

Comunicado

Monitorização e supervisão do mercado determinam a abertura de inquéritos de averiguação sancionatória pela ERSE

O Conselho de Administração da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), fruto de situações detetadas no exercício da atividade de supervisão desenvolvida pela ERSE, deliberou, a 15 de abril de 2015, proceder à abertura de inquéritos no quadro do Regime Sancionatório do Setor Energético (RSSE).

De entre os inquéritos abertos, destacam-se pela relevância das matérias subjacentes, os que visam a entidade responsável pela mudança de comercializador do setor elétrico (EDP Distribuição), dois dos mais representativos comercializadores, EDP Comercial e Galp Power, e os operadores de rede de distribuição de gás natural que integram o grupo Galp Energia.

Estão em causa nestes inquéritos indícios de incumprimentos legais ou regulamentares no âmbito da mudança de comercializador, da aplicação das tarifas sociais e do apoio social extraordinário ao consumidor de energia (ASECE), bem como a desconsideração de leituras comunicadas pelos clientes. Aos incumprimentos indiciados, caso os mesmos venham a ser confirmados, são aplicáveis sanções que cujos limites máximos podem oscilar entre os 2% e os 10% do volume de negócios realizado por cada uma das empresas em causa.

1. Mudança de comercializador no setor elétrico (switching)

No cumprimento das suas atribuições de monitorização e de supervisão, a ERSE determinou em 2014 a realização de uma auditoria à EDP Distribuição – Energia, S.A., na qualidade de Gestor do Processo de Mudança de Comercializador (GPMC), a qual, depois de concluída, mereceu uma análise aprofundada do Regulador. Algumas das situações detetadas anteriormente, em auditoria realizada em 2010, subsistem no essencial nos resultados da auditoria de 2014, nomeadamente no que respeita a aspetos de natureza organizativa que podem colocar em causa o cumprimento dos procedimentos em vigor.

Na sequência das evidências levantadas pelo auditor, a ERSE identificou, entre outras, um conjunto de situações que indiciam a possível violação do dever de independência a que está obrigada a entidade responsável pela gestão da mudança de comercializador, as quais deram origem à abertura de inquérito.

Sem prejuízo dos direitos que a entidade responsável pela gestão da mudança de comercializador tem no quadro do mencionado regime sancionatório, aos incumprimentos identificados é aplicável uma sanção que pode ascender a 5% do volume de negócios da empresa em causa.

Para melhor enquadramento da questão importa ter em consideração que:

- A mudança de comercializador é um aspeto central do processo de liberalização dos mercados de energia, na medida em que é através deste processo que os consumidores concretizam as suas escolhas de fornecedor.
- O processo de mudança de comercializador decorre de acordo com regras aprovadas pela ERSE, regras essas que visam assegurar, entre outros aspetos, a transparência, a igualdade de tratamento de todos os agentes, bem como a independência da entidade a quem é atribuída esta função.
- Os princípios de transparência, de igualdade de tratamento de todos os agentes e, sobretudo o dever de independência da entidade a quem é atribuída esta função são essenciais para garantir um mercado são e concorrencial. Neste sentido, estes princípios servem o interesse dos consumidores, enquanto beneficiários diretos da sã concorrência entre agentes.
- A regulamentação aprovada pela ERSE prevê a existência de auditorias periódicas à aplicação destes procedimentos, auditorias essas que devem ser efetuadas por uma entidade independente, justamente para garantir as condições de transparência e independência desta verificação.

2. Aplicação da tarifa social

Os consumidores economicamente vulneráveis têm legalmente direito a beneficiar de tarifas sociais e do apoio social extraordinário ao consumidor de energia cuja aplicação é da responsabilidade dos comercializadores de energia.

A ERSE considerou oportuno complementar as atividades de supervisão com uma ação inspetiva a dois dos mais representativos comercializadores, EDP Comercial – Comercialização de Energia, S.A. e Galp Power, S.A., de modo a verificar o cumprimento das disposições legais e regulamentares de atribuição da tarifa social. Essa ação inspetiva teve lugar a 4 de fevereiro, nas instalações dos dois comercializadores.

Da inspeção em apreço resultou o apuramento de situações que indiciam a não atribuição, indevida, da tarifa social e o incumprimento do dever de informação aos beneficiários, nomeadamente na fatura de fornecimento. Estas situações, pela natureza dos factos indiciados, justificaram a remessa das mesmas para averiguação sancionatória.

Sem prejuízo dos direitos que os comercializadores têm no quadro do mencionado regime sancionatório, aos incumprimentos identificados é aplicável uma sanção que pode ascender a 10% do volume de negócios da empresa em causa.

Para melhor enquadramento da questão importa ter em consideração que:

- O quadro de liberalização dos setores elétrico e do gás natural, nomeadamente na escolha de fornecedor, a par do facto dos fornecimentos de eletricidade e de gás natural constituírem um serviço público essencial, foram importantes determinantes da definição de um quadro de apoio aos consumidores que se convencionou designar de consumidores vulneráveis.
- De modo a constituir um mecanismo de apoio aos consumidores vulneráveis, em particular na condição de vulnerabilidade socioeconómica, foi instituída a tarifa social, tanto para a eletricidade como para o gás natural, a qual foi complementada pelo Apoio Social Extraordinário ao Consumidor de Energia (ASECE).
- A tarifa social e o ASECE são assim instrumentos que visam garantir o acesso dos consumidores de eletricidade e gás natural a um fornecimento regular e com preço ajustado à sua condição de vulnerabilidade, podendo assim participar de pleno direito no próprio processo de liberalização.
- A ERSE perspetiva a existência da tarifa social e do ASECE como parte do desenvolvimento da liberalização dos mercados retalhistas de eletricidade e gás natural, em condições de inclusão de todos os consumidores.

3. Estimativas e faturação de consumos de gás natural

Na sequência de investigações da ERSE foram apurados indícios de que os operadores da rede de distribuição do setor do gás natural que integram o grupo Galp Energia tem desconsiderado a generalidade das leituras que lhes são comunicadas pelos consumidores, não as comunicando aos Comercializadores e, por conseguinte, as mesmas não têm integrado o processo de faturação.

Sem prejuízo dos direitos que os operadores têm no quadro do mencionado regime sancionatório, aos incumprimentos identificados é aplicável uma sanção que pode ascender a 2% do volume de negócios da empresa em causa.

Para melhor enquadramento da questão importa ter em consideração que:

- A Regulamentação aprovada pela ERSE prevê que os consumidores podem comunicar a leitura dos seus contadores, tendo esta comunicação o mesmo valor que as leituras efetuadas pelos operadores da rede de distribuição.

- A comunicação de leituras pelos consumidores pode ser feita diretamente ao operador da rede de distribuição, sendo gratuita, ou ao comercializador com quem o consumidor tem o seu contrato de fornecimento. Em qualquer das situações, caso a leitura fornecida pelo consumidor seja a informação de consumo mais atualizada, esta deverá prevalecer sobre qualquer estimativa de consumo para efeitos de faturação.
- A utilização da melhor informação de leitura disponível tem por objetivo minimizar o recurso à cobrança de consumos estimados e promover uma melhor perceção entre valores consumidos e pagos.

Lisboa, 20 de abril de 2015