estabelecido, pela ERSE, um valor para a retribuição a ser concedida aos comercializadores e agentes externos pelo processo de mediação no pagamento das compensações que sejam devidas pelos clientes aos operadores das redes e vice-versa.

#### 9. Deveres para com os clientes com necessidades especiais

De acordo com o artigo n.º 59, é proposto fazer incidir sobre os comercializadores o dever de colocação, nas instalações dos clientes afectados por patologias olfactivas que os impeçam de detectar a odorização do gás natural, devidamente registados, de equipamentos de detecção de fugas.

Julgamos que o dever de colocação deverá incidir sobre o operador da rede de distribuição a que a instalação do cliente se encontra ligada, uma vez que é aquele o responsável pelo registo dos clientes, cabendo ao comercializador apenas a mediação, a pedido do cliente. Também será necessário definir sobre quem recairão os encargos com o equipamento e respectiva instalação.

#### 10. Deveres para com os clientes prioritários

Em relação os clientes prioritários, julgamos que o dever de aviso prévio individual, exposto no artigo n.º 60, deveria ser assegurado pelos operadores das redes e contar com a mediação e colaboração dos comercializadores com os quais os clientes finais estabeleceram contrato de fornecimento.

#### 11. Recolha e registo de informação

Segundo a proposta da ERSE, no artigo n.º 65, os comercializadores deverão recolher e registar informação sobre a qualidade de serviço necessária à verificação do cumprimento do RQS, nas matérias que lhes são aplicáveis. Ora, por um lado, de acordo com a tabela resumo da página 55, aos comercializadores em regime de mercado apenas se aplica a visita combinada às instalações dos clientes. Por outro lado, o requisito de manter essa informação disponível durante um período mínimo de 10 anos é muito exigente, pelo que sugerimos a sua redução para metade.

#### 12. Auditorias

Na matéria relativa à verificação do cumprimento do RQS, a ERSE propõe, no artigo n.º 67, uma periodicidade de 2 anos para a realização de auditorias, o que poderá, ainda assim, representar um esforço muito elevado para as empresas. Como alternativa, poder-se-ia alargar a periodicidade de realização de auditorias para, por exemplo, 3 anos.

No que se aplica aos comercializadores, existem várias matérias objecto de tratamento e auditoria com o intuito de fazer a verificação da qualidade de serviço comercial, como sejam as respostas a pedidos de informação e a reclamações.

### 13. Informação de qualidade comercial

Consideramos que deve ficar bem explícita, no texto do Anexo A, relativo ao envio trimestral de informação à ERSE, a forma de desagregação por "tipo de cliente". Há, de igual modo, que assegurar a coerência entre o conteúdo das alíneas deste anexo e a tabela IV.

Julgamos que o envio anual de informação deverá incidir sobre os indicadores gerais de qualidade comercial referidos no artigo 36º e os indicadores individuais referidos no artigo 45º (e não 44º, como, possivelmente por lapso, referido no texto do Anexo B).