



CONSULTA PÚBLICA:

PROCEDIMENTOS DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

COMENTÁRIOS REN – REDE ELÉCTRICA NACIONAL, S.A.

Considerações Gerais:

Esta consulta pública, essencialmente centrada nas temáticas associadas à harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador, é encarada pela REN como uma peça integrante de um conjunto de actividades mais vasto, e que envolve todo o funcionamento do sector eléctrico.

Não foi apenas o sector eléctrico considerado isoladamente, mas também a consideração do melhor funcionamento do sector energético, como um todo, que esteve presente na base dos comentários abaixo apresentados.

A evolução dos mercados de energia em Portugal, prevista na actual legislação dos sectores da electricidade e gás natural, nomeadamente os Decretos-Lei n.ºs 29, 30, 140 e 172, todos de 2006, perspectiva a necessidade de intercâmbio de elevada quantidade de informação entre clientes, agentes de mercado, operadores das redes, operadores de mercado e entidades de supervisão do sector, entre outros, assim como a conveniência da sua divulgação pública nos casos em que não se revista de carácter comercialmente sensível.

A efectiva liberdade de escolha de fornecedor, por parte dos clientes, pressupõe a existência de condições logísticas que garantam a inexistência de barreiras ao exercício desse direito de livre escolha, dentro de prazos considerados razoáveis. Para tal exige-se a definição de regras e procedimentos que assegurem:

- O processo de mudança de comercializador efectuado de forma célere e eficiente;
- A aquisição, processamento e divulgação da informação necessária a todos os intervenientes no mercado de forma transparente e equitativa;

Uma vez que, nesta oportunidade, se estão a abordar metodologias para envolverem procedimentos de mudança de comercializador, os quais terão um campo de aplicação alargado à totalidade dos clientes, não podemos deixar de entrar desde já em linha de conta com a nova realidade introduzida pela muito próxima generalização da actividade de microgeração, a qual vai seguramente introduzir necessidades acrescidas, mas conexas com a actividade de consumo.

Neste enquadramento, os clientes poderão ter uma dupla faceta, podendo ser simultaneamente consumidores e produtores. Com a banalização das técnicas e equipamentos de microgeração, e conseqüente redução de custos de investimento, é expectável uma significativa penetração desta dupla actividade.

Esta dupla condição provocará profundas alterações aos procedimentos actuais, devendo ser desde já prevista a existência de relacionamentos comerciais diferenciados para o consumo e para a produção ou venda dos excedentes.

A informação necessária à correcta gestão destes relacionamentos aumentará significativamente, havendo claras vantagens em ser tratada de forma centralizada e por uma entidade independente e isenta, sem qualquer interesse económico nessa informação.

A aquisição, processamento e disponibilização de informação necessária às diversas actividades e de suporte à liquidação constituem fases especialmente importantes de um processo complexo e crítico para a garantia de actuação dos diversos agentes em condições de igualdade, não discriminação e efectiva liberdade de contratação, nomeadamente de escolha de fornecedor.

Nestes termos considera-se um importante passo a criação de um operador logístico com características executivas, independente dos agentes de mercado, o qual apresenta significativas vantagens:

- Instrumento de ajuda na análise de situações de exercício de posição dominante;
- Divulgação de informação em condições de igualdade e transparência a todos os agentes do mercado;
- Interlocutor único perante os agentes, operadores de redes, entidades de supervisão, etc., disponibilizando base de dados com valores acreditados pelo mercado e minimizando situações de conflito;
- Possibilidade de sinergias com tratamento de informação de outros sectores económicos: água, aquecimento, comunicações, etc, com nítidas vantagens ao nível de economia de escala e na eficiência dos serviços e recursos.

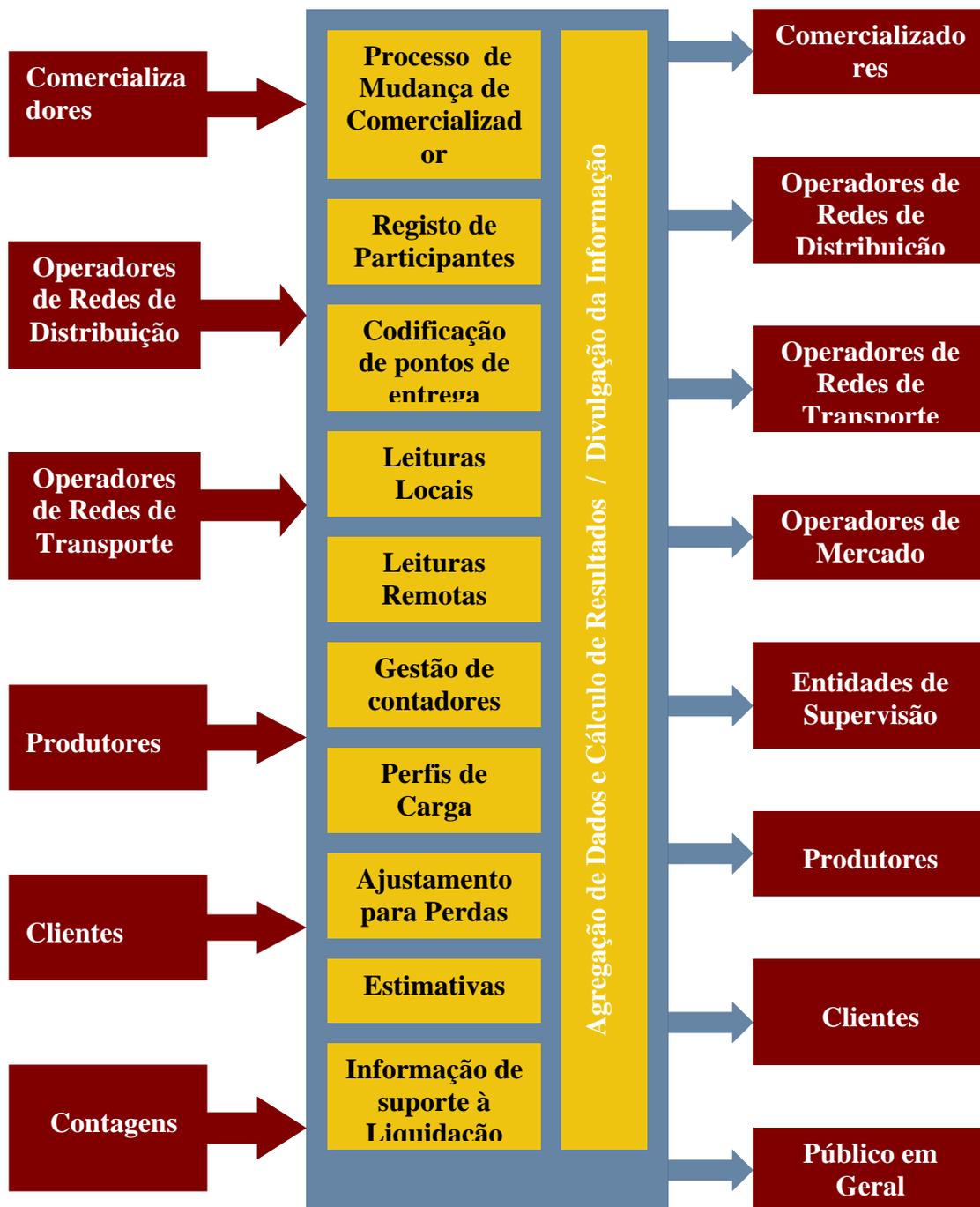
Como é conhecido, na legislação nacional acima referida, tendo em vista simplificar e tornar efectiva a mudança do comercializador, foi criada a figura do “operador logístico de mudança de comercializador”.

O operador logístico de mudança de comercializador é a entidade que tem atribuições no âmbito da gestão da mudança de comercializador de electricidade, cabendo-lhe, nomeadamente, a gestão dos equipamentos de medida e a recolha de informação local ou à distância.

Ficou estabelecido que as actividades do operador logístico de mudança de comercializador são objecto de regulação pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).

As funções, as condições e os procedimentos aplicáveis ao exercício da actividade de operador logístico de mudança de comercializador, bem como a data da sua entrada em funcionamento, foram remetidos para legislação complementar, que presentemente se aguarda.

Na figura seguinte representam-se em modo simplificado os principais relacionamentos de um operador logístico com funções executivas, tal como antevisto pela REN.



Questões submetidas a Consulta pública:

Nível e profundidade de harmonização:

Harmonização de procedimentos:

Em princípio não será necessária a obtenção de um muito profundo grau de harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador em Portugal e Espanha, para que seja assegurada a mesma garantia do exercício da liberdade de escolha de fornecedor.

Os procedimentos deverão ser os mais harmonizados possíveis, especialmente numa óptica de simplificação dos métodos e sistemas dos comercializadores que operarem a nível ibérico.

Para os consumidores, considerados individualmente, é relativamente indiferente o grau de harmonização, uma vez que terão de operar apenas com um tipo de enquadramento processual que, uma vez entendido, não acarretará qualquer inconveniente em ser distinto do outro país ibérico.

As realidades e o contorno jurídico do exercício destas actividades manter-se-ão independentes, desde logo pela independência dos quadros legislativo e regulamentar existente entre Portugal e Espanha.

A criação de legislação completamente articulada (tipo ibérica) é de um grau de dificuldade extremamente elevado, obrigaria a demasiadas negociações do que resultaria ser extremamente consumidora de tempo, podendo até não ser consensual a sua implementação.

As legislações sectoriais, até ver, têm sido independentes e adaptadas às legislações gerais de cada país.

Também o exercício das actividades dos agentes de mercado requer licenciamentos distintos em cada país, efectuados por autoridades totalmente independentes, as quais têm regras e requisitos diferentes e adequados à realidade económico-social de cada país.

O mercado retalhista é um mercado de características mais locais do que o grossista, pelo que não é necessária uma harmonização tão profunda como a existente no mercado diário e a prazo do MIBEL, ou nos mercados de serviços de sistema.

Em resumo, a harmonização de procedimentos do mercado retalhista é um importante passo para a convergência de ambos os mercados, mas deve ser realizada tendo em conta as diversas especificidades de cada sistema.

A adopção de formatos electrónicos e de formas de comunicação estandardizadas pode ajudar a ultrapassar uma possível barreira à entrada de novos comercializadores, atendendo a que, a inexistência de estandardização pode obrigar ao desenvolvimento de sistemas informáticos específicos com maiores custos de investimento em plataformas informáticas por parte dos comercializadores. Contudo, esta facilidade paga-se com a diminuição da flexibilidade de adaptação ao longo do tempo, o que pode ser mais importante para o mercado retalhista de cada país do que a estandardização ibérica. Fundamental é que em cada um dos dois mercados retalhistas ibéricos os sistemas informáticos sejam efectivamente únicos.

Registo de Pontos de Entrega:

Considera-se que os actuais modelos português e espanhol, no que diz respeito às entidades responsáveis pelo Registo de Pontos de Entrega, são já compatíveis entre si. Em Portugal o Código do Ponto de Entrega é emitido pelo Operador da Rede de Transporte, no caso específico de produtores, e pelos Operadores da Rede de Distribuição para os clientes, enquanto, em Espanha, o Código Unificado do Ponto de Entrega (CUPS) é emitido pelos responsáveis pela leitura, que são os operadores da rede de distribuição à qual se encontram ligados. Em princípio não deverá ser necessária maior harmonização quanto ao registo de CPE.

A extensão do modelo de gestão do registo de ponto de entrega implementado no sector eléctrico para o sector do gás natural deve ser um passo claramente desejável, quer porque existem claras semelhanças entre os dois mercados (electricidade e gás), quer porque, na perspectiva de constituição de um operador logístico, essa uniformização facilitaria e reduziria os custos da implementação dos sistemas desta entidade.

Determinação do consumo da mudança:

Por forma a facilitar o exercício da liberdade de escolha de fornecedor, tornando o processo e mudança de fornecedor simples, eficiente e com o mínimo de custos, as estimativas de consumo devem poder ser admissíveis para determinar o consumo na mudança. A exigência de uma leitura real dos consumidores sem telecontagem pode constituir uma barreira ao exercício desse direito de escolha, devido aos custos incorridos e ao tempo de atraso necessário. Assim, entendemos como claramente vantajosa a permissão da efectivação da mudança de comercializador baseada em estimativas de leitura.

Por outro lado, para garantia dos direitos de todas as partes interessadas no relacionamento comercial, cliente, novo fornecedor e fornecedor cessante, deverá ser garantido a qualquer destas entidades o direito a requerer uma leitura real de mudança, a qual deverá ocorrer a expensas de quem a solicitar.

Para efeito da determinação das estimativas deve-se ter em conta que o processo histórico e as tradições locais são diferentes no mercado português e espanhol, e que pode ser vantajoso para a manutenção da credibilidade percebida pelos consumidores manter alguns desses mecanismos sem harmonização ibérica, a qual não nos parece fundamental.

Limites à mudança:

Como qualquer outro, o serviço de mudança de fornecedor tem um custo que se deve procurar moderar.

Como é desejável que a mudança se efective sem custos directos para as partes envolvidas, o único factor de moderação parece ser a imposição de um número máximo de mudanças de fornecedor gratuitas por ano, a partir do qual elas deveriam passar a ser pagas. Um crédito de quatro a seis mudanças de comercializador gratuitas por ano parece adequado.

Um tema muito mais complexo é a eventual imposição de limitações à mudança de comercializador por existência de alegadas dívidas.

Uma mesma situação de falta de pagamento de facturação pode ser considerada dívida pelo entendimento do comercializador e considerada reclamação a facturação incorrecta, pelo entendimento do cliente. Seria necessário estabelecer critérios para a definição da situação de dívida.

Este tema tem contornos jurídico-legais importantes, pelo que a harmonização ibérica não parece possível por dificuldades legislativas.

No entanto, na hipótese de imposição de limitações à mudança de comercializador por existência de dívidas relativas ao fornecimento de energia, considera-se que não devem existir diferenças de procedimentos, quaisquer que sejam os comercializadores envolvidos.

Aprovação dos Procedimentos

A aprovação dos procedimentos por uma entidade independente ou pelos reguladores constitui uma clara garantia, em especial para os consumidores e para os comercializadores, em como o processo é conduzido de forma transparente, não discriminatória e objectiva e que, nos processos aprovados, se encontram salvaguardados os direitos dos consumidores e estão implementadas medidas que garantam a transparência e não discriminação. Entende-se mesmo como essencial para a confiança dos agentes nos processos implementados.

Essa aprovação garantirá também condições para a auditabilidade dos processos por parte dessas entidades, o que será fundamental para a credibilidade do processo.

A metodologia habitualmente adoptada pelo regulador português, procedendo a consultas públicas antes da publicação das diversas peças regulamentares, parece ser a mais adequada permitindo que os diversos intervenientes no sector possam participar na elaboração e melhoramento dos documentos, ficando o regulador com a decisão de incorporação dos diversos interesses das partes envolvidas

Medidas para assegurar a confiança dos consumidores

É uma preocupação fundamental a garantia da confiança dos consumidores nos processos instituídos.

Essa garantia passa pela divulgação de toda a informação necessária e que possa ser tornada pública, incluindo reportes regulares sobre o funcionamento do sistema, incluindo a apreciação do regulador sobre a participação dos clientes e dos comercializadores e relatos dos factos mais relevantes.

Em termos de informação a transmitir aos clientes para assegurar a confiança destes, considera-se também importante que a informação apresentada no âmbito dos mecanismos de auditabilidade, com a devida garantia do sigilo da informação comercialmente sensível, deve também estar disponível a todos os clientes.

O processo mais aconselhável para a divulgação parece ser claramente a Internet, por meio dos sítios web do regulador, da entidade gestora do processo de mudança de fornecedor e dos comercializadores.

Monitorização e mecanismos de auditabilidade dos processos de mudança de comercializador

De forma a poder realizar uma comparação rigorosa e objectiva entre os processos de mudança de comercializador nos dois países, todos os indicadores que não estejam dependentes de especificidades nacionais devem ser harmonizados.

Relativamente a indicadores que poderão ser publicados pelas entidades responsáveis pela mudança de comercializador, antevê-se uma publicação mensal de um conjunto do qual poderão fazer parte os seguintes:

- Número de clientes em actividade, discriminados por nível de tensão, regime (regulado vs mercado);
- Número e percentagem respectiva de clientes que mudaram de comercializador, discriminados por nível de tensão;

- Número de clientes que saíram e que regressaram da/à tarifa regulada;
- Número de entradas e saídas de clientes (novos clientes e cessações/desligações), discriminados por nível de tensão e por tipo de motivo;
- Tempo médio para efectivar a mudança de fornecedor, por nível de tensão;
- Número e percentagem respectiva de clientes a que foi recusada a mudança de fornecedor, discriminada nível de tensão e por tipo de motivo;
- Número e percentagem respectiva de situações de reversão de uma mudança de fornecedor indevidamente processada, discriminado por nível de tensão e por tipo de motivo;
- Tempo médio para reverter uma mudança de fornecedor indevidamente processada.
- Número e percentagem respectiva de reclamações, por nível de tensão e por tipo de reclamação;

Sem prejuízo destas publicações mensais de indicadores de acompanhamento, podem ser previstas auditorias a realizar com uma periodicidade anual, tal como já se encontra definido para outras actividades (Acerto de Contas e Gestor de Sistema). Entre os processos que devem merecer maior atenção incluem-se os seguintes:

- Cumprimento rigoroso das regras estabelecidas - estas regras devem ser por si só um garante de não discriminação e de transparência;
- Disponibilização dos acessos à informação – para além da garantia de que o acesso à informação não é dificultado a todos os agentes que têm direito a aceder, é importante também, sempre que o gestor de mudança de fornecedor seja também comercializador, garantir que a acessibilidade à informação deve ficar restrita a quem operacionaliza a mudança, por forma a garantir que não ocorram práticas comerciais abusivas fundamentadas em informação privilegiada.