Comentários IBERDROLA à 81ª Consulta Pública referente à Proposta de Fusão do Regulamento de Relações Comerciais para os setores elétrico e do gás natural

No dia 19 de dezembro, a ERSE submeteu a consulta pública a Proposta de Fusão do Regulamento de Relações Comerciais para os setores de elétrico e do gás natural, e que, eventualmente, revogará o Regulamento n. º 561/2014, de 22 de dezembro[1] (Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico) e o Regulamento n. º 416/2016, de 29 de abril[2], (Regulamento de Relações Comerciais do Setor de Gás Natural).

A IBERDROLA, enquanto comercializadora estabelecida em território nacional desde 2003, e sendo actualmente uma das comercializadoras com maior relevância no mercado retalhista de energia em Portugal, acolhe favoravelmente a oportunidade de pronunciar-se acerca da regulamentação agora proposta, com o intuito de prestar o seu contributo para o estabelecimento de regras mais justas, coesas e promotoras da concorrência e do bom funcionamento de mercado.

Assim sendo, cabe à IBERDROLA apresentar, em seguida, algumas considerações de caráter genérico acerca da proposta regulamentar em análise:

A. FUSÃO DOS REGULAMENTOS DE RELAÇÕES COMERCIAIS

1. O desenvolvimento dos setores retalhistas de gás e eletricidade, em particular devido à existência de ofertas duais e à presença de agentes em ambos os setores, tem vindo a demonstrar que estes mercados apresentam serviços similares e para os quais a regulamentação de relação comerciais tende a ser semelhante.

2. De igual modo, a experiência positiva resultante da fusão dos regulamentos de qualidade de serviço do setor elétrico e de gás natural, demonstrou o potencial inerente à fusão dos regulamentos base destes setores, ainda que precavendo as especificidades de cada um.

3. Assim sendo, cabe à IBERDROLA manifestar a concordância com a fusão proposta para os regulamentos de relações comerciais dos setores elétrico e de gás natural, visto que

[1] Alterado pelo Regulamento n. º 632/2017, de 21 de dezembro

[2] Alterado pelo Regulamento n. º 224/2018, de 16 de abril e pelo Regulamento n. º 365/2019, de 24 de abril

esta permitirá a harmonização das regras de relacionamento comercial aplicáveis a ambos os setores, resultando também numa maior facilidade de interpretação e aplicação das normas.

B. ORGANIZAÇÃO DO NOVO REGULAMENTO DE RELAÇÕES COMERCIAIS

1. A IBERDROLA entende que a estrutura interna proposta para o novo articulado do Regulamento de Relações Comerciais é positiva, uma vez que, salvo melhor opinião, facilita a interpretação sistemática do diploma e possibilita uma melhor compreensão da sua organização para todos os intérpretes.

2. Não obstante, é opinião da IBERDROLA que o esforço de compilação realizado poderia ter sido mais aprofundado, designadamente, através de uma maior redução do número de artigos actualmente proposto, por exemplo, através da não desagregação em vários artigos de disposições que, nas versões anteriores dos RRC, constavam somente de um artigo, facilitando também aqui a experiência do intérprete habitual do diploma.

Não obstante as considerações de caráter genérico acima realizadas, entende a IBERDROLA tecer os seguintes comentários em sede de especialidade

A. LEGITIMIDADE

1. De acordo com o nº 1 do artigo 20.º da proposta de articulado, "A legitimidade para a celebração de um contrato de fornecimento de energia elétrica ou de gás natural afere-se em função da disponibilidade de um título válido para a ocupação do imóvel, salvo no caso das instalações eventuais e instalações provisórias, para as quais a legitimidade para contratar é aferida por documento que ateste o caráter provisório ou a realização do evento".

2. Ainda neste sentido, dispõe o nº 2 do artigo 20.º que "o título válido pode resultar do direito de propriedade ou de outro direito real relevante sobre o imóvel ou de outro direito que legitime a ocupação do imóvel, nomeadamente resultante de contrato de arrendamento ou de comodato. "

3. Em suma, a proposta de articulado a consulta pública estabelece que a celebração do contrato deverá estar condicionada à disponibilidade, pelo cliente, de título válido para a ocupação do imóvel.

4. Referir que, na documentação disponibilizada a consulta pública, a ERSE não referiu as motivações para o estabelecimento da norma em questão. Ainda assim, previsivelmente, intui-se que a ERSE pretenda conferir uma maior segurança relativamente à legitimidade do cliente para realizar o contrato de fornecimento, evitando possíveis reclamações e malefícios para os clientes prejudicados - ainda que estas ocorrências representem um número reduzido de situações face ao universo de contratos de fornecimento celebrados pelos comercializadores -.

5. Pese a não explicitação das suas motivações para o estabelecimento da presente norma, a ERSE menciona, no documento justificativo, que a proposta formulada colhe inspiração nas disposições do Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos, nomeadamente, no artigo 70.º

6. Contudo, o Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos atua sobre um mercado regulado, não liberalizado e não concorrencial, em que não existem mudanças de comercializador, sendo a legitimidade aferida somente nas entradas diretas dos consumidores.

7. Ora, tratando-se de entradas diretas, o cliente enquanto interessado, e perante a necessidade premente em ser fornecido, terá todo o interesse em disponibilizar, o mais rapidamente possível, os documentos necessários para a concretização desse abastecimento.

8. Todavia, o impacto da aplicação da norma em apreço não tem paralelo ao que resultará caso esta seja introduzida nos setores elétrico e de gás natural, face à existência de um mercado liberalizado e concorrencial nestes setores.

9. Com efeito, nos setores elétrico e de gás natural, para além de ativações de fornecimento, existem mudanças de comercializador, fruto da existência de um

mercado liberalizado e concorrencial, situação que não encontra correspondência no setor dos serviços de água e resíduos.

10. Ora, como será de fácil percepção, um cliente que pretenda realizar uma mudança de comercializador, e encontrando-se já a sua instalação a ser fornecida, terá menos pré-disposição a reunir a documentação necessária à celebração do contrato, uma vez que, apesar de possíveis incentivos na melhoria de serviço e redução de preço final (que será sempre de impacto relativo face ao peso das tarifas, taxas e impostos no valor final a faturar ao cliente), não vê o fornecimento da sua instalação a ser prejudicado.

11. Por conseguinte, a implementação de uma norma com este teor irá reduzir o ritmo de mudanças de comercializador, prejudicando gravemente a fluidez do mercado, a sua concorrência e desenvolvimento, e resultando em graves impactos nas ofertas a apresentar perante aos consumidores, com claro prejuízo para estes.

12. Também nesta lógica, esta medida irá, tendencialmente, beneficiar as empresas com uma quota de mercado mais elevada, que devido a sua posição dominante no mercado, e perante a redução do ritmo de mudança de comercializador e mais fácil retenção de clientes, tenderão a apresentar uma política de preços que não beneficiará o consumidor final, designadamente, através de um agravamento de preços.

13. Referir também que, por outro lado, a aplicação desta medida faz recair o ónus da responsabilidade pela aferição do título no comercializador, algo que não deveria ocorrer, uma vez que, nas situações em que ocorre mudança de comercializador e estejamos perante uma situação de falta de legitimidade, a responsabilidade principal por esta contratação ocorrer cabe à parte que, tendo conhecimento da ilegitimidade, ainda assim decidiu celebrar o contrato, não tendo o comercializador sequer capacidade de aferir pela validade do título em questão, salvo casos excepcionais.

14. Sem prejuízo do disposto, a IBERDROLA não rejeita a sua responsabilidade no processo de contratação, e por esse motivo, entende que deverá fazer o possível para garantir a

veracidade das declarações prestadas pelos intervenientes no processo contratual, sem que tal consubstancie uma obrigação de fins mas somente de meios, na medida em que implique um esforço que não se coadune com o desenvolvimento concorrencial do mercado liberalizado, mas, também, que se baste com as exigências atuais.

15. Com efeito, relembramos que cada cliente/cidadão/empresa será responsável pelas suas declarações, devendo o ónus desta medida recair, em última instância, sobre o sujeito prevaricador, perante o qual a IBERDROLA se compromete a aferir a sua correta identidade.

16. Importa também referir que a aplicação da norma *sub judice* poderá levar a custos acrescidos para o consumidor, nomeadamente nas situações em que este não possua consigo a documentação necessária a comprovar a propriedade do imóvel, sendo, por exemplo, necessária a emissão de certidões ou outra documentação, a qual envolverá custos não despicientes para o consumidor e que, a jusante, poderão resultar num entrave à mudança de comercializador, ainda que a oferta comercial apresentada possa ser mais atrativa e favorável.

17. Perante o exposto, fica evidenciado que os benefícios decorrentes da consagração da norma *sub judice* revelam-se manifestamente insuficientes perante os malefícios que a mesma poderá gerar, visto que, ainda que permita reduzir algumas situações de celebração ilegítima do contrato (que serão reduzidas face ao panorama geral de contratos celebrados), a sua aplicação irá implicar um forte abrandamento na transição para um mercado liberalizado e efetivamente concorrencial, colocando uma forte barreira à fluidez do mercado e prejudicando, em última análise, a generalidade dos consumidores finais.

18. Importa ainda referir que, no entendimento da IBERDROLA, a norma em apreço levanta sérias dúvidas de conformidade com o ordenamento jurídico atual, nomeadamente, a sua concordância com a Lei da Concorrência e o princípio da proporcionalidade previsto no artigo 7.º do Código do Procedimento Administrativo,

ao qual a ERSE se encontra adstrita no exercício das suas funções, em especial no que concerne às suas competências regulatórias.

19. Em suma, e tendo em conta os impactos identificados no presente ponto, a IBERDROLA propõe que a aplicação da norma *sub judice* se restrinja às situações de entradas diretas dos clientes, uma vez que se trata da realidade que menos tende a prejudicar os consumidores, o mercado concorrencial e, também, a que mais se assemelha ao setor de abastecimento de água e resíduos, no qual a norma em apreço colhe inspiração.

B. OBRIGAÇÕES DE FIDELIZAÇÃO

1. Conforme o articulado agora proposto, em concreto, o artigo 18.º, a ERSE passou a estipular, de forma autónoma, o regime da fidelização nos contratos de fornecimento de energia elétrica e gás natural, o que, no entendimento da IBERDROLA, constitui uma alteração positiva ao texto regulamentar, permitindo uma interpretação mais fácil e consolidada das questões relacionadas com o tema de fidelização de clientes.

2. Não obstante, é entendimento da IBERDROLA que o regime consagrado pela ERSE deveria ser mais flexível no que se refere à quantificação expressa do benefício associado à fidelização, uma vez que o valor da vantagem concedida ao cliente poderá ser variável no tempo ou, porventura, intangível.

3. De igual modo, a IBERDROLA considera que, face às especificidades de cada segmento, designadamente, nos tipos de fidelização e na assimetria de informação dos próprios clientes, seria adequado que a presente norma se aplicasse, exclusivamente, a consumidores, sendo este um ponto onde seria útil aplicar a distinção entre consumidor e cliente proposta pela ERSE.

C. CESSAÇÃO DO CONTRATO

1. De acordo com a nova redação do RRC, os comercializadores só poderão fazer cessar o contrato, por sua iniciativa, através de resolução contratual (na sequência de três ou mais interrupções de fornecimento nos doze meses imediatamente anteriores ou de

uma interrupção que se prolongue por um período superior a 45 dias) ou oposição à renovação (só poderá opor-se à renovação do contrato, salvo tenham ocorrido três ou mais interrupções do fornecimento num período de doze meses).

2. A IBERDROLA considera positiva a opção de resolução contratual na sequência de três ou mais interrupções de fornecimento nos doze meses imediatamente anteriores à data de resolução ou aquando de uma interrupção que se prolongue por um período superior a 45 dias.

3. Não obstante, a IBERDROLA solicita um esclarecimento à ERSE acerca do racional para o estabelecimento do período de 45 dias de interrupção por facto imputável ao cliente até à resolução do contrato.

4. Neste sentido, e pese a positividade associada à redução do prazo atual de 60 para 45 dias, a IBERDROLA entende que o lapso temporal adequado a estabelecer seria de 30 dias, uma vez que este prazo constitui um período temporal suficiente para justificar uma eventual resolução do contrato advinda da quebra de confiança contratual que deriva do não cumprimento do mesmo.

5. Por último, a IBERDROLA sugere o estabelecimento, para efeitos deste artigo, de uma equiparação entre as situações de interrupção de fornecimento e aquelas em que deveria ter ocorrido uma interrupção e a mesma não aconteceu por facto imputável ao cliente.

6. Com efeito, uma disposição deste género permitiria ao comercializador resolver o contrato nas situações em que a interrupção não ocorre por facto imputável ao cliente (por exemplo: bloqueio de acesso ao contador), não ficando o comercializador adstrito a prestação do serviço e manutenção do vínculo contratual devido a uma atuação de má fé por parte do cliente.

7. Referir ainda que, conforme o artigo 78.º da proposta, o fornecimento pode ser interrompido por outras razões que não a falta de pagamento, entendendo a IBERDROLA que, nomeadamente, nas situações de cedência de energia elétrica ou de gás natural a terceiros, quando não autorizada, ou no caso de procedimento

fraudulento, não deveria ser exigível a necessidade de três incumprimentos para se poder proceder à resolução do contrato, dada a quebra de confiança contratual gerada pela gravidade da conduta do cliente.

D. LEITURAS EXTRAORDINÁRIAS

1. O nº 1 do artigo 37.º do novo articulado dispõe que "Se, por facto imputável ao cliente, após duas tentativas, não for possível o acesso ao equipamento de medição, para efeitos de leitura, durante um período que não deve ultrapassar os 4 meses consecutivos, e não existindo qualquer comunicação por parte do cliente sobre os dados de consumo durante o mesmo período, o operador da rede pode promover a realização de uma leitura extraordinária".

2. Ora, por comparação com o articulado vigente, o novo diploma consagra uma redução do prazo máximo fixado para a promoção de leitura extraordinária de 6 meses para 4 meses.

3. Apesar de entender que esta medida poderá ter impactos positivos na redução da conflitualidade referente à faturação dos comercializadores, a IBERDROLA considera que, por forma a incrementar substancialmente o sucesso desta medida, quando aferido pela redução de reclamações relativas ao processo de faturação, deverá ser estabelecido um prazo máximo para realizar a leitura extraordinária, por forma a reduzir o risco de conflitualidade no processo de faturação.

4. Neste sentido, e ainda relativamente ao nº 1 artigo 37.º do novo articulado, a IBERDROLA sugere que se mantenha uma tentativa de leitura para a promoção da leitura extraordinária, por oposição às duas tentativas agora propostas e, também, que se substitua a expressão "pode" por "deve", à luz do que está previsto no articulado vigente.

5. Face as sugestões vertidas nos pontos anteriores, a IBERDROLA sugere a seguinte redação para o nº1 do artigo 37.º:

*"Se, por facto imputável ao cliente, após **uma** ~~duas~~ tentativa**s**, não for possível o acesso ao equipamento de medição, para efeitos de leitura, durante um período que não deve ultrapassar os **3** ~~4~~ meses consecutivos, e não existindo qualquer comunicação por parte do cliente sobre os dados de consumo durante o mesmo período, o operador da rede **deve** ~~pode~~ promover a realização de uma leitura extraordinária **no prazo de 30 dias**".*

6. Em conclusão, é entendimento da IBERDROLA, que a consagração de uma norma, com a redação referida no ponto anterior, permitirá reduzir a conflitualidade no processo de faturação, resultando assim numa clara melhoria da experiência do serviço prestado ao consumidor final.

E. REDUÇÃO DE POTÊNCIA PREVIA À INTERRUPÇÃO DE FORNECIMENTO

1. No nº 3 do artigo 78.º do articulado colocado a consulta, propõe-se a possiblidade de reduzir a potência contratada para o escalão de 1,15 kVA, somente em BTN, durante o período que antecede a interrupção do fornecimento, ou até à regularização dos valores que originam a razão de interrupção, exceto nos casos em que esta operação não possa ocorrer, situação em que a interrupção se processará nos trâmites normais.

2. A IBERDROLA compreende as vantagens inerentes a esta medida, considerando o possível impacto positivo no cumprimento das obrigações de pagamento impostas aos consumidores, uma vez existirá uma maior compulsão à regularização da dívida previamente à interrupção, perante uma possível redução de potência durante o período de pré-aviso.

3. Não obstante, esta medida, nos termos propostos, poderá implicar o estabelecimento de novos e complexos processos operativos - com custos de implementação que tenderão a ser refletidos no consumidor final - em face da necessidade de, durante o período de redução de potência, os clientes serem faturados por uma potência diferente da contratada e, consequentemente, estando sujeitos, em certas situações, à aplicação um escalão de IVA diferenciado.

4. Neste sentido, por forma a resolver estes problemas e a aproximar o tratamento dado aos clientes (estejam ou não integrados em redes inteligentes), a IBERDROLA sugere a harmonização deste regime com o artigo 30.º do Regulamento nº 610/2019, de 2 de agosto, que aprova o Regulamento dos Serviços das Redes Inteligentes de Distribuição de Energia Elétrica.

5. De igual modo, a aplicação deste regime deveria ser um mecanismo opcional concedido ao comercializador para realizar a gestão da sua dívida, considerando a IBERDROLA, por este motivo, que também nesta situação deverá existir uma harmonização regulamentar com o artigo 30.º do regulamento nº 610/2019, de 2 de agosto.

F. PRÉ-AVISO NAS INTERRUPÇÕES POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

1. O nº 4 do artigo 79.º estabelece que *"Nos casos previstos na alínea j) do n.º 1 do artigo anterior, e para o setor elétrico, o pré-aviso deve conter uma antecedência mínima de 5 dias para a concretização de redução da potência contratada, nos termos do n.º 3 do artigo anterior, e de 20 dias para a concretização de interrupção se não for possível concretizar a referida redução de potência".*

2. Ora, a IBERDROLA considera que, apesar de se estabelecer o prazo de antecedência mínima para a concretização da redução de potência, não é estabelecido um prazo máximo para a sua realização.

3. Neste sentido, a IBERDROLA entende deverá ser imposto ao ORD um prazo máximo para realizar essa redução, sendo que, nos casos em que não seja possível efetuar a redução de potência nesse prazo, deverá o processo seguir os trâmites normais.

4. Com efeito, esta medida permitirá evitar eventuais desajustes pelos ORD, mas, também, garantir o cumprimento do prazo de 30 dias referido no nº 7 do artigo 79.º.

G. SUSPENSÃO DA FATURAÇÃO DA POTÊNCIA CONTRATADA OU DO TERMO TARIFÁRIO FIXO E DOS TERMOS DE CAPACIDADE DURANTE O PERÍODO DE INTERRUPÇÃO DE FORNECIMENTO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

1. O artigo 49.º da proposta de articulado consagra que *"Nos contratos de fornecimento de energia elétrica ou de gás natural, a interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente ou acordo com este suspende a faturação da potência contratada ou do termo tarifário fixo e dos termos de capacidade, respetivamente, durante o período de interrupção. ".*

2. Ora, como bem denota a ERSE no documento justificativo, na maioria das situações de interrupção por facto imputável ao cliente, em que não existe restabelecimento do fornecimento, os consumidores não realizam o pagamento dos encargos com as redes em dívida, recaindo estes custos nos comercializadores.

3. Cabe também referir a este propósito que, nas situações de interrupção por falta de pagamento, recai sobre o comercializador o ónus sobre os encargos de acesso respeitantes ao período faturado e cujo pagamento não foi realizado, encargos que este não poderá refletir no ORD, caso contrário, incorreria uma situação de incumprimento com o contrato de uso de redes.

4. Assim, e tendo em conta as obrigações referentes à cessação e denúncia do contrato impostas aos comercializadores, que restringem a possiblidade do comercializador não suportar estes custos por denúncia ou resolução contratual, impendem actualmente sobre o comercializador exigências de suporte dos encargos com as redes que, salvo melhor opinião, são desproporcionadas perante a sua atividade.

5. Perante o exposto, cabe à IBERDROLA manifestar a sua concordância com o estabelecimento no RRC da regra que permite a suspensão da faturação da potência contratada ou do termo tarifário fixo e dos termos de capacidade durante o período de interrupção de fornecimento.

H. DÍVIDA

1. A IBERDROLA considera positivas as medidas referentes ao tratamento de com dívida consagradas no nº 3 e 4 do artigo 20. º e no nº 9 e 10 do artigo 235.º, uma vez que se permite, salvo melhor opinião, dotar o sistema e os seus agentes de mecanismos mais aptos a garantir a regularização das dívidas existentes, sem prejudicar o efetivo funcionamento do mercado liberalizado.

2. Todavia, a IBERDROLA não poderá deixar de discordar com a não harmonização do tratamento da dívida a todos os comercializadores, ressaltando, para este efeito, o disposto no n. º 13 do artigo 234. º, que prevê que a existência de valores em dívida vencida para com um CUR, que não tenham sido contestados judicialmente ou perante uma entidade de RAL, impedem o cliente de escolher outro comercializador.

3. Com efeito, a IBERDROLA considera não existir fundamento para esta diferenciação entre comercializadores, e por isso apela à ERSE que harmonize o tratamento das dívidas aos comercializadores, alargando o previsto no n. º 13 do artigo 234.º aos comercializadores em regime de mercado.

I. REGULAMENTAÇÃO DA LEI Nº 5/2019, DE 11 DE JANEIRO

1. A 11 de janeiro de 2019 foi publicada a Lei nº 5/2019, que introduziu na ordem jurídica portuguesa uma série de obrigações relacionadas com a informação a prestar aos clientes no setor da energia.

2. Não obstante, salvo melhor entendimento, previamente à entrada em vigor da Lei n. º 5/2019, de 11 de janeiro já existiria uma panóplia de normas legais e regulamentares aptas a garantir o cumprimento dos desígnios de proteção do consumidor relativamente às informações a prestar pelos comercializadores.

3. Com efeito, é entendimento da IBERDROLA que a quantidade de informação a prestar ao cliente, conforme proposta pela nova Lei, vem complexificar, porventura excessivamente, a informação a disponibilizar ao cliente, conduzindo, nomeadamente, à diminuição da compreensão dos valores faturados.

4. Tendo em conta o referido, a IBERDROLA acolheu positivamente a consulta prévia no âmbito da Lei 5/2019 promovida pela ERSE a 14 de março de 2019, uma vez que nesta consulta se abria a possiblidade de mitigar os impactos da referida legislação.

5. Relembrar que, na referida consulta prévia, não existiam referências à auto exequibilidade da Lei nº 5/2019 - conforme a ERSE vem pugnar na presente consulta pública -, tendo sido submetidas mais de 20 questões aos destinatários acerca da regulamentação a consagrar aquando da alteração ao RRC.

6. Deste modo, a IBERDROLA empenhou-se no referido processo de consulta prévia, por forma a contribuir para a aplicação de regras mais justas e que permitissem mitigar os malefícios causados para o sistema e para os consumidores derivados da aplicação da Lei nº 5/2019.

7. Perante este cenário, não se compreende a posição agora adotada pela ERSE, contrariando todas as expectativas geradas juntos dos agentes de mercado e consumidores, designadamente, através da referida auscultação de interessados ou de posições públicas assumidas em vários fóruns ou documentos oficiais.

8. Referir ainda que, salvo melhor consideração, a auto exequibilidade da Lei nº 5/2019 terá, eventualmente, graves consequências para os consumidores, uma vez que o excesso de informação a ser disponibilizado, mediante possíveis interpretações maximalistas ao conteúda a apresentar na fatura, tenderá a gerar mais reclamações e pedidos de informação, não contribuindo para a compreensão dos valores faturados, nem para o aumento da literacia energética e conduzindo.

9. Numa óptica concorrencial, a IBERDROLA relembra ainda que os custos inerentes aos desenvolvimentos dos sistemas de faturação tenderão a ser elevados, o que, *a priori*, afetará com maior gravidade os pequenos comercializadores, face à menor margem de variabilização dos seus custos em função da dimensão da sua carteira.

10. Assim, a realização dos investimentos informáticos necessários a adequação dos sistemas de faturação tenderá a criar uma maior barreira de entrada no mercado a

pequenos comercializadores, conduzindo a uma menor atomicidade do mercado que, em último caso, prejudicará o consumidor final.

11. Apesar desta reflexão, a aplicação da nova Lei deverá ser transversal a todos os comercializadores e, neste sentido, qualquer simplificação normativa a ocorrer deverá ser extensível a todos os comercializadores, uma vez que a Lei não contempla exceções neste âmbito.

12. Noutro âmbito, referir que a ERSE procedeu recentemente à regulamentação da Lei nº 5/2019, de 11 de janeiro, no que concerne ao setor de Combustíveis Derivados do Petróleo e de GPL, através da publicação do Regulamento 141/2019, de 20 de fevereiro.

13. Esta regulamentação encerra em si mesma uma incoerência interpretativa por demais evidente, uma vez que não existe disposição na Lei nº 5/2019 que, em especial, obrigue uma distinção de tratamento entre a regulamentação a efetuar relativamente aos setores em questão.

14. Concluindo, no entendimento da IBERDROLA, a posição agora tomada pela ERSE não contribui para o estabelecimento de normas mais justas, coesas, garantísticas e que permitam dissipar interpretações distintas ao conteúdo da Lei n. º 5/2019, conduzindo, com toda a probabilidade, a um nível de informação bastante distinto entre as várias faturas dos comercializadores - consoante as interpretações realizadas aos conceitos estabelecidos na Lei nº 5/2019 – que acarretarão claros prejuízos para os consumidores.

J. DISTINÇÃO ENTRE CLIENTE E CONSUMIDOR

1. No novo regulamento colocado a consulta pública a ERSE propõe a diferenciação entre os conceitos de cliente e consumidor, de acordo, respectivamente, com as alíneas o) e z) do artigo 2.º.

2. Esta diferenciação estabelece que o consumidor será *"todo aquele que compra energia elétrica ou gás natural para um uso não profissional, incluindo a fase pré-contratual"* ,

sendo que a definição de cliente corresponderá a *"pessoa singular ou coletiva que compra energia elétrica ou gás natural para consumo próprio, incluindo a fase pré-contratual*".

3. A IBERDROLA acolhe positivamente a presente distinção, uma vez que, efetivamente, a figura determinada como consumidor possui uma maior assimetria de informação, justificando que a sua atuação no mercado, também por isso, careça de uma maior proteção regulamentar.

4. Todavia, salvo melhor opinião, a distinção proposta pela ERSE revela-se desprovida de efeito relevante, na medida em que, perante várias oportunidades ao longo da redação do diploma, opta-se por não efetuar uma distinção dos destinatários das normas.

5. Por exemplo, salvo melhor opinião, no que concerne ao nível de informação contratual, à possiblidade de alterações e cessação contratual, às obrigações de fidelização ou relativamente informação a constar da fatura, deveria ser realizada uma distinção entre cliente e consumidor, devido a maior assimetria de informação dos consumidores perante os comercializadores, mas que, porém, não encontra paralelo nos restantes segmentos de clientes, os quais não deveriam estar sujeitos à mesma proteção.

6. Neste sentido, a IBERDROLA apela à ERSE para que, aproveitando a introdução da distinção proposta, a efetive, entre outros, nas situações de fidelização, alteração contratual, resolução do contrato e de informação a constar na fatura.

K. MODELO DE GESTÃO DE RICOS E GARANTIAS

1. No final de 2019, a ERSE promoveu a 80.ª Consulta Pública, referente ao Modelo de Gestão e Riscos e Garantias no setor elétrico e, nesse âmbito, a IBERDROLA teve oportunidade de se pronunciar a favor da extensão do regime proposto ao setor do gás natural, algo que, perante o presente processo de consulta pública, aproveita para reafirmar.

2. Com efeito, a IBERDROLA entende que, para efeitos de gestão de riscos e garantias, seria benéfica a extensão do regime a consagrar para o setor elétrico ao setor do gás natural, uma vez que tornaria o regime de garantias e gestão de riscos do SNGN mais coeso, simplificado e apto a diminuir o risco sistémico derivado de incumprimentos dos seus agentes.

L. COMPENSAÇÕES

1. A IBERDROLA entende como positiva a integração, no artigo 65.º do RRC proposto, das matérias referentes ao pagamento de compensações, uma vez que estas matérias são, efetivamente, do âmbito de relacionamento comercial.

2. Relativamente ao tema em questão, e face a uma leitura conjugada do estabelecido no nº 3 e 4 do artigo 65.º verifica-se que, ainda que a responsabilidade seja do operador de rede, o comercializador está obrigado a realizar o pagamento no prazo máximo de 10 dias após a recepção da nota dos valores devidos pelo ORD, no prazo de 10 dias sobre o facto que originou este direito.

3. Ora, salvo melhor opinião, nas situações mencionadas no ponto anterior, a IBERDROLA considera prudente a fixação de um prazo máximo para o operador de rede realizar o pagamento dos valores a compensar ao respectivo comercializador, com o intuito de garantir uma regularização célere dos valores em questão.

M. CONSOLIDAÇÃO DE ASPETOS RELATIVOS À DIFERENCIAÇÃO DE IMAGEM

1. Os Regulamentos de Relações Comerciais vigentes contêm regras que pretendem garantir a separação de imagem de entidades incluídas no mesmo grupo económico verticalmente integrado.

2. Não obstante, cabe mencionar que, na prática, a separação definitiva da imagem, marca e nome destas entidades tem sido consecutivamente adiada, não se verificando, ao dia hoje, uma total diferenciação destes elementos em todas as entidades verticalmente integradas no mesmo grupo económico nos setores elétricos e de gás natural.

3. Ainda assim, referir que, recentemente, a 15 de janeiro de 2020 ocorreu a importante separação da imagem, marca e nome da EDP SU para SU Eletricidade, medida que evita a continua distorção e confusão existente, entre os consumidores, acerca da comercializadora que presta o fornecimento (confusão entre EDP comercial e EDP SU), e também, relativamente ao operador de distribuição (EDP Distribuição).

4. Não obstante esta importante concretização, continua a ser premente a necessidade de separação de imagem, nome e marca entre os ORD e as comercializadoras incluídas em grupo económico verticalmente integrado, uma vez que, por exemplo, os clientes questionam recorrentemente o porquê de realizarem uma mudança do comercializador integrado no mesmo grupo económico verticalmente integrado do ORD, se no final continuará "*tudo igual*" (comentário baseado no facto do ORD partilhar o nome, a imagem e a marca com a comercializadora em regime de mercado).

5. Com efeito, a situação descrita no ponto anterior, e tendo em conta o nível de literacia atual sobre o mercado energético de parte dos consumidores, evidencia a necessidade de alteração da imagem, nome e marca entre do ORD face às comercializadoras incluídas em grupo económico verticalmente integrado.

6. Por último, a IBERDROLA lamenta a demora na implementação e concretização de todas estas medidas, uma vez que os seus benefícios teriam sido mais efetivos se a sua aplicação ocorresse aquando da liberalização do mercado, visto que dissiparia eventuais confusões nos consumidores menos informados relativamente à estrutura do mercado e, consequentemente, permitiria a adopção de escolhas mais informadas e esclarecidas, com efeitos concorrenciais claramente benéficos para o mercado e para os seus consumidores.

N. GESTÃO DO PROCESSO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

1. O artigo 237.º do novo RRC refere que "*Os procedimentos e os prazos a adotar na gestão do processo de mudança de comercializador, bem como a informação a*

disponibilizar aos agentes envolvidos nas respetivas mudanças, são aprovados pela ERSE, integrando o Anexo V ao presente Regulamento. "

2. Por sua vez, o Anexo V deste documento (Procedimentos de mudança de comercializador), define, no nº 2 do artigo 8.º que *" (...) considera-se que, para cada pedido de acesso ao RPE, modificação do RPE, com exceção de alteração de titular, mudança de comercializador ou de denúncia de contrato, o comercializador deve remeter ao OLMC, obrigatoriamente o CPE ou CUI, consoante o caso, e o NIF do titular da instalação consumidora.".*

3. Assim sendo, da leitura conjunta das normas referidas nos pontos anteriores, retira-se que o comercializador para obter acesso ao RPE deverá remeter ao OLMC, obrigatoriamente, o CPE ou CUI e o NIF do titular da instalação consumidora.

4. Ora, de acordo com a experiência recolhida ao longo da sua atividade, a IBERDROLA aferiu que a disponibilização do CPE ou CUI para acesso ao RPE é, em alguns casos, de difícil obtenção, atrasando o processo de contratação e, inclusive, em certas situações, obstando a sua concretização.

5. Neste sentido, por forma a acelerar o processo de mudança de comercializador e, consequentemente, fomentar o desenvolvimento do mercado concorrencial, a IBERDROLA sugere à ERSE que, no âmbito das suas competências, proceda a uma alteração regulamentar que permita o acesso ao RPE através do NIF, Cartão de Cidadão e código postal, uma vez que estes dados permitirão, ainda assim, manter a robustez do sistema e facilitar a atuação do OLMC, dado o seu carácter igualmente único, diferenciado e numérico.

O. CORREÇÃO DE ERROS DE MEDIÇÃO

1. O nº 5.º do artigo 32 .º dispõe que, para efeitos de erros de medição da energia e da potência resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição, com origem em procedimento fraudulento, *"cabe ao operador da rede de distribuição que serve a instalação de consumo assegurar a recuperação integral para o Sistema Elétrico Nacional ou para o Sistema Nacional de Gás Natural dos consumos de energia*

não faturada, neles incluindo o valor da energia, que foi considerada em perdas, e a componente dos acessos, valorizada por aplicação da tarifa transitória correspondente, ou na sua ausência, da tarifa de acesso acrescida da tarifa de energia."

2. Ora, o tratamento acima mencionado, aplicável aos erros de medição da energia e da potência resultantes de qualquer anomalia verificada no equipamento de medição, com origem em procedimento fraudulento, é distinto do aplicável às situações de anomalia no equipamento que não resultem de procedimento fraudulento, conforme previstas no nº1 do artigo 32.º.

3. Nas situações de anomalia no equipamento ou erro de medição, o ónus sobre a recuperação dos encargos referidos no nº 5.º do artigo 32.º recai sobre o comercializador.

4. Face ao exposto, cabe à IBERDROLA manifestar a sua discordância com o enquadramento regulamentar proposto, na medida em que, salvo melhor opinião, obsta a uma correta alocação das responsabilidades às atividades.

5. Com efeito, no entendimento da IBERDROLA o ónus para recuperar os montantes previstos no nº 5 do artigo 32.º, deverá recair sobre o ORD, enquanto responsável por garantir a inexistência de anomalias nos equipamentos de medição, sejam estas derivadas de procedimento fraudulento ou não, e cujo risco de ocorrência de anomalias está inerente à sua própria atividade, enquanto ORD.

6. Ressaltar também que, em diversas situações, será difícil averiguar se a situação que originou o erro de medição do equipamento foi uma anomalia ou fraude, centrando-se o problema numa questão de prova, que aliás é de difícil comprovação.

7. Neste sentido, a comprovação da existência numa anomalia de fraude ou não é, para os efeitos em análise, realizada por uma das partes interessadas, o que poderá também conduzir a um juízo em causa própria, e que poderá inclinar o ORD a imputar os custos com a recuperação destes montantes a terceiros, neste caso aos comercializadores.

8. Em suma, a IBERDROLA recomenda que, por forma a proceder a uma correta alocação dos riscos às atividades e, bem assim, fomentar um sistema mais transparente e justo, a ERSE alargue o âmbito do nº 5 do artigo 32.º, a qualquer anomalia verificada no equipamento de medição, independentemente da sua origem ser fraudulenta ou não.

P. REVERSÃO

1. Os comercializadores, no âmbito da sua atividade, celebram contratos de fornecimento de energia com a Administração Pública, sendo os prazos de cessação desses contratos definidos aquando dos respectivos concursos públicos e, posteriormente, fixados nos contratos a celebrar entre a Administração Pública e o Comercializador.

2. Não obstante, devido a inúmeras razões, como incorreções no caderno de encargos, nem sempre é possível iniciar e terminar o fornecimento nas datas contratualmente fixadas, sendo necessário estender este prazo para lá do período contratualmente estabelecido, na perspectiva de um comercializador cessante ou, por outro lado, atrasar o início de fornecimento, na perspectiva um novo comercializador.

3. Face às regras vigentes em matérias de contratação pública, os clientes têm, reiteradamente, rejeitado a possiblidade do pagamento dos valores em dívida, devido à dessincronização entre o período contratual e as datas de fornecimento pelos comercializadores.

4. Perante esta situação, os comercializadores têm vindo a requerer junto do OLMC a possiblidade de reverter as datas de início de fornecimento, sincronizando-as com o ciclo contratualmente estabelecido. Todavia, em situações recentes, este procedimento de *switching* não foi autorizado.

5. Por conseguinte, este impedimento implica, na maioria das situações, a impossibilidade de recebimento do valor correspondente à fatura relativa ao período decorrido após a cessação do período contratual e efetiva mudança de comercializador.

6. Como facilmente será compreensível, os clientes, nestes casos, obtêm uma vantagem indevida, uma vez que beneficiarão do fornecimento de energia sem proceder ao pagamento de qualquer valor, dado que os comercializadores (quer o comercializador cessante como o novo comercializador) não procederão à faturação desse período.

7. Perante o exposto, por forma a corrigir esta iniqua e injusta situação, a IBERDROLA solicita à ERSE a adopção de um mecanismo e/ou alteração regulamentar que permita travar a propagação desta circunstância.

8. Neste sentido, a IBERDROLA sugere que seja criado um regime de excepção que permita a autorização do processo de reversibilidade para as ocorrências referidas nos pontos anteriores.

9. Este processo, permitiria terminar com a injustiça relacionada com esta conjuntura, garantindo a faturação de toda a energia efetivamente recebida, e obstando assim a eventuais lacunas em termos de faturação do fornecimento de energia.

Q. CONCEITO DE OFERTA COMERCIAL

1. De acordo com uma leitura conjugada do nº 2 e 3 do artigo 15.º, o comercializador deverá distinguir as suas propostas de fornecimento mediante a presença de características diferenciadoras relativas à existência de:

    a) Prática de qualquer meio de fidelização contratual;

    b) Preço contratual indexado;

    c) Desconto promocional em preço que é aplicado ao cliente;

    d) Condições contratuais referentes à contribuição de cada fonte de energia no fornecimento.

2. Aquando da consagração de norma de natureza idêntica no RRC de 2017, nomeadamente no artigo 104.º A, a IBERDROLA teve a oportunidade de apresentar a sua discordância, tendo em conta que, salvo melhor opinião, esta formulação reduz as dimensões de análise de uma oferta comercial em benefício exclusivo dos simuladores

que existem e/ou venham a existir (vantagem que a ERSE apresentou no documento de consulta pública à revisão regulamentar ocorrida em 2017).

3. Ora, após 3 anos da referida revisão regulamentar, cabe à IBERDROLA reiterar os comentários anteriormente realizados, manifestando, novamente, a sua discordância perante a consagração de uma norma com teor semelhante à inscrita no artigo 104 Aº do RRC vigente.

4. Com efeito, o aumento do número de ofertas entre os comercializadores não deverá ser restringido, dado que a segmentação das ofertas tenderá a beneficiar o consumidor e, bem assim, fomentar a competição entre comercializadores, com evidentes benefícios para os clientes ao nível do valor das ofertas apresentadas, seja pela diminuição do custo associados, quer pela inovação inerente à própria proposta.

5. Por outro lado, os benefícios que advenham de uma mais fácil comparabilidade entre as ofertas, para efeitos da criação de um simulador das ofertas a todos os consumidores, não deverão sobrepesar sobre os benefícios decorrentes da existência de uma maior variedade de ofertas no mercado.

6. Neste sentido, propõe-se a consagração de um conceito de oferta comercial abrangente e não restritivo, que promova a inovação nas ofertas e possibilite uma maior variedade de ofertas a apresentar ao consumidor.