

A EDP, representada pela EDP Distribuição, na qualidade de operador da rede de distribuição em MT e AT, e pela EDP Serviço Universal, na qualidade de comercializador de último recurso, tiveram oportunidade de participar numa sessão de trabalho para divulgação de informação e recolha de comentários relativos aos processos de mudança de comercializador, organizada pela ERSE e pela CNE, que teve lugar em Madrid, no dia 21 de Novembro de 2007.

Dos comentários expressos nessa reunião, bem como de outras informações que lhe vêm chegando, recolhe a EDP Distribuição a convicção que o processo de mudança de comercializador em Portugal, cuja gestão, nos termos legais, lhe está atribuída, é visto, tanto pelos agentes de mercado como pelos clientes e entidades do sector, como simples, fiável e executado de forma transparente e eficiente. A demonstrá-lo estão os tempos médios de mudança de comercializador (para mudanças entre quaisquer comercializadores) e o volume insignificante das reclamações.

É com suporte nesta convicção que a EDP Distribuição apresenta os seus comentários à consulta pública lançada pela ERSE e pela CNE, aproveitando para manifestar a sua disponibilidade para colaborar no grupo de trabalho de carácter técnico que, conforme referido no documento, foi constituído com a participação de consumidores, comercializadores e agentes do sector eléctrico.

1. – HARMONIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

O processo de mudança de comercializador deve ser tão automatizado quanto possível, suportado em mensagens electrónicas trocadas entre os comercializadores, a plataforma informática e as bases de dados dos operadores de rede. As mensagens devem ser de formato tão semelhante e compatível quanto possível, de forma a que os comercializadores (que, em nosso entender, devem ser as entidades que darão início ao processo de mudança) utilizem o mesmo sistema de mensagens independentemente da plataforma com a qual irão interagir. Caso tal não seja possível, ou os respectivos custos de compatibilização sejam considerados demasiado elevados, poderão ser eventualmente utilizadas tabelas de conversão que permitam o mesmo automatismo por parte dos operadores. No entanto, esta possibilidade de utilização de tabelas de conversão introduz custos elevados de manutenção e com elevados riscos de erro, pelo que a melhor solução deverá passar pela utilização do mesmo sistema de mensagens independentemente da plataforma de interacção.

Esta solução deverá ser extensiva tanto ao sistema eléctrico português como ao(s) espanhol(is), bem como ao do gás natural caso venha a haver integração das plataformas desses dois produtos, solução com que, como adiante se refere, se não concorda.

Para além dos sistemas mais automatizados, deverá haver a possibilidade de actuação através de portal por parte de agentes de menor dimensão.

2. – GESTÃO DO REGISTO DO PONTO DE ENTREGA

Considera-se que a gestão do registo dos pontos de entrega deverá ser atribuído ao operador da rede a que o mesmo está ligado, embora com conteúdo aprovado pela entidade competente, no caso português, a ERSE. De facto, tratando-se, em grande parte, de informação de que o operador de rede deve dispor em tempo real de forma a possibilitar uma adequada e segura gestão da rede sob sua responsabilidade, a respectiva gestão por outra entidade iria criar dificuldades operacionais ou levar à necessidade de uma duplicação de bases de dados, com os inerentes sobrecustos para o sistema.

Do lado do sector eléctrico não se vê qualquer inconveniente em estender o modelo de regulação ao sector do gás natural. Já quanto a uma eventual integração de plataformas, de forma a permitir uma eventual mudança simultânea, o aumento da complexidade dos processos aconselha a que tal não seja feito. Soluções desse tipo, adoptadas nomeadamente em Inglaterra, terão tido resultados menos positivos.

3. – CONTEÚDO DO REGISTO DO PONTO DE ENTREGA

Do ponto de vista do operador de rede, a informação associada ao código do ponto de entrega, tal como estabelecida em Portugal, é adequada.

No entanto, a atribuição do referido código a cada instalação é da responsabilidade do operador de rede de distribuição, no caso de instalações consumidoras, e do operador da rede de transporte, no caso de produtores, incluindo produtores em regime especial (PRE). A atribuição deste código pelo operador da rede de transporte, no caso de PRE's, afigura-se pouco adequada, nomeadamente tendo em conta os microprodutores. Poder-se-ia aproveitar o ensejo dado pela desejável harmonização de procedimentos de mudança de comercializador, para alterar esta situação, adequando-a de forma coerente à legislação recentemente publicada sobre microprodução.

4. – DETERMINAÇÃO DO CONSUMO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

Considera-se adequada a utilização de estimativas de consumo quando não exista telecontagem ou quando o intervalo entre leituras de roteiro seja superior a 1 mês, de forma a reduzir custos sem introduzir excessiva demora na mudança de fornecedor. Não se considera necessário que as regras de estimação sejam harmonizadas entre Portugal e Espanha mas sim que as que se encontrem em uso por parte dos operadores de rede sejam conhecidas dos agentes.

Qualquer das entidades envolvidas deverá poder condicionar a mudança à realização de uma leitura extraordinária, incluindo o próprio operador de rede nas situações de ausência reiterada de leitura. O encargo da leitura extraordinária deverá ser suportado por quem a solicite (caso contrário haverá certamente uma sobrecarga para o sistema). Nos casos em que a condição de realização da leitura seja iniciativa do operador de rede, deverão ser seguidas as regras em vigor para o efeito.

5. – EXISTÊNCIA DE LIMITES À MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

A gestão das dívidas associadas ao fornecimento de energia eléctrica é um dos processos mais sensíveis no âmbito da abertura de mercado. Se, por um lado, se trata do fornecimento de um serviço público essencial, por outro, o facto de o pagamento só ser efectuado após realizado o fornecimento leva, por vezes, à constituição de dívidas, cujo estancamento só é possível recorrendo à interrupção do fornecimento, mantendo o contrato activo, ou rescindindo o contrato.

Qualquer destas últimas soluções permite, no entanto, que o devedor recorra a um novo comercializador, eventualmente repetindo com este o mesmo processo, executando o ciclo por todos os restantes até terminar no comercializador de último recurso.

Nestes termos, entende-se que só fará sentido considerar uma utilização conjunta dos dois mecanismos, ou seja, a possibilidade de interrupção do fornecimento associada ao impedimento de mudança de fornecedor, quando existam dívidas vencidas e não contestadas ou quando exista uma decisão judicial condenatória.

Considera-se que o número de mudanças a realizar por um cliente deve ter algum limite, caso contrário poderão ser introduzidos custos elevados no sistema. Uma alternativa seria limitar o número de mudanças anuais sem custos, podendo acima desse número ser considerada a mudança com custos a suportar pelo cliente (ou pelo novo comercializador), caso isso não seja considerado como contrariando a directiva comunitária.

Caso exista um limite, o número de quatro por ano existente em Portugal parece exagerado, até tendo em conta os prazos pelos quais os contratos com os comercializadores são normalmente celebrados. Por outro lado, nesta matéria julga-se haver interesse na harmonização entre Portugal e Espanha.

6. – APROVAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

A aprovação dos procedimentos por entidade competente é certamente um factor de confiança dos agentes do mercado. No entanto, deve ser criado um mecanismo flexível de actualização dos procedimentos, uma vez que se verifica com alguma frequência a necessidade de que os mesmos sejam alterados para dar resposta, quer a alterações a nível legislativo ou regulatório, quer a exigências do próprio mercado, normalmente com premência incompatível com um processo burocrático e moroso de actualização.

7. – MEDIDAS PARA ASSEGURAR A CONFIANÇA DOS CONSUMIDORES

Embora se entenda que as respostas às questões colocadas deverão ser dadas sobretudo pelos consumidores ou seus representantes, alguns aspectos poderão ser referidos.

Aos operadores de rede compete, naturalmente, prestar ao mercado e aos consumidores a informação de que disponham, o que resulta do facto de ser quem, em primeira linha, tem a responsabilidade pelo processo de mudança.

Compete-lhes também, no relacionamento com os clientes ligados às suas redes, actuar com isenção e transparência, prestando-lhes a informação de que estes necessitem e de que disponham, tendo no entanto em conta as regras de conduta a que se encontram obrigados e o facto de existir informação considerada comercialmente sensível.

Por outro lado, e tendo sobretudo em vista a agilidade dos processos e a não burocratização, entende-se que a operacionalização da mudança de comercializador deve ser feita pelo novo comercializador, ao abrigo de um contrato de acesso à rede que deverá celebrar com o operador de rede, evitando-se a multiplicação de contratos de acesso por todos os clientes. Naturalmente, o comercializador para o acesso ao registo do ponto de entrega de um dado cliente deverá possuir uma autorização deste, bem como para desencadear uma mudança de comercializador deve ter celebrado um contrato de fornecimento com o seu cliente.

A nível da execução do processo de mudança, considera-se que os dados existentes e aos quais a ERSE tem acesso sobre a “qualidade do processo de mudança de comercializador” poderiam ser publicados pela entidade supervisora, com vista a demonstrar junto dos agentes (e não apenas dos consumidores) a total isenção, imparcialidade, transparência e qualidade da execução do processo de mudança do comercializador. Em particular, indicadores como o tempo médio de mudança de comercializador ou o número de reclamações com razão poderiam gerar uma confiança acrescida dos agentes no sistema. Importará contudo salvaguardar a não publicação de informação comercialmente sensível.

Um dos factores de confiança dos consumidores poderá ser a flexibilidade do processo de mudança para o Comercializador de Último Recurso. Considerando o volume de transacções deste tipo recentemente verificadas em Portugal e a conseqüente perturbação introduzida nesta actividade, parece pertinente a criação de uma nova metodologia que conduza à agilização deste processo, como por exemplo a possibilidade de celebração do contrato com um simples pedido de fornecimento do consumidor, dando a este um prazo razoável para a entrega da respectiva documentação de suporte.

8. – MONITORIZAÇÃO E MECANISMOS DE AUDITABILIDADE DOS PROCESSOS DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

Certamente que os indicadores adequados para a monitorização do processo de mudança de comercializador são sobretudo dois: os tempos de mudança e as reclamações apresentadas. Considera-se que a disponibilização deste tipo de informação por parte da entidade responsável pelo processo de mudança ou pela entidade supervisora deverá ser feita numa base trimestral, devendo haver harmonização entre os dois países, tanto quanto aos indicadores utilizados como quanto ao respectivo significado.

As auditorias aos processos de mudança deverão ser realizados com intervalos 3 anos, podendo as entidades de supervisão determinar a realização de auditorias intercalares caso se verifiquem situações de insatisfação, traduzidas em reclamações, ou de degradação dos prazos que o justifiquem.

A divulgação dos relatórios das auditorias poderá ser realizada, contribuindo para confiança do mercado nos processos, desde que não incluam informação que possa ser considerada como comercialmente sensível.