

Exmos. Srs.  
ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos  
Rua D. Cristovão da Gama 1  
1400-113 Lisboa

Covilhã, 30 de junho de 2017

**Assunto:** Proposta de Revisão Regulamentar do Setor Elétrico e do Regulamento da Qualidade de Serviço do Gás Natural

A ENFORCESCO SA, agradece desde já a oportunidade de comentar alguns dos artigos dos documentos alvo revisão.

**Relativamente à apreciação do Regulamento das Relações Comerciais (doc. Justificativo) nos seus pontos:**

**2 – Obrigação de Separação de Imagem**

Pensamos ser essencial a inserção deste ponto na revisão do regulamento, pois a separação de imagem das entidades com diferentes responsabilidades (CUR e ORD) deve ser detalhada, clara e evidente.

**3.2 – Conceito de Oferta Comercial**

No ponto em questão é nossa opinião que além da existência de fidelização, de indexação de preço ou desconto promocional, deve também o público-alvo específico (doméstico e não doméstico), constituir regra e motivo para delimitação da oferta comercial e não apenas característica de uma oferta concreta. Tal delimitação contribuirá para que a informação veiculada pelos simuladores que o regulador disponibiliza, transmita resultados adaptados a cada uma das realidades de negócio de uma forma mais transparente e credível.

**3.5 – Intermediação ou Prestação de Serviços por Terceiros**

Concordando com a proposta apresentada, pensamos ser útil de forma a aliviar a carga administrativa, que o processo de envio da informação ao regulador se componha dos seguintes elementos: Minuta de contrato estabelecido com terceiros e listagem com identificação (Nome e NIF) das entidades respetivas.

**5 – Rotulagem de Energia Elétrica**

Concordamos com o descrito na proposta pois a referida recomendação de 2011 introduziu uma complexidade administrativa, que recaiu também sobre os comercializadores, que deixou de fazer sentido à luz do mercado atual, desta forma propomos que a periodicidade de envio de informação ao regulador seja reduzida para um período semestral ou mesmo anual, mantendo o intuito de informação ao cliente final.

**Relativamente à apreciação do Regulamento da Qualidade de Serviço (doc. Justificativo) nos seus pontos:**

**10 – Meios de Atendimento**

Relativamente ao envio de informação da comunicação de leituras, discordamos da introdução da carga administrativa que este procedimento acarreta, sendo que o envio desta informação deveria ser assegurado pelo ORD que detém toda esta informação centralizada.

15 – Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

O prazo apresentado para restabelecimento é fortemente condicionado pela forma de atendimento utilizada e pela modalidade de pagamento, uma vez que esta se encontra também altamente condicionada pelos diferentes fluxos financeiros disponíveis, assim é necessário repensar/alterar estes prazos proposta em função do atendimento e do tipo de pagamento utilizado.

17 – Mudança de Comercializador

Reforçamos a necessidade de retirar o tema da mudança de comercializador das disposições regulamentares de qualidade de serviço, pois tal apenas aporta peso administrativo no tratamento da informação, não havendo benefício para nenhuma das partes envolvidas no processo.

**Num âmbito mais generalista de apreciação das propostas dos diferentes Regulamentos (RQS e RRC), cumpre-nos fazer as seguintes referências a estes:**

- Na leitura dos documentos em questão pensamos haver matéria tratada nos dois documentos que alegadamente divergem nos seus conteúdos, quando abordados temas similares, a título de exemplo tempos para ativação de fornecimentos, tempos para desativação e agendamentos.

- Relativamente ao tema da tarifa social no Art.º 125º RRC da inclusão no relatório do número de pedidos recusados e o seu motivo, por ser matéria sensível, os comercializadores deveriam ser dispensados da função de validação e atribuição de tarifa social, devendo esta ficar única e exclusivamente a cargo dos organismos competentes para o efeito, Segurança Social e Autoridade Tributária. A responsabilidade do comercializador deveria ficar confinada ao processamento da informação digital disponibilizada pelo ORD.

## Nota Final

É com enorme preocupação que não vimos abordado o tema da mudança de comercializador de clientes com dívida.

Este era o momento de ver incluído nestes documentos critérios de regulação relativos a esta matéria, após os sucessivos pedidos que têm vindo a ser efetuados por todos os comercializadores, sobre este assunto, vital para uma adequada gestão do risco ao qual estão expostos, sem mecanismos de defesa eficazes.

Com base no exposto propomos que seja incluído em regulamento a impossibilidade de transição, entre comercializadores do mercado liberalizado, de clientes com dívida.

Tratando-se o fornecimento de energia de um bem essencial, estes clientes deveriam ser acolhidos exclusivamente pelo CUR, limitando desta forma a transição do incumpridor por todos os comercializadores a atuar no mercado liberalizado.

A aplicação da medida proposta é um garante da sustentabilidade do mercado liberalizado da energia elétrica, atualmente em causa, face ao nível de incumprimento que a ausência de regulação permite.

Com os melhores cumprimentos,

---

(João Nuno Santos Silva Serra Duarte, Eng.)