



001972

Exmº Senhor:
Dr.-Ing. Jorge Vasconcelos
M.I. Presidente do Concelho de Administração
ERSE

Rua D. Cristóvão da Gama, 1
1400 Lisboa

Sua referência

Sua data

Nossa referência

DES/97

Data de expedição

24 SET. 97-003600

Assunto **Processo de Consulta Pública/Anúncio de Proposta de Regulamentação**

Junto envio os comentários do Instituto do Consumidor ao documento de Proposta de Regulamentação objecto de consulta pública de iniciativa da ERSE.

Com os melhores cumprimentos,

O Presidente

(Manuel Lucas Estevao)

Anexo: o mencionado.



PRAÇA DUQUE DE SALDANHA, 31-2.º, 3.º e 5.º 1050 LISBOA TEL 54 40 25 FAX 52 24 10
LINHA AZUL 353 73 33



Comentários ao anúncio de Proposta de Regulamentação objecto de consulta pública pela ERSE

O fornecimento de electricidade é considerado um Serviço Público Essencial - Lei nº 23/96 de 26 de julho.

O mercado destes serviços tem sido objecto de medidas de modernização, no seguimento de directivas comunitárias, com a transformação dos monopólios naturais tradicionais, de que se destaca a introdução de regulação independente.

À criação da ERSE, já de si com aspectos inovadores no conjunto dos serviços públicos, junta-se agora um processo, que consideramos muito positivo, de consulta pública prévia sobre a regulamentação a implementar.

A documentação apresentada afigura-se adequada ao processo de consulta, com profundidade e clareza na abordagem do sector e no equacionamento dos problemas.

Uma primeira sugestão é a de indicação de um contacto técnico para eventuais esclarecimentos de aspectos mais especializados da matéria que podem gerar dificuldades de interpretação.

A contribuição do IC apresenta-se em duas partes, centrando-se a primeira numa apreciação de carácter geral e a segunda nas questões propostas para debate com maior relevância para os consumidores.

1. Assim, e na perspectiva da garantia dos interesses dos consumidores, o documento sugere os seguintes comentários:

- em primeiro lugar, sublinha-se a necessidade de assegurar que a entidade reguladora "regule" o mercado na sua totalidade, ou seja, não só os aspectos ligados à oferta - a construção de um sistema desta complexidade pode tender a um maior peso nesta área - mas a globalidade das relações entre fornecedores e consumidores;
- a terminologia utilizada sobre "consumidores" deverá ser uniformizada, pois são apresentadas várias designações - clientes finais/ consumidores finais/ consumidores domésticos, etc. - possibilitando alguma confusão. No nosso entender, e de acordo com a definição constante da Lei nº 24/96 de 31 de julho, dever-se-ia adoptar a designação de consumidor doméstico para representar os consumidores residenciais finais por oposição a outros clientes ou consumidores intermédios ou industriais, sendo os primeiros naturalmente utilizadores de BT (baixa tensão);



- nos estatutos da ERSE (nº 3 do artº 6) está prevista a competência de " Fomentar arbitragens voluntárias ... podendo a Entidade Reguladora ... estabelecer acordos com centros de arbitragem ;" dado tratar-se para os consumidores de um serviço básico e essencial, será necessário prover a que, na regulamentação a adoptar, esteja previsto o sistema de resolução de conflitos a funcionar a nível nacional, facto que reputamos fundamental para um bom funcionamento do mercado;
- a legislação já aprovada garante o princípio da uniformização do tarifário aos consumidores domésticos a nível nacional; é posição do IC que deve igualmente continuar a ser garantido pela regulamentação o princípio da uniformização contratual;
- como serviço público básico e essencial aos consumidores, deverão ser especificadas obrigações de serviço universal; no que respeita ao tarifário, a possibilidade de aumento de preços deve obedecer a esses parâmetros, sendo preferencialmente menor que a inflação prevista. Como já se verifica noutros serviços, poderá ser instituído um fundo financiado pelas empresas destinado a suprir eventuais aumentos superiores por via dos custos; no mesmo sentido, deverão estar estabelecidas condições para consumidores especiais e desfavorecidos, nomeadamente fornecimento de serviços mínimos;
- os indicadores relativos à qualidade de serviço devem ser indexados às fórmulas de cálculo do tarifário dos consumidores domésticos, por forma a inflectir (positiva ou negativamente) as alterações; neles deve ser incluído o previsto no artº 7 da Lei nº 23/96 - grau de satisfação dos utentes;
- por fim, sublinha-se a necessidade de modernizar alguns aspectos relativos aos consumidores domésticos e constantes do Decreto-Lei nº 103-C/89 de 4 de abril - já alterado, aliás, quanto à disposição que permitia o corte de fornecimento sem aviso prévio; o prazo de pagamento das facturas que é diferente para consumidores domésticos e outros clientes contratantes da mesma potência de BT afigura-se pouco equitativo; outro pormenor é o de não especificar devidamente o período de tempo em causa (dez dias a partir da data da factura? Dias úteis?), bem como outras questões relativas por exemplo a aumentos de caução em caso de corte, que nos parecem já desajustados.



2 Relativamente às questões formuladas para debate, e ainda na perspectiva dos consumidores domésticos, apresentam-se os seguintes comentários:

Questões gerais

- Grau de Detalhe e Flexibilidade

Considerando o nível de conflitualidade e os riscos para os consumidores (atendendo ao historial passado destes monopólios), afigura-se preferível ao nível da distribuição uma regulação mais exaustiva nomeadamente quanto aos aspectos relacionados com o serviço universal, podendo numa primeira fase optar-se por um detalhe menor, ou preferivelmente intermédio nos restantes níveis. Seria, aliás, da maior utilidade que esta regulamentação a ser implementada fosse entendida como experimental durante um primeiro período a defenir tecnicamente, possibilitando posteriores adaptações ao funcionamento do sistema.

- Ritmo de Introdução de Mudanças

Em princípio, a concorrência é benéfica para o consumidor, traduzindo-se pela elevação do binómio qualidade/preço. Contudo, dados os condicionalismos específicos inerentes a este sector de características de monopólio natural, pensamos que a opção pela abertura gradual será a mais correcta (uma avaliação posterior a um período experimental poderá ser mais precisa).

- Equilíbrio entre os Objectivos de Curto e Longo Prazo

Reconhece-se que é necessário garantir aos operadores condições e meios que lhes permitam um investimento adequado às exigências de qualidade e segurança do abastecimento. Será fundamental que a ERSE tenha meios para aferir custos dos serviços e necessidades de investimento, nomeadamente no que respeita á prestação do serviço universal (insiste-se na constituição de um fundo que possa suprir eventuais situações de desequilíbrio).



Questões Específicas

- Tarifas

A defenição do tipo de regulação a instituir será fundamental, não se vislumbrando, à partida, qualquer motivo que contrarie a possibilidade de uma regulação diferenciada segundo as empresas e os custos, sendo que o sector da distribuição aos consumidores domésticos deverá ter, em nosso entender, uma única forma de regulação, sendo preferencial dentre os diversos tipos, o de regulação directa dos preços em que a audição das associações representativas e a indexação dos indicadores de qualidade se afiguram importantes.

As questões relativas a separação de custos e custos e tarifas são extensas e complexas. Em princípio um maior rigor contabilístico das "parcelas" é positivo desde que exista preocupação de evitar possíveis inflacionamentos de custos por via, p.ex, de duplicações. Parece-nos sobretudo de precaver a situação habitual de repercutir tudo nos consumidores finais, o que prejudicará essencialmente os consumidores domésticos, pelo que será necessário estudar uma situação de maior equidade na repartição dos custos.

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

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

- Tratamento das Empresas Distribuidoras face à Uniformidade Tarifária

Na nossa perspectiva deve não só ser mantido o princípio da uniformidade tarifária como ainda ser garantida a uniformidade contratual aos consumidores domésticos. As questões relativas a diversidade de custos e equilíbrio financeiro das empresas



distribuidoras deverão ser equacionadas com observância daqueles parâmetros, que no caso do serviço universal poderão ser resolvidas, como sugerido, por um fundo de equilíbrio.

- Qualidade de Serviço

Constituindo o fornecimento de electricidade aos consumidores domésticos um serviço público essencial e básico - pois ninguém pode prescindir dele na prossecução de uma vida moderna - as questões ligadas à qualidade de serviço são fundamentais. Neste âmbito todos os pontos apresentados para reflexão são importantes.

A qualidade de serviço deveria ser direccionada em duas vertentes:

- indexação dos indicadores ao regulamento tarifário por molde a inflectir positiva ou negativamente as tarifas, sendo assim incentivo às empresas ou compensação aos consumidores;
- compensação directa a consumidores vítimas de avarias ou interrupções de fornecimento não imputáveis.

Para além dos índices a adoptar tecnicamente, de acordo com a Lei nº 23/96 deverá ainda ser criado o de Grau de Satisfação do Utente, que seria importante para aferir da conflitualidade dos serviços e sequente avaliação de qualidade.

- Relacionamento Comercial/Contratação Clientes/Medição/Facturação e Acerto de Contas

Sobre esta questão importa referir a necessidade de regulamentar os consumos mínimos que deverão ser fornecidos a consumidores com dificuldades económicas e o modo do seu financiamento (situação relacionada com a definição do âmbito do serviço universal).

O problema da caução tem um duplo aspecto: se por um lado será admissível que uma empresa exija uma garantia de pagamento para a prestação de um serviço de forma contínua, por outro é discutível que a mesma retenha um valor durante um longo período de tempo e entregue o mesmo sem juros no momento da resolução do contrato. o que pode ser interpretado como uma forma menos clara de financiamento. Em nosso entender, algumas disposições constantes do Decreto-Lei nº 103-C/89 estão ultrapassadas e deveriam ser revistas. Poder-se-ia equacionar preferencialmente que só seria exigida caução em caso de incumprimento ou corte de fornecimento (como garantia de reserva para situações futuras), não penalizando os consumidores cumpridores, mas paralelamente teria de ser resolvido o problema do prazo de pagamento de forma clara.



Na questão da facturação por estimativa, a possibilidade de escolha das diferentes opções pelo consumidor é importante.

Os problemas relacionados com a medição e adequação do equipamento são muito importantes e associados, como é exposto, a uma promoção da transparência entre todos os intervenientes no sector. Para o efeito poderia ser positiva uma actuação da ERSE, promovendo e publicando testes quer à rede quer aos equipamentos de contagem/medição, paralelos aos dos sistemas de aferição de qualidade dos operadores, o que daria maior visibilidade.

As dificuldades na acessibilidade parecem-nos afectar sobretudo instalações mais antigas (ou poder ser melhor resolvido em novas), mas a questão da facturação por estimativas durante largos períodos aparenta, salvo melhor opinião, reverter em prejuízo dos consumidores domésticos aquando do acerto de contas. Existem exemplos de localidades que deixaram de ter leituras regulares por parte da ainda EDP e em que os consumidores, por questões de informação (muitas vezes serão iletrados, em áreas mais rurais), inércia ou até posicionamento - verificam-se casos de exposições ao IC em que é contestada a falta de leituras como obrigação que a empresa deixou de honrar ("porque quer despedir pessoal, não se pode pactuar com o desemprego") - não comunicam voluntariamente as contagens para facturação. Será uma situação a estudar, em que campanhas de informação e incentivos à escolha de vários sistemas de estimativas temporais poderão ser muito úteis.

Concorda-se em absoluto com a intenção de repensar quer a promoção de um maior nível de conhecimento sobre as fórmulas de cálculo das estimativas quer de mecanismos de detecção e correção de erros de facturação.

- Utilização Racional de Recursos Energéticos

O exposto neste ponto parece-nos de extrema actualidade e importância, merecendo maior destaque e aprofundamento, pois resultados de estudos publicitados parecem indicar possibilidade de ganhos de eficiência e mais valias em todo o sistema (para além do impacto ambiental), pelo que a ERSE devia continuar a trabalhar para uma articulação adequada dos intervenientes. É evidente que a promoção de fontes alternativas aos consumidores domésticos é concorrente das empresas distribuidoras (a própria promoção de poupanças colidirá com os planos de aumento de vendas p.ex.), mas é nossa convicção que haverá ainda muito a fazer pelas campanhas de Utilização Racional de Energia Doméstica o que, bem articulado com outros processos a vários níveis do sistema, possibilitará ganhos para todos os intervenientes aliados a uma preservação ambiental.