

# CONSULTA PÚBLICA 97

## RELATÓRIO

### Proposta do Regulamento de Relações Comerciais

SETOR DO GÁS DE PETRÓLEO LIQUEFEITO CANALIZADO



ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>COMENTÁRIOS NA GENERALIDADE</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>SERVIÇOS OPCIONAIS E SERVIÇOS ADICIONAIS</b> .....	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>REGIME DE ACESSO A TERCEIROS</b> .....	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>RELACIONAMENTO COMERCIAL</b> .....	<b>19</b>
5.1	Contrato de Fornecimento de GPL .....	21
5.1.1	Propostas de fornecimento e obrigação de fornecimento .....	21
5.1.2	Contrato de fornecimento .....	23
5.1.3	Fidelização .....	25
5.1.4	Transmissão das instalações e cessação do contrato .....	28
5.2	Prestação de Caução .....	30
5.3	Faturação.....	32
5.3.1	Consumo Fixo Convencionado.....	32
5.3.2	Unidade de medida para faturação .....	32
5.3.3	Faturação em suporte eletrónico .....	35
5.3.4	Termo Fixo e escalão de consumo.....	36
5.3.5	Estimativas e acertos de faturação.....	37
5.3.6	Faturação durante a interrupção do fornecimento.....	38
5.3.7	Mora .....	39
<b>6</b>	<b>INTERRUPÇÕES</b> .....	<b>41</b>
<b>7</b>	<b>LIGAÇÕES</b> .....	<b>45</b>
<b>8</b>	<b>MEDIÇÃO</b> .....	<b>49</b>
<b>9</b>	<b>INICIO DE VIGÊNCIA DAS ALTERAÇÕES APROVADAS</b> .....	<b>53</b>
<b>10</b>	<b>COMENTÁRIOS E OBSERVAÇÕES DA ERSE</b> .....	<b>55</b>
10.1	-Definições.....	55
10.2	Taxas de ocupação do Subsolo .....	62
10.3	Prestação de Informação.....	66
10.4	Relacionamento Comercial com Clientes - Generalidades .....	72
10.5	Faturas - Generalidades.....	77
10.6	Faturas – Comunicação de leituras pelo comercializador ao ORD GPL .....	78
10.7	Qualidade de Serviço.....	79
10.8	Resolução de Conflitos .....	81



## 1 INTRODUÇÃO

O Gás de Petróleo Liquefeito (GPL) canalizado aufer, ao abrigo da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, o estatuto de serviço público essencial, através do qual são reconhecidos um conjunto de mecanismos destinados a proteger o consumidor. A este respeito, a prestação de serviços no âmbito do GPL canalizado obedece a um conjunto de regras, sob o princípio geral de que “o prestador de serviços deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger”.

Por outro lado, o Decreto-Lei n.º 31/2006, de 15 de fevereiro, que estabelece as bases gerais da organização e funcionamento do Sistema Petrolífero Nacional, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 244/2015, de 19 de outubro, e pelo Decreto-Lei n.º 69/2018, de 27 de agosto, reforça as obrigações dos sujeitos intervenientes no fornecimento e comercialização de GPL canalizado em matéria de serviço público.

Adicionalmente, o quadro legal referido estabelece que as grandes instalações de armazenamento e distribuição de GPL canalizado, para efeitos da comercialização ao cliente final, devem permitir o acesso às mesmas, através de uma solução negociada e em condições técnicas e económicas não discriminatórias, transparentes, objetivas e publicitadas, devendo a ERSE emitir a) as condições de relacionamento comercial entre os agentes e os clientes; b) as condições de qualidade de serviço e c) as condições e tarifas de acesso.

Tendo em conta o exposto, a ERSE elaborou uma proposta de Regulamento das Relações Comerciais (RRC), que visou dar resposta às atribuições regulatórias do setor do GPL canalizado cometidas a esta Entidade por força dos seus Estatutos, bem como na demais legislação aplicável, nomeadamente no que respeita ao acesso a terceiros às grandes instalações de armazenamento e distribuição de GPL canalizado, bem como às condições comerciais aplicáveis ao relacionamento entre os sujeitos intervenientes no fornecimento de GPL canalizado e os respetivos clientes, ao estabelecimento de ligações entre as instalações de gás dos consumidores e as redes de distribuição, à medição, leitura e disponibilização de dados de consumo de GPL canalizado, entre outros.

A ERSE submeteu a discussão pública a proposta de Regulamento das Relações Comerciais do GPL Canalizado. Durante a consulta pública, que decorreu entre 27 de janeiro e 23 de abril de 2021, para além dos pareceres do Conselho para os Combustíveis, a ERSE recebeu comentários e sugestões de diversas entidades, designadamente de entidades públicas, empresas do setor, associações do setor do GPL Canalizado, e associações de consumidores.

As entidades que remeteram comentários no âmbito da consulta pública foram as seguintes:

- Conselho para os Combustíveis;
- ADPC - Associação de Distribuidores de Propano Canalizado;
- Associação Ius Omnibus;
- DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor;
- Digal – Distribuição e Comércio S.A. /Oz Energia Gás, S.A.;
- Dourogás Propano - Companhia Comercializadora de Propano, S.A.;
- Entidade Nacional para o Setor Energético – ENSE E.P.E.
- Galp Energia S.A.;
- Gascan S.A.;
- Rolear - Automatizações, Estudos e Representações, S.A.;
- Rubis Energia Portugal S.A.

Adicionalmente, foram remetidos comentários por duas pessoas singulares, doravante designados por consumidores.

Apesar do sentido geral dos comentários recebidos à proposta do RRC do GPL colocado em Consulta Pública ter sido favorável à aprovação da Regulamentação para este setor, um dos temas, em particular, mereceu grande contestação por parte dos interessados – o acesso de terceiros às redes de distribuição do GPL. Essencialmente por razões técnicas que se prendem com a morfologia das redes e dos equipamentos que lhes estão subjacentes, os quais não se encontram atualmente adaptados para operar em regime de acesso a terceiros.

Nos restantes temas do RRC, colocado em Consulta Pública, verificou-se uma aceitação generalizada por parte dos interessados, com a indicação, porém, de um conjunto relevante de sugestões de melhoria.

Nos capítulos seguintes apresentam-se os comentários efetuados na Generalidade, bem como um detalhe dos temas que mereceram mais comentários e sugestões de melhoria, nomeadamente, os serviços opcionais e serviços adicionais, o regime de acesso a terceiros, o contrato de fornecimento de GPL canalizado, a prestação de caução, a faturação, as interrupções, as ligações e a medição. Foi ainda incluído

um capítulo dedicado ao prazo para o início de vigência das alterações a aprovar no RRC de GPL canalizado, não endereçado pela ERSE na proposta regulamentar submetida a consulta.

Adicionalmente, e sobre alguns pontos mais específicos do RRC do GPL Canalizado, como os relativos a Definições, Taxas de Ocupação do Subsolo, Prestação de Informação, Competências de Fiscalização, Resolução de Conflitos e alguns temas isolados relativos ao Relacionamento Comercial serão endereçados individualmente no capítulo 10 deste documento.



## 2 COMENTÁRIOS NA GENERALIDADE

### PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA

A proposta de Regulamento das Relações Comerciais visou dar resposta às atribuições da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, por força dos seus Estatutos, bem como na demais legislação aplicável, nomeadamente no que respeita às condições comerciais aplicáveis ao relacionamento entre os sujeitos intervenientes no fornecimento de GPL canalizado e os respetivos clientes, ao estabelecimento de ligações entre as instalações de gás dos consumidores e as redes de distribuição, à medição, leitura e disponibilização de dados de consumo de GPL canalizado, entre outros.

O Decreto-Lei n.º 31/2006 estabelece que o exercício das atividades subjacentes à distribuição e comercialização de GPL canalizado deverá processar-se com observância dos princípios da concorrência, sem prejuízo do cumprimento das obrigações de serviço público. Nesta condição, a regulamentação proposta elenca um conjunto de princípios que devem conformar a atuação dos diferentes intervenientes, designadamente:

- garantia da oferta de GPL canalizado nos termos adequados às necessidades e opções dos consumidores,
- igualdade de tratamento e de oportunidades,
- não discriminação,
- transparência e objetividade das regras e decisões relativas ao relacionamento comercial,
- imparcialidade nas decisões,
- direito à informação e salvaguarda da confidencialidade da informação comercial considerada sensível,
- liberdade de escolha do comercializador de GPL canalizado, quando aplicável,
- transparência das regras aplicáveis às relações comerciais.

De igual forma, no que respeita às obrigações de serviço público, a proposta prevê que as obrigações inerentes ao fornecimento de GPL são, nomeadamente a i) a segurança, a regularidade e a qualidade do abastecimento; ii) a proteção dos consumidores, designadamente quanto a tarifas e preços, e iii) a promoção da eficiência energética, da utilização racional dos recursos e da proteção do ambiente.

### **SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA**

O sentido geral dos comentários recebidos à proposta do RRC foi favorável à sua aprovação. Um dos consumidores sublinha que esta regulamentação é importante para definir com clareza questões como a periodicidade da faturação, formas de estimativa, prazos para a ligação de instalações e regras comerciais relativas a alterações contratuais. A Dourogás Propano manifesta também concordância com a generalidade das alterações propostas no documento em consulta, considerando importante a elaboração dos regulamentos previstos e mostrando-se disponível para participar na elaboração e consulta dos mesmos.

A associação lus Omnibus, sugere a adição de um ponto em que seja esclarecida a relação entre os vários intervenientes, ou seja, quais os pontos de ligação entre os mesmos, no que respeita às atividades de distribuição e comercialização de GPL canalizado.

O Conselho para os Combustíveis propõe que a redação no n.º 1 do artigo 1.º da proposta de RRC siga a mesma redação prevista para o setor do Gás Natural (GN) passando a dispor no seguinte sentido: “O presente regulamento é editado nos termos dos estatutos da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos”, evitando-se uma expressa menção a normas habilitantes constantes dos Estatutos da ERSE, que pode exigir alterações regulamentares evitáveis. Adicionalmente, propõe a eliminação da alínea h) do artigo 4.º da proposta do RRC, por se afigurar redundante com a alínea d).

### **DECISÃO DA ERSE**

A ERSE congratula-se com a aceitação generalizada da proposta de regulamentação.

No que respeita à questão suscitada pela lus Omnibus, informa-se que é um elemento relevante, a incluir em documentos de explicação da regulamentação aprovada. Dada a natureza não regulamentar da disposição sugerida, considera-se que a mesma deverá integrar outros documentos distintos do regulamento. No que respeita às propostas do Conselho para os Combustíveis, a al. h) do artigo 4.º foi eliminada, conforme o proposto. No que se refere à redação do artigo 1.º, manteve-se a redação proposta considerando que a mesma dá cumprimento ao previsto no artigo 136.º do Código do Procedimento Administrativo, que estabelece a obrigatoriedade de mencionar a lei habilitante e indicar expressamente as leis que visam regulamentar ou, no caso de regulamentos independentes, as leis que definem a competência subjetiva e objetiva para a sua emissão.

### 3 SERVIÇOS OPCIONAIS E SERVIÇOS ADICIONAIS

#### PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA

A proposta regulamentar previu que os operadores das redes de distribuição e os comercializadores possam, na prossecução da sua atividade, oferecer aos seus clientes novos serviços e níveis de qualidade de serviço – os designados serviços opcionais. Estes serviços deverão estar relacionados com as atividades que estão legalmente atribuídas aos prestadores do serviço, e deverão ser norteados por um conjunto de princípios, de forma a garantir a inexistência de discriminação e de distorções de mercado, em linha com os requisitos subjacentes à prestação de um serviço público essencial.

A opção da prestação de serviços adicionais confere, aos prestadores de serviços, liberdade para adaptarem os seus serviços às expectativas e exigências do cliente. A proposta de regulamento previa que os serviços que respeitassem os requisitos indicados poderiam, após a sua comunicação à ERSE, ser disponibilizados aos clientes, podendo as respetivas empresas definir os seus preços e características de utilização.

#### SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA

Existe alguma unanimidade nos comentários recebidos, no sentido de se aproximar a redação, relativa aos serviços adicionais e aos serviços opcionais, daquela que vigora no RRC dos setores elétrico e do gás natural, explicitando uma maior distinção entre estes dois tipos de serviços. Os comentários também parecem alinhados no sentido de dispensar a aprovação prévia da ERSE a este tipo de serviços.

O Conselho para os Combustíveis expressou a opinião de que os serviços opcionais só devem ser permitidos, se relacionados, de forma inequívoca, com as atividades legalmente atribuídas aos prestadores de serviços e com a disponibilização de informação completa e adequada sobre os mesmos, tendo sugerido alterações ao articulado em conformidade, seguindo de perto o regime estabelecido no RRC para os setores elétrico e do gás natural. O Conselho para os Combustíveis opina no sentido de não se revelar adequada a obrigação de aprovação prévia da ERSE, sobretudo quando os serviços adicionais não dizem respeito ao serviço público essencial.

A Galp Energia sugere a criação de dois artigos distintos, um para serviços opcionais e outro para serviços adicionais, em linha com o adotado no RRC dos setores elétrico e do gás natural, de forma a melhor

clarificar a diferença entre os dois tipos de serviço, e as tipologias que se podem aplicar a cada tipo de agente.

No mesmo sentido, a Gascan também defende uma melhor distinção entre serviços opcionais – que redundarão num acréscimo de nível de serviço em relação ao que é estabelecido regularmente para a atividade de distribuição – e serviços adicionais – que não terão que ter relação direta com a atividade regulada de distribuição e, como tal, poderão ser disponibilizados em regime de livre concorrência. Na opinião da Gascan, as disposições previstas no artigo 6.º merecerão aplicação apenas para os serviços opcionais e não para os serviços adicionais. A Gascan considera excessivo o requisito de apreciação prévia para a oferta de cada serviço opcional, sugerindo a reponderação dessa disposição e defende a alteração da alínea b) e a eliminação da alínea c) do n.º 2 do artigo 6.º.

#### **DECISÃO DA ERSE**

Tendo em conta os comentários recebidos, a ERSE optou por harmonizar a redação relativa aos serviços opcionais e aos serviços adicionais com aquela que consta no RRC dos setores da eletricidade e do gás natural, adotando assim, dois artigos distintos, por forma a ser mais esclarecedor para o consumidor e retirando a disposição relativa à apreciação prévia por parte da ERSE relativa aos serviços adicionais praticados pelo comercializador.

## 4 REGIME DE ACESSO A TERCEIROS

### PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA

O artigo 24.º-B do Decreto-Lei n.º 31/2006, de 15 de fevereiro, na sua redação atual, refere explicitamente o acesso às “grandes instalações de armazenamento e distribuição de GPL canalizado”, através de soluções negociadas e em condições técnicas e económicas não discriminatórias, transparentes, objetivas e publicitadas.

Nessa medida, a proposta de um regime de acesso a terceiros às grandes instalações de armazenamento e distribuição de GPL canalizado é, antes do mais, um imperativo legal.

Na sua proposta, a ERSE salientou que, independentemente da interpretação mais ou menos lata de acesso mediante soluções negociadas, o conceito de ‘acesso negociado’ não é ausente de um conteúdo regulatório claro. Refira-se sobre esta matéria, que a diferença substancial de um regime de ‘acesso negociado’ face ao ‘acesso regulado’ resulta do facto de as condições contratuais estabelecidas *ex-ante* não incluírem a aprovação de tarifas de acesso por parte da entidade reguladora. Porém, as condições técnicas do acesso e, concretamente, o regime de tarifas e preços deve igualmente ser não discriminatório, transparente, objetivo e publicitado, como aliás refere o n.º 1 do artigo 24.º-B do referido Decreto-Lei.

Refere ainda o n.º 2 do artigo 24.º-B que compete à ERSE, após consulta ao seu Conselho para os Combustíveis, emitir um regulamento de tarifas de acesso relativas ao fornecimento de GPL canalizado.

Como reformas indispensáveis para a implementação de um regime de acesso a terceiros negociado, a ERSE apontou as seguintes:

- segregação nas tarifas aplicáveis ao fornecimento de GPL canalizado das componentes relativas ao acesso às redes (ou uso da rede de distribuição) relativamente à atividade de comercialização,
- a separação contabilística das atividades de distribuição e comercialização,
- a implementação de regras e os procedimentos de natureza técnica, bem como as obrigações dos comercializadores em matéria de balanço de rede e dos operadores em matéria de transparência e prestação de informação, os quais deverão integrar um Manual de Procedimentos de Acesso às Redes de GPL canalizado. O referido manual seria aprovado pela ERSE, sob proposta dos

operadores das redes de distribuição de GPL canalizado, e ouvido o Conselho para os Combustíveis,

- a elaboração das Condições Gerais de Uso das Redes de Distribuição, a propor pelos operadores das redes de distribuição e a aprovar pela ERSE, ouvido o Conselho para os Combustíveis,
- a elaboração de um Código de Conduta que permita estabelecer regras a observar no exercício das suas atividades para efeitos de acesso de terceiros às redes.

Os documentos referidos deveriam ser submetidos à aprovação da ERSE, no prazo máximo de 120 dias após a entrada em vigor do Regulamento, sendo objeto de divulgação por parte dos operadores das redes de distribuição através de publicitação e disponibilização nas respetivas páginas na Internet.

A ERSE poderia derrogar o acesso a terceiros, tendo por base limitações de natureza técnica e operacional dos parques de armazenamento de GPL a montante das redes, em conformidade com as situações identificadas e tipificadas no Manual de Procedimentos de Acesso às Redes de GPL canalizado.

Na sua proposta, a ERSE reconheceu que a implementação de um regime de acesso negociado às redes de GPL canalizado seria um desafio difícil de concretizar, apontando tratarem-se de redes pequenas, com poucos clientes, fornecidas por parques de armazenagem de pequena capacidade e sem sistemas ou pessoal permanente que facilite a implementação de procedimentos de balanço. Por outro lado, também não existem mercados organizados no Sistema Petrolífero Nacional (SPN) que permitam obter preços aplicáveis à reconciliação financeira dos eventuais desequilíbrios entre as entregas de gás nas redes e os fornecimentos aos clientes finais.

Assim, foi igualmente sublinhado que a implementação de regimes de acesso a terceiros às redes de GPL canalizado não é possível de realizar nos moldes em que se efetua para as redes elétricas e de gás natural, não existindo, também, a nível internacional experiências concretas que permitam traçar um conjunto de linhas orientadoras para se atingir este objetivo.

Todavia, referiu-se que a necessidade de criar uma dinâmica mais concorrencial ao fornecimento de GPL canalizado justificaria uma proposta nesse sentido.

Assim, propôs-se que os operadores das redes de distribuição que, no âmbito da atividade de distribuição de GPL canalizado, forneçam um universo de clientes superior a 50 000 estejam obrigados a facultar o acesso a terceiros às redes por si operadas às quais, individualmente, estejam ligados 3 000 ou mais

clientes. Por sua vez, a separação contabilística incide apenas sobre os operadores de rede que, agregadamente, forneçam gás a um universo superior a 50 000 clientes.

Este limiar permitiria limitar o universo de redes vinculadas ao regime de acesso a terceiros, implementando-se alguns projetos piloto em redes com uma dimensão crítica mínima, operadas por entidades já com considerável experiência.

#### **SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA**

Na generalidade dos comentários recebidos a proposta da ERSE não foi acolhida favoravelmente.

De uma forma consensual é referido que, por um lado, o regime de acesso a terceiros às redes de distribuição de GPL canalizado é uma prática disruptiva da atual prática no setor, obrigando a investimentos avultados, cujos impactos nos custos do fornecimento de GPL canalizado se sobreporiam aos benefícios que daí poderiam advir.

Por outro lado, é referido pela generalidade dos interessados que o fornecimento de GPL engarrafado não é exercido através de um modelo de concessão como acontece na eletricidade e no gás natural, pelo que o regime de acesso a terceiros não é possível de realizar em moldes idênticos aos aplicados nesses setores, tendo sido genericamente enfatizadas as limitações que a ERSE já tinha apontado no Documento Justificativo que acompanhou a Proposta Regulamentar.

Neste contexto, são apontados de forma quase consensual os seguintes comentários:

1. As dificuldades de implementação do regime de acesso por via da morfologia das redes e das respetivas especificidades técnicas e logísticas:

O Conselho para os Combustíveis, a ADPC, e a OZ/Digal referem que “as redes de distribuição de GPL, marcadamente locais, resultam de decisões e investimentos privados dos operadores que, após os necessários licenciamentos, constroem e operam, em condições variáveis de local para local, servindo uma base específica de consumidores, não existindo uma lógica de integração operacional entre as diferentes redes.”

Referem ainda que “a distribuição de GPL ocorre (...) em redes isoladas, separadas geograficamente, com características próprias e dimensão, em termos de capacidade, extensão e número de clientes,

muito variável. A estrutura fragmentada das redes de distribuição de GPL, dificulta muito, pela sua natureza, conceber um modelo viável e exequível de acesso de terceiros às mesmas.”

A Gascan, por sua vez, é mais conclusiva na sua posição, sublinhando que “a forma como foram e são projetadas, construídas e operadas as redes e os ramais de distribuição, bem como as respetivas instalações de armazenamento, não se coaduna com a utilização das infraestruturas por mais de um operador.”

Os constrangimentos operacionais e logísticos não se resolvem através da proposta de acesso a terceiros a redes de GPL com mais de 3000 clientes; “pelo contrário, esta condicionante ainda agrava a dimensão do mercado sujeito a centralização, mais dificultando a realização de balanços entre agentes, e/ou as trocas virtuais de existências entre reservatórios”.

Por outro lado, um alargamento do acesso a terceiros a um número mais alargado de redes de GPL traria evidentes constrangimentos comerciais e de segurança de abastecimento.

## 2. Os riscos do Acesso às redes de GPL:

Vários interessados, designadamente o Conselho para os Combustíveis, a ADPC, a OZ/Digal e a Gascan, alertam “para o facto de as diferentes origens do produto fornecido (refinarias nacionais ou importação com distintas origens), não permitirem garantir uma uniformidade da qualidade e composição do mesmo, sendo que o limitado volume dos reservatórios não garante que a mistura neles verificada ultrapasse este problema”.

É referido que um cenário de mistura de gás de diferentes composições e de origens diversas, “agudiza o risco de contaminação do produto, levantando questões de imputação de responsabilidades”, de difícil resolução, “com potencial comprometimento sistémico da qualidade do produto fornecido.”

Um modelo que permita a “intervenção de terceiros na operação de uma mesma infraestrutura”, não salvaguarda “a segurança jurídica” e operacional existentes, “tornando virtualmente impossível a determinação da entidade, de entre a multiplicidade de intervenientes, a quem imputar responsabilidades por qualquer facto causador de danos em pessoas ou bens.”

São referidas as dificuldades inerentes à contratualização dos seguros de responsabilidade civil, nos termos estabelecidos na legislação aplicável, sujeitos a uma “avaliação do risco da atividade da entidade exploradora”, das quais se antecipa um aumento no custo global do serviço de fornecimento.

Adicionalmente, são apontados constrangimentos acrescidos com a certificação dos sistemas de qualidade (ISO 9001), bem como as certificações ISO 14001, ISO 45001 e ISO 22301, nas quais os procedimentos de abastecimento dos reservatórios são parte integrante, devendo os mesmos ser acautelados de forma a manter as referidas certificações.

3. O Modelo Económico adotado:

É referido pelo Conselho para os Combustíveis, pela ADPC e pela OZ/Digal que o modelo económico aplicado ao GN não é adequado ao GPL canalizado considerando que “... as redes de GN são desenvolvidas em regime de licenças de distribuição local ou regional, em que a atividade de distribuição foi criada independentemente, com garantia de recuperação dos investimentos, através de tarifas aprovadas pela ERSE que beneficiam do princípio da uniformidade tarifária nacional.”

No caso das redes de GPL, o modelo de negócio dos operadores não permite essa socialização dos custos, considerando que a cada decisão de investimento corresponde um risco, que será remunerado se, e na medida em que, a atividade de comercialização junto dos clientes ligados a essa rede for bem-sucedida.

O Conselho para os Combustíveis e a ADPC reforçaram ainda que “a alternativa que se baseasse na definição dos custos de acesso calculados separadamente por cada rede traduzir-se-ia numa penalização das novas redes”, considerando-se custos iniciais “incomportáveis” pelo peso da amortização dos ativos, discriminatórios para os potenciais novos clientes, retirando-lhes uma opção de escolha para o fornecimento de energia.

Nesta linha de pensamento, “os custos de investimento, operação, aprovisionamento e comercialização associados serão, assim, recuperados pelo modelo de *pricing* adotado por cada agente para o conjunto da sua carteira de clientes, o que resultaria numa tentativa artificial *a posteriori* de segregação das frações associadas à gestão das redes (“distribuição”, sujeita a regime de acesso a terceiros) e da operação comercial propriamente dita, a exercer em regime de mercado.”

A Gascan sugere uma aproximação aos setores elétrico e do gás natural que permitissem aos operadores do GPL canalizado “concorrer num patamar mais aproximado com aqueles sectores”, como a simplificação e clarificação dos procedimentos de licenciamento das infraestruturas, ou a correção das iniquidades tributárias diversas”. A mesma preocupação é manifestada pela ADPC.

É ainda apontado por diversos interessados que a proposta regulamentar é paradoxal, ao incutir no setor do GPL canalizado - um mercado livre e concorrencial - uma abordagem fortemente regulada.

4. A Concorrência do Mercado de GPL Canalizado

É apontado pelo Conselho para os Combustíveis, pela ADPC e pela Gascan, o argumento de que os operadores de GPL canalizado competem de forma livre e em sã concorrência entre si, considerando que partilham os eventuais clientes no mercado com os operadores de GPL engarrafado, e de igual modo com os operadores de GN e, ainda, como os operadores de eletricidade.

Nessa medida, consideram que não se pode olhar para a concorrência no setor do GPL desconsiderando a concorrência intersetorial a que os diversos operadores estão sujeitos, com perdas significativas de clientes para formas de energia alternativas ao GPL canalizado.

Estes interessados referem ainda que o reconhecimento da forte concorrência, setorial e intersetorial, a que o GPL canalizado se encontra exposto, contraria a ideia de o mercado necessitar de “um nível mínimo de concorrência”, “desconsiderando a verdadeira dinâmica e abrangência da concorrência, efetivamente, existente no mercado do GPL canalizado”.

5. Código de Conduta

A lus Omnibus manifestou a sua concordância relativamente à obrigatoriedade de elaboração de um código de conduta que estabeleça as regras a observar pelos operadores das redes de distribuição de GPL canalizado sujeitos ao regime de acesso por terceiros no exercício das suas atividades, e reforçou igualmente a necessidade de se criarem mecanismos de monitorização, por parte da ERSE, da aplicação dessas regras, a fim de se evitarem cláusulas abusivas e práticas comerciais ilegais.

6. Condições Gerais de Uso das Redes de Distribuição

A Galp Energia entende que as Condições Gerais de Uso das Redes de Distribuição apenas serão aplicáveis numa situação de acesso de terceiros às redes, e que seria mais consentâneo com a legislação que as mesmas fossem objeto de negociação entre os agentes, com informação à ERSE, na lógica de defesa do regime de mercado, do que a aprovadas pela ERSE, ouvido previamente o Conselho para os Combustíveis.

Referiu ainda que, dadas as diferentes características e dimensões das redes, poderá não ser concretizável a aplicação de um articulado único para todas as situações.

## 7. Separação contabilística da Atividade de Distribuição

A Galp Energia questiona a proposta de separação contabilística para os operadores de rede que, diretamente ou através de entidades que tenham com aquelas uma relação de domínio ou de grupo, forneçam GPL canalizado a um universo de clientes superior a 50 000 clientes.

Concretamente, questiona o objetivo de se exigir a separação contabilística a operadores que façam parte de um grupo económico com um universo de clientes superior a 50 000 clientes, onde as suas redes não sirvam mais de 3 000 clientes, não estando, segundo a proposta da ERSE, sujeitos ao regime de acesso de terceiros. A este respeito, refere que a aplicação de regras numa ótica de grupo económico coloca estes (grupos económicos) em desvantagem face aos seus concorrentes, uma vez que a segregação dos registos contabilísticos é realizada ao nível de cada empresa e não a um nível consolidado.

A Galp Energia salienta ainda que, no GPL canalizado, a proposta da ERSE leva a que as empresas que sejam parte de um grupo com um universo de clientes superior a 50 000 clientes passem a refletir nas suas tarifas de uso de redes os custos adicionais associados a essa separação, tornando-se menos competitivas face a empresas de menor dimensão e a outros vetores energéticos. Acresce que, considerando que a mesma entidade (ou até mesmo entidades diferentes, no caso de grupos económicos) pode operar diversas redes isoladas e, considerando que os custos associados à atividade de distribuição servirão de base para o cálculo da tarifa de Uso da Rede de Distribuição (URD) a constar das faturas a remeter aos clientes (artigo 36.º, n.º 2), questionam o nível de desagregação dos registos contabilísticos que a ERSE propõe implementar.

Conclui, referindo que o custo de implementação destas soluções aparenta ser largamente superior a qualquer benefício gerado e que a separação contabilística é de difícil implementação, obrigando os operadores a adotar critérios de alocação de custos subjetivos que pode distorcer as tarifas a aplicar.

A Rolear alerta que a regulamentação deverá ser clara sobre as obrigações de cada operador, designadamente as que não estão obrigadas à separação contabilística das atividades de distribuição e de comercialização.

## DECISÃO DA ERSE

No que respeita à proposta de criação de um regime de acesso a terceiros às redes de distribuição de GPL canalizado, a ERSE manifesta a sua concordância relativamente aos comentários submetidos pela generalidade dos interessados, que enfatizam as dificuldades de implementação deste regime, já previamente antecipadas pela ERSE.

Neste sentido, entende-se que os comentários recebidos nesta matéria suportam de forma inequívoca as dificuldades de concretização do referido regime no atual contexto, pelo que se afigura razoável decidir em regulamento autónomo. Esta opção permite dar tempo a todos os intervenientes envolvidos para que, num contexto participado e transparente, se discutam e criem as melhores condições técnicas e económicas, não discriminatórias e objetivas, que permitam dar cumprimento a este imperativo legal.

Assim, o RRC do GPL canalizado irá dar prevalência, numa primeira fase de aplicação, às disposições referentes ao relacionamento comercial entre os sujeitos intervenientes no fornecimento de GPL canalizado e os respetivos clientes, bem como a outras matérias, como as ligações, a medição, e a leitura e disponibilização de dados de consumo de GPL canalizado, configurando a implementação destas disposições um passo muito relevante e pioneiro na regulamentação deste setor.

Cabe ainda referir que, sobre aos comentários relativos às condições concorrenciais no mercado de GPL, apesar de este mercado estar efetivamente sujeito a alguma pressão concorrencial por parte de outros vetores energéticos, essa pressão é muito mitigada face ao incómodo e aos elevados custos que o abandono do GPL canalizado implica para os clientes. Refira-se que o gás natural não é uma verdadeira alternativa para consumidores fora das zonas geográficas não cobertas por redes de distribuição deste gás, enquanto no caso da eletricidade, a mudança implica custos de investimento significativos, nomeadamente em novos eletrodomésticos, o que se constitui como uma barreira à mudança. Neste contexto, entende-se que a concorrência direta entre operadores de GPL canalizado numa mesma rede se constituiria como uma verdadeira alternativa de mudança para o consumidor, menos onerosa e mais indutora de concorrência. Por esta razão, o acesso de terceiros deve ser ponderado, sempre que viável, nomeadamente em redes de maior dimensão.

No que respeita à proposta de separação contabilística da Atividade de Distribuição face à Atividade de Comercialização, a ERSE toma boa nota dos comentários e preocupações submetidos pelos agentes de mercado. Porém, considera-se imperativa a implementação da separação contabilística das atividades, como exercício prévio e preparatório à efetiva implementação, em momento posterior, de um regime de

acesso negociado a terceiros. Esta separação aplicar-se-á aos operadores de rede que forneçam gás a um universo superior a 50 000 clientes, conforme consta da proposta regulamentar.

A este respeito, a ERSE não pode deixar de notar que este limiar conduz a que a obrigação de separação contabilística de atividades se aplicará a poucos operadores, designadamente aos dotados de uma dimensão crítica mínima e com notável experiência.

A ERSE nota ainda que, sem prejuízo da separação contabilística se aplicar apenas aos operadores de rede que forneçam GPL canalizado a um universo superior a 50 000 clientes, as tarifas e os preços aplicáveis por todos os operadores ao serviço de fornecimento de GPL canalizado, incluindo os respetivos sistemas de faturação e medição, deverão ser adaptados para a desagregação das componentes de acesso às redes de distribuição das de comercialização de GPL.



## 5 RELACIONAMENTO COMERCIAL

A legislação em vigor estabelece que o exercício das atividades subjacentes à distribuição e comercialização de GPL canalizado deverá processar-se com observância dos princípios da concorrência, sem prejuízo do cumprimento das obrigações de serviço público, nomeadamente a i) a segurança, a regularidade e a qualidade do abastecimento; ii) a proteção dos consumidores, designadamente quanto a tarifas e preços, e iii) a promoção da eficiência energética e da utilização racional dos recursos e da proteção do ambiente.

Neste contexto, a proposta de RRC do GPL canalizado submetida a consulta pública incluiu um conjunto de regras aplicáveis ao relacionamento comercial entre os sujeitos que intervêm no setor do GPL canalizado, nomeadamente o cliente, o comercializador e o operador da rede de distribuição.

O relacionamento comercial entre os prestadores do serviço de fornecimento de GPL canalizado e os clientes finais assenta na celebração de um contrato que terá por objeto o referido fornecimento e como contrapartida o pagamento do respetivo preço.

Assim, foram incluídas disposições no RRC do GPL canalizado sobre os seguintes temas:

- contrato de fornecimento de GPL canalizado, incluindo a obrigação de fornecimento, bem como o contrato propriamente dito, no que respeita à sua forma de celebração, às condições gerais do contrato e às disposições relativas a alterações e cessação,
- prestação de caução, designadamente à possibilidade de os comercializadores de GPL canalizado poderem exigir caução como condição para a celebração de contratos de fornecimento, sendo definidas regras para os meios e as formas de prestação das cauções, bem como as formas de execução e posterior restituição,
- faturação, sendo estabelecida regulamentação no que respeita à informação a constar da fatura, à periodicidade da faturação, às unidades de medida para efeitos de faturação, aos preços a aplicar pelos comercializadores, aos escalões de consumo, às estimativas para efeitos de faturação, aos acertos,
- pagamento, com disposições relativas aos prazos de pagamento e às situações de mora.

A proposta do RRC do GPL canalizado relativamente a estas matérias foi bem acolhida pela generalidade dos interessados, que manifestaram a sua concordância quanto à criação de regras aplicáveis ao relacionamento comercial entre os sujeitos que intervêm no setor do GPL canalizado, designadamente entre comercializadores e clientes, reconhecendo os benefícios que advém da sua aplicação.

Porém, foram identificadas sugestões de melhoria relativamente a diversas matérias, nomeadamente relacionadas com:

- o contrato de fornecimento de GPL canalizado, incluindo as propostas de fornecimento e obrigação de fornecimento, a transmissão de instalações de gás ou cessação de contrato, as condições de fidelização,
- a prestação de caução, e,
- a faturação, nomeadamente no que respeita à unidade de medida para faturação, ao termo fixo e ao escalão de consumo, às estimativas e acertos de faturação, bem como à faturação durante a interrupção de fornecimento. Foram ainda endereçados dois temas não abordados na proposta regulamentar, designadamente faturação em suporte eletrónico e o consumo fixo convencionado.

Estes pontos serão objeto de análise detalhada nos capítulos seguintes.

Adicionalmente, registaram-se alguns comentários isolados sobre pontos mais específicos do relacionamento comercial, nomeadamente, relativos a vendas à distância, ao domicílio ou equiparadas, aos meios de comunicação entre comercializadores e clientes ou aos serviços prestados por entidades externas, que são endereçados individualmente no capítulo 10 deste documento.

## **5.1 CONTRATO DE FORNECIMENTO DE GPL**

### **5.1.1 PROPOSTAS DE FORNECIMENTO E OBRIGAÇÃO DE FORNECIMENTO**

#### **PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA**

A proposta da ERSE estabelecia o princípio de que os comercializadores que também operem redes de distribuição não podem recusar a celebração de contratos de fornecimento aos consumidores cujas instalações de gás se encontrem fisicamente ligadas a essas mesmas redes.

Este aspeto assume particular importância, tendo em conta que a esmagadora maioria dos comercializadores, em atividade no segmento do GPL canalizado, se encontra na circunstância de operar a sua própria rede, tendo a ERSE decidido adiar a implementação do acesso de terceiros no atual contexto.

A proposta da ERSE obrigava estes comercializadores a apresentarem propostas de fornecimento vinculativas, acompanhadas das condições gerais do contrato e com um conteúdo informativo mínimo, estabelecido regulamentarmente.

Em contraposição, os comercializadores que exerçam atividade numa rede vinculada ao regime de acesso a terceiros, não sendo simultaneamente os respetivos operadores, não estão vinculados à obrigação de apresentar propostas de fornecimento.

#### **SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA**

A generalidade dos comentários recebidos sobre esta matéria não expressou discordância quanto ao conteúdo da proposta, tendo sido sugeridas algumas alterações pontuais ao articulado.

O Conselho para os Combustíveis e a Gascan sugerem que, à semelhança do que se verifica no RRC dos setores elétrico e do gás natural, se possam prever situações em que seja mitigada a obrigação de fornecimento, nomeadamente, quando se verifique que as instalações consumidoras de GPL não estejam devidamente licenciadas e inspecionadas, nos termos da legislação aplicável.

À sugestão anterior, a GASCAN junta ainda aquelas situações nas quais «não se encontre regularizado o pagamento de dívidas provenientes de anteriores contratos entre o mesmo fornecedor e o mesmo interessado, salvo se as dívidas se encontrarem prescritas e for invocada a respetiva prescrição ou se

tiverem sido contestadas junto dos tribunais ou de entidades de resolução alternativa de litígios» ou quando «não se encontre regularizado o pagamento de dívidas emergentes de contrato distinto celebrado com outro cliente que tenha anteriormente ocupado o mesmo imóvel, quando for manifesto que a transmissão das instalações de utilização do gás, a alteração do titular do contrato ou o interesse em celebrar contrato novo, visa o não pagamento da dívida.»

A Galp Energia faz notar que a obrigação de fornecimento difere da obrigação de ligação (estando esta última sujeita à avaliação de constrangimentos técnicos), pelo que entende a obrigação de fornecimento como instalações ligadas à rede que, tendo suspenso o seu contrato de fornecimento, pretendem reativá-lo. A Galp Energia refere que as características de insularidade das redes de GPL podem não suportar alterações no perfil de consumo de ligações, mesmo que estas já existam, pelo que sugere restringir a obrigação de fornecimento a clientes domésticos, aplicando uma avaliação casuística de pedidos de clientes não domésticos, considerando as características técnicas e operacionais das redes no momento do pedido.

A lus Omnibus concorda com a generalidade do artigo Artigo 21.º, relativo à apresentação de propostas de fornecimento, mas sugere a imposição de obrigação de publicitação, através da página de internet dos comercializadores, das ofertas de fornecimento que estes se propõem praticar. É ainda sugerida uma maior harmonização com o RRC dos setores elétrico e do gás natural, no que diz respeito à elaboração e obrigação de entrega, ao cliente, da ficha contratual padronizada, assegurando informação prévia e mais detalhada sobre o serviço a contratar.

## DECISÃO DA ERSE

Sobre a sugestão do Conselho para os Combustíveis e da Gascan, de mitigar a obrigação de fornecimento às instalações consumidoras de GPL que não estejam devidamente licenciadas e inspeccionadas, à semelhança do que se verifica no RRC do setor elétrico e do gás natural, a ERSE faz notar que essas situações já se encontravam previstas na proposta submetida a consulta<sup>1</sup>.

Afigura-se fazer sentido incluir no corpo do artigo 20.º a não obrigação de fornecimento nos casos assinalados pela Gascan, sem prejuízo das salvaguardas por esta invocadas.

---

<sup>1</sup> De acordo com o n.º 2 do artigo 20.º da proposta «A obrigação de fornecimento prevista no número anterior só existe quando as instalações consumidoras de GPL estiverem devidamente licenciadas e inspeccionadas, nos termos da legislação aplicável.»

Relativamente à proposta da Galp Energia, manifestamos a nossa concordância quanto a limitar a obrigação de fornecimento a clientes não domésticos, considerando as características técnicas e operacionais das redes no momento do pedido à existência e à capacidade disponível de rede.

Finalmente, entende-se que é de acolher a sugestão da lus Omnibus de promover uma maior harmonização com o RRC dos setores elétrico e do gás natural, quanto à publicitação das ofertas de fornecimento e quanto à elaboração e apresentação ao cliente de informação prévia à contratação, nomeadamente, a ficha contratual padronizada.

## 5.1.2 CONTRATO DE FORNECIMENTO

### PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA

A ERSE propôs que os contratos de fornecimento de GPL canalizado que assumam a modalidade de contratos de adesão, devem ser compostos por condições gerais, formuladas pelo comercializador, e por condições particulares, expressamente acordadas entre as partes, individualizando cada contrato em concreto.

Foi ainda proposto que as condições gerais dos contratos de fornecimento de GPL canalizado deveriam especificar um conjunto de aspetos estabelecidos regulamentarmente.

Finalmente, sobre a alteração das condições contratuais, foi proposto que os clientes devem ser informados, de forma fundamentada, de qualquer intenção de alterar as condições contratuais vigentes, assistindo-lhes o direito de denúncia do contrato, caso não aceitem as novas condições. Nos casos concretos em que as alterações consistam no aumento dos preços dos serviços, os comercializadores estão vinculados ao dever de informar com um pré-aviso anterior ao período normal de faturação que incluiria esse aumento.

### SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA

Os comentários recebidos sobre esta matéria vêm essencialmente sugerir algumas alterações de detalhe ou clarificações no articulado, não se registando discordância com o essencial da proposta.

O Conselho para os Combustíveis propõe que, por razões relacionadas com a cobrança de débitos de consumo vencidos e não regularizados, as condições gerais possam incluir informação sobre “A identidade

e o endereço do cliente, podendo ser convencionado domicílio, nomeadamente, para efeitos de citação ou notificação no âmbito de processos de natureza administrativa ou judicial.”

A Gascan entende, sobre o regime de alterações contratuais a operar no decurso do contrato de fornecimento, que em vez de se impedir a alteração contratual no caso de não estar prevista essa possibilidade nem as razões excecionais que a induzem, deveria constar expressamente no contrato “a possibilidade de o operador vir a propor alterações contratuais do decurso do período contratual, e que, caso o venha a fazer, deverá apresentar fundamentação para o efeito”.

No mesmo sentido, a Gascan julga desproporcionada e injustificada a limitação de que as alterações contratuais apenas possam ocorrer quando as mesmas sejam vantajosas para o cliente e haja acordo expresso nesse sentido.

A Dourogás Propano manifesta concordância com a proposta da ERSE, relativa às condições que os contratos de gás devem apresentar, solicitando, no entanto, esclarecimento sobre se as condições descritas na proposta de regulamentação se aplicam apenas a novos contratos ou também aos contratos já existentes. A Rolear também suscita a dúvida sobre a necessidade de adaptação de contratos (e de faturação), em particular para os operadores abaixo do limiar de dimensão.

A Dourogás Propano refere ainda que, apesar de ser feita uma referência no Documento Justificativo ao prazo de 30 dias para informar o cliente sobre a renovação de contrato, o articulado (artigo 23.º) não faz referência a este prazo.

## **DECISÃO DA ERSE**

Sobre a necessidade de se incluir a identidade e o endereço do cliente nas condições gerais, a ERSE faz notar que o n.º 3 do artigo 23.º, da proposta submetida a consulta, já continha estes elementos na lista de itens que devem constar das condições gerais.

Relativamente aos comentários formulados pela Gascan, respeitantes às alterações contratuais, a ERSE entende que as disposições submetidas a consulta estão perfeitamente alinhadas com as que vigoram atualmente no RRC dos setores da eletricidade e do gás natural<sup>2</sup>, cuja aprovação foi objeto de ampla

---

<sup>2</sup> Nomeadamente, no artigo 69.º.

discussão, não se vislumbrado nenhuma especificidade no setor do GPL canalizado que justifique, sobre esta matéria, a aprovação de disposições distintas das que foram propostas.

Sobre a necessidade de adaptação dos contratos existentes, atenta a exigência que caracteriza o preceituado no artigo 90.º do RRC do GPL canalizado, e em ordem a asseverar um prazo razoável para o efeito, a ERSE determina a fixação de tal prazo em 90 dias. Do mesmo modo, estabelece-se a obrigação de os clientes serem informados num prazo mínimo de trinta dias anteriores à produção de efeitos das novas condições contratuais.

Finalmente, relativamente ao comentário sobre a inexistência de prazo para informar o cliente sobre a renovação do contrato, a ERSE faz notar que o n.º 3 do artigo 23.º, da proposta submetida a consulta já faz referência ao prazo de 30 dias<sup>3</sup>.

### 5.1.3 FIDELIZAÇÃO

#### PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA

A proposta regulamentar incluía a possibilidade de os contratos preverem períodos de fidelização que, a existirem, devem ser identificados na celebração do contrato, indicando-se a sua duração ou data de cessação e o benefício que o justifica. No Documento Justificativo foi expresso o entendimento que, no caso concreto do GPL canalizado, a fidelização poderia permitir a mitigação do risco eventual de não retorno de investimentos incorridos com o estabelecimento de ligações às redes de distribuição que impendam sobre o operador.

O articulado também previa que o comercializador não pudesse alterar as condições contratuais enquanto vigorar um período de fidelização, exceto se for do interesse do cliente e houver acordo expresso.

---

<sup>3</sup> «Nos casos previstos nos n.os 1 e 2, o comercializador deve enviar as novas condições contratuais ao cliente com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data em que passem a aplicar-se, juntamente com a indicação expressa do direito do cliente à denúncia do contrato ou à oposição à renovação, em ambos os casos sem encargos, caso não aceite as novas condições.»

## SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA

Uma parte dos comentários recebidos advogam uma maior sistematização das disposições relativas à fidelização, nomeadamente, através da inclusão de um artigo próprio, à semelhança do que ocorre no RRC dos setores da eletricidade e do gás natural.

O Conselho para os Combustíveis considera que a fidelização é matéria de relevante interesse para os clientes domésticos e, nessa perspetiva, deve constar de cláusula regulamentar autónoma disciplinadora dos aspetos relacionados com a sua duração, benefícios associados devidamente quantificados para efeitos do cálculo de eventual compensação a suportar pelo cliente em caso de incumprimento, possibilidade de alteração durante a sua vigência e limites do período de fidelização.”

A Galp Energia também expressa opinião semelhante, defendendo uma maior sistematização das disposições relativas à fidelização, num único artigo, à semelhança do que acontece no RRC dos setores elétrico e do gás natural. Nesse artigo deve ficar claro, por exemplo, “que o incumprimento do período de fidelização por parte do cliente, pode corresponder ao pagamento de uma indemnização, caso a mesma tenha sido explicitamente apresentada ao cliente no momento da contratação e esteja prevista no contrato de fornecimento.”

A Rolear pede uma maior concretização no RRC de regulamentação para a definição das condições e prazo da fidelização por entender que, no limite, a operadora pode suportar o investimento até 100 metros de ramal, para fornecimentos de pouco consumo ou sujeitos a sazonalidade.

A DECO refere que muitas das queixas que tem recebido no âmbito do setor do GPL canalizado estão relacionadas com os longos períodos de fidelização que são por vezes estabelecidos (cinco anos) sem que tenha sido, muitas das vezes, explicado ao consumidor a existência destes períodos de fidelização, a sua fundamentação, e demonstrada através de informação transparente a ligação entre o prazo estabelecido e o investimento realizado para a instalação do serviço.

A DECO considera que a atual proposta replica a regra constante no setor das telecomunicações, que entende não ser adequada, por deixar na esfera do agente a liberdade de estabelecer os benefícios que pretende atribuir sem qualquer limitação, sujeitando os consumidores a contratos com fidelizações muitas vezes injustificadas.

Finalmente, a Gascan refere que a convenção de período de fidelização – que tem como pressuposto e fonte de legitimidade a concessão pelo operador de benefícios comerciais ao cliente – não poderá

constituir impedimento à atualização das condições contratuais, sobretudo num setor com elevada dependência do preço de uma matéria-prima sujeita a fortes variações, no âmbito de uma relação contratual de índole assumidamente prolongada no tempo.

Entende a Gascan que esta restrição se traduz numa salvaguarda desproporcionada do cliente subscritor de um período de fidelização, e, conseqüentemente, numa situação de acentuada e injustificada desigualdade em relação aos restantes clientes que, não tendo subscrito período de fidelização, não só não usufruíam dos benefícios inerentes ao mesmo, como não usufruíam daquela salvaguarda face às normais atualizações de preços e de outras condições inerentes à execução de uma relação contratual de execução duradoura.

#### **DECISÃO DA ERSE**

Em face dos comentários recebidos, a ERSE opta por sistematizar num artigo próprio, à semelhança do que se verifica na redação do RRC dos setores elétrico e do gás natural, as disposições relativas à fidelização.

Tendo em conta que muitos dos comentários solicitam a concretização da duração máxima de aplicação das condições de fidelização, referindo a DECO que a aplicação de prazos alargados conduz a uma maior conflitualidade, a ERSE entendeu definir no articulado uma duração máxima do período de fidelização em 12 meses, igual à que se encontra prevista no RRC dos setores elétrico e do gás natural. A ERSE entende que este período é o mais adequado para, por um lado, proteger o consumidor e reduzir o nível de conflitualidade relacionado com as cláusulas de fidelização, e por outro, permitir aos comercializadores recuperarem custos incorridos com a celebração do novo contrato. A ERSE entende que a fidelização não será, porventura, a ferramenta mais adequada para assegurar a recuperação de custos de ligação à rede com novos clientes.

No que respeita ao comentário da Gascan, relativo à alteração das condições contratuais durante o período de fidelização, a ERSE opta por manter uma redação idêntica à que vigora no setor do gás natural e que parece ser a mais adequada para proteger os clientes que estão sujeitos a uma obrigação de manutenção do contrato por um período mais alargado.

#### 5.1.4 TRANSMISSÃO DAS INSTALAÇÕES E CESSAÇÃO DO CONTRATO

##### PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA

A proposta submetida a consulta elencava os motivos previstos para a cessação do contrato de fornecimento de GPL canalizado que são, no essencial, bastante semelhantes aos previstos para o setor do gás natural.

Adicionalmente, a ERSE propôs, no caso da transmissão de instalações, a qualquer título, que a rescisão de um contrato de fornecimento possa ser efetuada pelo cliente que pretende a celebração do novo contrato de fornecimento. Porém, na ausência de uma comunicação da referida transmissão ao comercializador, a responsabilidade contratual mantém-se.

Uma vez comunicada a transmissão da instalação de gás, se o novo utilizador não proceder à celebração do contrato de fornecimento no prazo de 15 dias, os operadores das redes de distribuição podem interromper o fornecimento de gás por facto imputável ao cliente.

##### SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA

Foram recebidos alguns comentários que sugerem alterações pontuais ao articulado, bem como a clarificação de alguns aspetos.

O Conselho para os Combustíveis sugere que, decorrente da prática contratual experienciada pelos operadores, seja alterada a redação das alíneas d) e e) do Artigo 24º, relativas à cessação de contrato por morte do titular ou por extinção do titular do contrato.

Na referida alínea d), o Conselho para os Combustíveis propõe excepcionar os casos de “transmissão por via sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum, ou nos casos de transmissibilidade arrendatícia do locado onde se encontra a instalação” e, na alínea e), propõe que a redação se refira aos casos de “extinção do arrendamento ou cessação de exploração de estabelecimento, quando do contrato de fornecimento seja titular o arrendatário ou cessionário, sendo nestes casos aplicável, com as devidas adaptações, o regime infra predisposto no Artigo 26.º do presente Regulamento.”

Consequentemente, o Conselho para os Combustíveis propõe igualmente alterar o nº 3 do Artigo 26º, relativo à transmissão de instalações de utilização,: “3 - A transmissão das instalações de utilização de gás

decorrente da atribuição da casa de morada de família em processo de divórcio, ou adveniente da transmissão de arrendamento habitacional nos termos para tanto legalmente previstos, não obriga à celebração de novo contrato de fornecimento de GPL canalizado, devendo, contudo, em qualquer dos casos, proceder-se à alteração de titularidade do contrato, nomeadamente para efeitos de emissão de documentos contabilísticos.” e acrescentar no final do n.º 1 do mesmo artigo, a expressão “consoante o que ocorrer em último lugar”, por razões de clarificação do momento até ao qual o cliente se mantém responsável pelo contrato.

A Galp Energia refere que falta a referência às situações de cessação de contrato por “resolução por parte do comercializador ou do cliente” e que deveriam ser explicitados os casos de oposição à não renovação de contrato.

A Rolear refere a necessidade de clarificar os pontos relativos à transmissão da instalação de utilização, quanto à manutenção da responsabilidade do anterior cliente, em caso de período de fidelização, a não ser que seja celebrado contrato com o novo cliente.

A RUBIS entende que a redação proposta, relativa à transmissão de instalações de gás, gera dúvidas quanto à responsabilidade pelos eventuais consumos ocorridos a partir do momento em que o cliente cessante comunica a transmissão sem que o novo titular da instalação celebre novo contrato de fornecimento no prazo de 15 dias, levando à interrupção da instalação.

Relativamente à transmissão de instalações de utilização de gás decorrentes da atribuição da casa de morada de família em processo de divórcio, a Rubis alerta que é necessária a celebração de novo contrato de fornecimento de GPL canalizado, sempre que haja alteração do número de identificação fiscal associado ao contrato que estiver a vigorar, pelo que solicita a alteração do articulado.

#### **DECISÃO DA ERSE**

A ERSE entende manter no essencial a proposta submetida a consulta, sendo que a transmissão sucessória, quando demonstrada a vivência em economia comum, impede a cessação do contrato por morte do titular (artigo 26, 1, alínea d) do RRC GPL), em linha com o RRC dos Setores Elétrico e do Gás Natural. Todavia, os casos de arrendamento, por importarem a transmissão da instalação para um terceiro que não habitava na instalação, não reúne as mesmas características que justificam aquela regra.

Por forma a aclarar o momento até ao qual o cliente se mantém responsável pelo contrato, acolhemos a sugestão do Conselho para os Combustíveis de introduzir a expressão “sem prejuízo da necessária alteração de titularidade” no final do número 3, do artigo 28.º do RRC do GPL canalizado.

## 5.2 PRESTAÇÃO DE CAUÇÃO

### PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA

A proposta de regulamentação submetida a consulta adotou, relativamente à prestação de caução, uma formulação próxima da que vigora para o setor do gás natural. Assim, considerou-se adequado prever o direito de exigir a prestação de caução como condição para a celebração de contrato de fornecimento. No entanto, no caso dos clientes domésticos, o direito à prestação de caução só pode ser exercido nas situações de restabelecimento do fornecimento, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao cliente, em linha com o disposto no Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho.

A metodologia de cálculo do valor das cauções devidas deverá ser sujeita a aprovação da ERSE, considerando-se adequada a metodologia atualmente prevista para a comercialização regulada no setor do gás natural.

A proposta regulamentar estabeleceu ainda os meios e as formas de prestação das cauções, as formas de execução e posterior restituição, sendo de sublinhar, relativamente a esta matéria, que os montantes a restituir devem ser os valores depositados, atualizados com base no Índice de Preços no Consumidor, depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida.

### SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA

Os comentários recebidos não contestam a abordagem proposta pela ERSE, sendo, no entanto, sugeridas algumas alterações pontuais em aspetos concretos do articulado.

A ERSE sugere que se explicita no articulado que, quando o cliente opte pela transferência bancária, e após já ter a sua situação regularizada, lhe seja devolvido o valor da caução aquando da faturação respeitante ao consumo imediatamente subsequente.

A Galp Energia e a GASCAN sugerem que a referência à transferência bancária seja, para efeitos da dispensa da obrigação de prestação de caução, substituída por uma referência ao débito direto.

A Galp Energia considera que o articulado apenas deveria prever a devolução da caução após estarem regularizadas todas as obrigações por parte do cliente.

A Gascan sugere a explicitação de que, uma vez acionada a caução, a sua não reconstituição poderá implicar a interrupção do fornecimento.

A lus Omnibus sugere que o articulado imponha a obrigação de os comercializadores comunicarem aos seus clientes, com uma antecedência mínima de 30 dias antes do início da obrigação de prestação de caução, a metodologia que levou ao cálculo da caução e as suas atualizações.

#### **DECISÃO DA ERSE**

Relativamente aos comentários da ENSE e da Galp Energia, relativos à devolução da caução, a ERSE faz notar que o n.º 3 do artigo 32.º da proposta, submetida a consulta, já prevê que a devolução seja feita “depois de deduzidos os montantes eventualmente em dívida”, razão pela qual a ERSE entende desnecessária qualquer alteração.

Quanto à substituição do termo “transferência bancária” por “débito direto”, sugerida pela Galp Energia e pela Gascan, cabe referir que a ERSE já recebeu comentários semelhantes em anteriores consultas nos setores elétrico e do gás natural, justificando-se, nessa altura, a manutenção da atual redação que está alinhada com a terminologia adotada no Decreto-Lei n.º 195/99 de 8 de junho, que a regulamentação da ERSE segue de muito perto.

Sobre o comentário da Gascan, relativo à interrupção do fornecimento em caso de não reconstituição da caução, a ERSE optou por incluir uma disposição, já prevista no RRC dos setores elétrico e do gás natural, segundo a qual, sempre que o valor da caução executada se revele insuficiente para o cumprimento das obrigações em falta, o comercializador tem direito a solicitar a reposição da caução, sob pena de interrupção.

Finalmente, sobre o comentário da lus Omnibus relativo à comunicação da metodologia de cálculo da caução, a ERSE optou por adotar uma disposição que já vigora no RRC dos setores elétrico e do gás natural, segundo a qual os comercializadores as devem divulgar nas suas páginas da internet.

## 5.3 FATURAÇÃO

### 5.3.1 CONSUMO FIXO CONVENCIONADO

#### PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA

A ERSE não incluiu na proposta submetida a consulta qualquer referência a práticas de faturação do tipo consumo fixo convencionado.

#### SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA

O Conselho para os Combustíveis e a Gascan sugerem a alteração do articulado no sentido de se consagrar a figura do consumo fixo convencionado, de forma a acolher a prática da “fatura certa” implementada no setor, acautelando uma temporalidade determinada dos acertos, que o Conselho para os Combustíveis propõe que seja de quatro meses.

#### DECISÃO DA ERSE

A ERSE entende que é desnecessária a inclusão no RRC do GPL canalizado de uma figura de “consumo fixo convencionado” tal como sugerido nos comentários. A prática desse tipo de relacionamento comercial pode ser livremente estabelecida entre as partes, no cumprimento das regras regulamentares. A ERSE faz notar que o RRC dos setores elétricos e do gás natural não inclui a tipificação da figura do “consumo fixo convencionado”, nem de outras que os comercializadores possam vir a implementar no âmbito do relacionamento com os seus clientes, o que não constituiu obstáculo para que os comercializadores as pudessem adotar.

### 5.3.2 UNIDADE DE MEDIDA PARA FATURAÇÃO

#### PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA

A proposta regulamentar aponta para que a medição de gás deva manter-se em m<sup>3</sup> e a faturação seja efetuada em kWh. A faturação em kWh permitirá ao consumidor fazer comparações entre os preços das

fontes de energia disponíveis, nomeadamente entre a eletricidade, o gás natural e o GPL, além de facilitar a compreensão dos consumos dos aparelhos a gás, que têm como unidade de potência o kW.

Foi também proposta a desagregação da parcela que corresponde ao uso da rede de distribuição, independentemente de as atividades de comercialização e de distribuição serem exercidas pela mesma entidade.

#### **SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA**

A maioria dos comentários recebidos sobre esta matéria não são favoráveis à alteração da unidade de medida para faturação de m<sup>3</sup> para kWh.

Neste sentido, o Conselho para os Combustíveis refere que as características específicas do setor, contrariamente ao que sucede no setor do gás natural, ditam que não se proceda à conversão do metro cúbico para kWh. Argumentam que para tal conversão é determinante, por um lado, o apuramento constante de duas variáveis – a pressão e a temperatura – sendo certo que os contadores instalados não possuem a valência de as medir e, por outro lado, o poder calorífico que, no GPL, pode oscilar em função das diferentes origens e composições (ainda que dentro das especificações nacionais), contrariamente ao que acontece no gás natural, cujas origens são mais controladas, permitindo uma ponderação mais rigorosa do poder calorífico.

Ademais, considera o Conselho para os Combustíveis e a Gascan, que o recurso ao kWh para efeitos de faturação no GPL não contribui para uma melhor perceção do consumo e não representa um benefício para o interesse do consumidor. Com efeito, o metro cúbico é a unidade de medida registada nos contadores, disponível para leitura direta, permitindo o melhor controlo pelo cliente dos seus consumos e faturação. Neste contexto, concluem que a faturação da energia em kWh não se afigura, assim, salvo melhor opinião, adequada a faturar GPL.

A Gascan salienta ainda que os equipamentos de medição não se encontram preparados para efetuar a conversão do metro cúbico para o kWh, conversão que, atendendo às diversas origens e constituições do GPL, poderia não ser homogénea.

No mesmo sentido, refere a Galp Energia, no que respeita à faturação em unidades de energia, que embora compreenda o interesse em permitir uma comparação direta do “custo do kWh” entre contratos de fornecimento de diferentes formas de energia, nota que os clientes de GPL canalizado estão plenamente

acostumados à utilização da unidade volúmica ("m<sup>3</sup>"), que é a que podem verificar nos seus contadores. Adicionalmente, salienta que a reduzida dimensão dos reservatórios associados às redes, eventuais variações da qualidade do produto, ainda que dentro das especificações legais, poderão criar oscilações do Poder Calorífico Superior (PCS) que retirariam exatidão ao fator de conversão aplicado. A empresa propõe a manutenção da unidade de faturação na base volúmica, sem prejuízo da realização de estudos posteriores com vista à avaliação da exequibilidade técnica e comercial da alteração para unidade de energia.

Em sentido oposto, um dos consumidores concorda com a alteração proposta pela ERSE, referindo que o fator de conversão m<sup>3</sup> para kWh a aplicar no GPL também poderá ser um valor médio de composição, à semelhança do aplicado no gás natural.

Por seu lado, a Lus Omnibus, entende que as estimativas de consumo deverão ser expressas na unidade de energia utilizada no equipamento de medição, sem prejuízo de que a faturação seja concretizada em kWh com indicação obrigatória dos respetivos fatores de conversão quando aplicável.

#### **DECISÃO DA ERSE**

A ERSE compreende os comentários apresentados, designadamente no que respeita à facilidade de leitura ditada pela correspondência direta entre a medição do contador e a faturação. Porém, não pode concordar que essa simplificação corresponda efetivamente a um benefício para o consumidor. Os consumidores adquirem energia, a qual, por razões técnicas, é medida em volume. Portanto, a medida da energia é a forma mais adequada de faturar o serviço que é efetivamente prestado. Adicionalmente, a possibilidade de comparação entre diferentes formas de energia é um benefício quantificável. Só desta forma é possível aos consumidores, comparar de forma direta os custos das diferentes energias e poder, com base nessa informação, tomar escolhas informadas. Num cenário de descarbonização, essa alteração é fundamental para se nivelar o nível de conhecimento das características dos diferentes tipos de energia disponíveis.

É importante salientar também que as limitações técnicas dos equipamentos de medição não são um obstáculo à da unidade para faturação, nem a regra dita alguma alteração aos equipamentos de medição instalados. Tal como já acontece no fornecimento de gás natural, também os contadores não fazem a conversão de volume para energia, aplicando-se para o efeito fatores de conversão representativos do teor energético do gás fornecido. A solução a implementar para o fornecimento de GPL em redes de gás

canalizado segue, com as devidas adaptações, uma metodologia semelhante à presentemente adotada no gás natural.

O argumento que a oscilação dos valores de PCS poderá não permitir uma exatidão dos fatores de conversão aplicáveis à faturação também não colhe face à situação existente. A faturação da energia por intermédio de unidade de volume é também uma solução de aproximação e simplificação, não constituindo uma forma exata para a medição do serviço prestado.

Face ao exposto, a ERSE considera que a proposta de alteração da unidade de medida para faturação se deverá manter. Contudo, é sensível ao argumento que esta constitui uma alteração relevante na forma de consumo habitual, pelo que a regra tem um prazo de entrada em vigor de 90 dias, visando, por um lado, a adequação dos sistemas de faturação, e por outro lado a realização de uma campanha de informação que permita aos consumidores de GPL canalizado compreender as alterações.

### **5.3.3 FATURAÇÃO EM SUPORTE ELETRÓNICO**

#### **PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA**

A proposta de articulado submetida a consulta não fazia qualquer referência à forma de faturação, nomeadamente, à faturação em suporte eletrónico, o que não significa que a mesma não pudesse ser adotada.

#### **SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA**

O Conselho para os Combustíveis, a Galp Energia, a Gascan e a Lus Omnibus defendem a adoção, no RRC do GPL canalizado, da faturação eletrónica, como forma preferencial de faturação, à semelhança do regime aplicável aos setores elétrico e do gás natural que decorre da Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro. A Lus Omnibus refere que a opção do cliente pela fatura em papel não deve resultar em custos adicionais para o cliente.

#### **DECISÃO DA ERSE**

Apesar da Lei n.º 5/2019, de 11 de janeiro, estabelecer a faturação eletrónica como a forma preferencial de faturação para os setores elétrico e do gás natural, é omissa para o setor do GPL nesta matéria.

No entanto, tendo em conta os comentários recebidos na consulta e também o facto de não se encontrarem razões que justifiquem a adoção de uma regra distinta daquela que vigora para o setor do gás natural, a ERSE optou por incluir uma disposição idêntica à que vigora para esse setor, no sentido de a faturação se realizar preferencialmente em suporte eletrónico, salvo se o cliente optar por recebê-la em papel, não podendo decorrer daí qualquer acréscimo de despesa para o mesmo.

### **5.3.4 TERMO FIXO E ESCALÃO DE CONSUMO**

#### **PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA**

No que respeita à composição das tarifas e preços, a proposta regulamentar previu um termo de energia, proporcional ao volume de gás fornecido e faturado em EUR/kWh, e um eventual termo fixo, que não depende da utilização em termos de energia, e deve ser faturado em EUR/mês. Os preços da energia e o termo fixo podem ainda variar em função de escalões de consumo, permitindo segmentar os clientes de acordo com o seu perfil.

#### **SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA**

Os comentários recebidos sobre esta matéria sugerem que o termo fixo tenha uma base de faturação em euros por dia, conforme aprovado recentemente para o setor do gás natural. Consideram que esta alteração permite a consulta dos valores constantes das faturas de forma mais simples e transparente, permitindo dispensar as regras de conversão do termo Galp Energia e a Gascan.

A Dourogás questiona se, com a entrada em vigor do Regulamento Tarifário, é necessária a atualização dos escalões de consumo.

#### **DECISÃO DA ERSE**

A ERSE toma boa nota das sugestões apresentadas, considerando as mesmas adequadas e simplificadoras. Neste contexto, foi alterada a redação do artigo 33.º da proposta de RRC do GPL canalizado, prevendo que os termos fixos sejam fixados em Euros/dia.

### 5.3.5 ESTIMATIVAS E ACERTOS DE FATURAÇÃO

#### PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA

A proposta da ERSE prevê que a fatura deve, sempre que possível, refletir os consumos efetuados pelo cliente. Contudo, não sendo possível a faturação exclusivamente com base em leituras reais, estabeleceu-se a possibilidade de se poder determinar o consumo para efeitos de faturação a partir de estimativas de consumo.

Neste contexto, propôs-se que as metodologias utilizadas para o cálculo da estimativa sejam dadas a conhecer previamente à ERSE e aos próprios clientes.

Relativamente aos acertos de faturação, foi proposto que, quando o acerto de faturação seja a favor dos comercializadores, se estabeleça um plano de regularização plurimensal do valor em dívida, num máximo de 12 meses, e cuja duração depende do valor a regularizar de cada fatura individual. No modelo de regulamentação proposto, os acertos de faturação decorrentes de faturação por estimativa preveem que os mesmos devam ter por base leituras diretas dos equipamentos de medição a ocorrer dentro do prazo de seis meses, de modo a compatibilizar este regime com o disposto na lei em matéria de prescrição e caducidade

#### SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA

A Dourogás questiona se o método de estimativa para efeitos de faturação tem de ser aprovado pela ERSE, ou se é submetido à ERSE apenas para conhecimento.

A Gascan sugere que a obrigação de o operador apresentar ao cliente um plano de regularização plurimensal do valor em dívida resultante de acerto de faturação, deverá existir apenas nos casos em que tal seja solicitado pelo cliente.

A IUS Omnibus sugere que possa constar da ficha contratual padronizada a metodologia de estimativa.

#### DECISÃO DA ERSE

Sobre a dúvida da Dourogás, a ERSE esclarece que o artigo 75.º da proposta submetida a consulta prevê que os métodos de estimativa são estabelecidos no Guia de Medição, Consulta e Disponibilização de Dados,

razão pela qual se entende que os operadores devem utilizar um dos métodos de estimativa que aí venham a ser previstos.

Relativamente ao comentário da Gascan, a proposta de articulado continha uma disposição no sentido de que a obrigação de fracionamento não prejudica o direito de opção do cliente pelo pagamento integral do valor em dívida, o que se entende suficiente face ao solicitado pela Gascan.

No que respeita ao conteúdo e à estrutura da ficha contratual padronizada, a ERSE entende que será mais adequado proceder à sua aprovação através de norma complementar, à semelhança do que se verifica no RRC do setor elétrico e do setor do gás natural. No entanto, a ERSE entendeu inscrever no articulado uma disposição no sentido de o comercializador informar o cliente, no momento da celebração do contrato, sobre qual a metodologia de estimativa adotada, em linha com o que se verifica no setor elétrico e do gás natural, e que se crê dar resposta à preocupação manifestada pela lus Omnibus.

### **5.3.6 FATURAÇÃO DURANTE A INTERRUPTÃO DO FORNECIMENTO**

#### **PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA**

A proposta submetida a consulta não previu qualquer tipo de interrupção da faturação durante interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente.

#### **SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA**

O Conselho para os Combustíveis constata que foi proposta a não suspensão da faturação do termo tarifário relativo ao uso da rede de distribuição, durante da interrupção do fornecimento por facto imputável a cliente, regra que é distinta da adotada no RRC dos setores elétrico e do gás natural. O Conselho para os Combustíveis suscita dúvidas sobre a fundamentação desta diferença, entendendo que deve a ERSE explicitar as razões que levaram à proposta.

A Galp Energia também solicita clarificação sobre esta matéria.

A Gascan sublinha que, mesmo durante a interrupção do fornecimento disponibilidade do serviço implica custos para os operadores, pelo que se justifica a manutenção da faturação do termo fixo.

## **DECISÃO DA ERSE**

O setor do GPL canalizado difere dos setores elétrico e do gás natural no que diz respeito ao acesso às redes de distribuição e à comercialização de gás nessas redes.

A disposição que consta do RRC dos setores elétrico e do gás natural, segundo a qual se suspende a faturação do termo tarifário relativo ao uso da rede de distribuição, durante a interrupção do fornecimento por facto imputável a cliente, parece adequar-se ao contexto desses setores, no qual, a não suspensão desse pagamento acarretava um risco acrescido para os comercializadores que viam as suas obrigações para com os ORD crescer, numa situação em que já registavam incumprimentos por parte do cliente interrompido<sup>4</sup>. A suspensão da referida faturação visa mitigar o risco para os comercializadores associado ao incumprimento dos clientes.

No setor do GPL canalizado, onde a referida situação de risco dos comercializadores não é ainda representativa, nem existe a expectativa que venha a ser predominante, não parece justificar-se a adoção de uma disposição idêntica à dos setores da eletricidade e do gás natural.

### **5.3.7 MORA**

#### **PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA**

A proposta apresentada estabelece a previsão expressa de constituição em mora dos clientes pelo não pagamento atempado das faturas dos comercializadores, podendo fundamentar a interrupção do fornecimento de gás, nos termos legais e da proposta regulamentar.

Neste particular, os atrasos nos pagamentos das faturas ficam sujeitos à cobrança de juros à taxa legal vigente, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura.

#### **SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA**

O Conselho para os Combustíveis reconhece assistir aos operadores o direito a faturar custos de cobrança de valores de consumo não regularizados, competindo aos operadores prover a uma divulgação junto dos clientes.

---

<sup>4</sup> Tipicamente as interrupções por facto imputável ao cliente devem-se a situações de falta de pagamento.

Por seu turno, a Galp Energia sustenta que o RRC deve, num esforço de clarificação, promover, a possibilidade de serem cobrados valores mínimos em caso de mora, decorrentes dos custos administrativos da gestão contratual em caso de incumprimento do cliente no que concerne à obrigação de pagamento.

Por último, a Gascan advoga a previsão expressa, no artigo 46.º do RRC do GPL Canalizado, de que as situações de mora poderão dar origem a custos administrativos, os quais deverão ser imputados ao cliente.

#### **DECISÃO DA ERSE**

A Lei dos Serviços Públicos Essenciais, aplicável ao GPL canalizado, proíbe a cobrança de “Qualquer taxa que não tenha uma correspondência direta com um encargo em que a entidade prestadora do serviço efetivamente incorra” (art. 8.º, n.º 2, al. c).

Donde, qualquer valor cobrado em caso de atraso que suplante os juros legais tem de respeitar aquele princípio e ser devidamente fundamentado pelo operador.

## 6 INTERRUPÇÕES

### PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA

A proposta regulamentar para as interrupções do fornecimento do GPL canalizado encontra-se muito alinhada com as disposições em vigor para o setor do gás natural.

A proposta regulamentar tipifica as interrupções do serviço prestado pelos operadores das redes de distribuição, as quais podem ocorrer pelas seguintes razões: (i) casos fortuitos ou de força maior, (ii) razões de interesse público, (iii) razões de serviço; (iv) razões de segurança; (v) facto imputável ao cliente e (vi) acordo com o cliente.

O pré-aviso de interrupção de fornecimento é outra das matérias abordadas na proposta regulamentar de RRC para o GPL canalizado. De acordo com o quadro legal em vigor, designadamente pela Lei n.º 23/96, posteriormente alterada pela Lei n.º 12/2008, o prestador do serviço público essencial deverá proceder a um pré-aviso de interrupção do fornecimento sempre que essa interrupção não seja resultado de um caso fortuito ou de força maior.

De acordo com o regime preconizado no referido quadro legal, em caso de mora do utente que justifique a interrupção do fornecimento, esse pré-aviso tem de obedecer à forma escrita e deve ser passível de chegar ao conhecimento do utente com uma antecedência de 10 dias em relação à data em que a interrupção vai efetivamente ter lugar. Adicionalmente, o prestador do serviço deverá informar o cliente dos meios que tem ao seu dispor para evitar a interrupção do fornecimento, bem como para a retoma do mesmo, sem prejuízo de poder fazer valer os direitos que lhe assistam nos termos gerais.

À semelhança do que já sucede na regulamentação vigente para os setores da eletricidade e do gás natural, propôs-se consagrar o alargamento do prazo para pré-aviso de interrupção a todos os factos imputáveis ao cliente que possam motivar interrupção do fornecimento de GPL canalizado para 20 dias, e não apenas em caso de mora no pagamento das faturas, como estabelece a Lei dos Serviços Públicos essenciais. Tal proposta visa uma proteção acrescida ao consumidor, em harmonização com a regulamentação da ERSE em vigor para os setores regulados da eletricidade e do gás natural.

Sem prejuízo do prazo referido supra, sempre que se verifique a interrupção de fornecimento motivada por facto imputável ao cliente que decorra i) do incumprimento das disposições legais e regulamentares relativas às instalações no que respeita à segurança de pessoas ou bens, ii) da cedência de gás a terceiros

não autorizada, ou iii) da existência de procedimento fraudulento ou a falta de pagamento devido, o operador poderá promover a interrupção de forma imediata, devendo tal ação ser devidamente comunicada ao cliente.

Os preços para os serviços de interrupção e restabelecimento de fornecimento devem obedecer a princípios de transparência e de não discriminação, refletir o custo incorrido com o serviço prestado e não exceder os valores máximos anualmente publicados pela ERSE.

Os referidos preços devem ser divulgados junto dos clientes finais e publicados na página de internet dos operadores. Adicionalmente, os preços devem ser remetidos à ERSE até final de dezembro do ano anterior à sua aplicação, ou sempre que ocorra uma atualização, acompanhados da respetiva justificação.

#### **SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA**

A proposta regulamentar mereceu alguns comentários designadamente:

- a DECO refere que deve ser “assegurado que o fornecimento não possa ser suspenso, quando o consumidor invoca a prescrição de consumos, replicando a regra existente no setor do gás e da eletricidade”,
- a Rubis aponta que a comunicação das interrupções poderá acarretar “um custo de operação muito superior ao que hoje existe”, eventualmente desproporcional aos benefícios pretendidos,
- “Deverão ser considerados todos os constrangimentos técnicos de planear a data/hora efetiva de uma intervenção com várias semanas de antecedência.” A Rubis propõe que o cliente seja “informado através da fatura ou outro meio de informação adequado, com a antecedência mínima de 48 horas, da data e duração da interrupção”,
- a Gascan e a Rubis sugerem que a limitação de 8 horas anuais para a duração das interrupções de fornecimento por razões de serviço seja revista,
- a Gascan propõe retirar o limiar de duração máxima das interrupções e a Rubis, dando um exemplo concreto, sugere que a “duração máxima das interrupções por razões de serviço passe a ser de 16 horas por ano, para cada cliente”, uma vez que o prazo estipulado é manifestamente insuficiente considerando apenas as intervenções de carácter legal que descreve.

## **DECISÃO DA ERSE**

A ERSE concorda com os comentários, tendo alterado a proposta de RRC em conformidade, à exceção das disposições aplicáveis em matéria de pré-avisos de interrupção de fornecimento.

Com efeito, o regime aplicável em matéria de pré-avisos de interrupção de fornecimento resulta de legislação específica destinada à proteção dos consumidores de serviços essenciais, como efetivamente é o caso do fornecimento de GPL canalizado.

Nessa medida, a ERSE considera que o alinhamento com as regras vigentes no setor do gás natural deve ser salvaguardado. Refira-se que, na perspetiva dos consumidores, o fornecimento de um gás combustível (gás natural ou GPL) serve o mesmo propósito, sendo de difícil perceção e justificação que se adotem regimes de proteção diferentes.



## 7 LIGAÇÕES

### PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA

A proposta regulamentar relativamente a ligações entre as redes de distribuição de GPL canalizado e as instalações de utilização dos consumidores encontra-se relativamente alinhada com o RRC em vigor para o setor do gás natural, pese embora tenha sido integrado um conjunto de adaptações que visam uma mitigação de riscos aos quais este setor se encontra exposto.

Um desses riscos diz respeito a uma maior integração das atividades de distribuição e comercialização, com os investimentos relativos ao estabelecimento de ligações recuperado essencialmente na atividade de comercialização, não dissociada da atividade de comercialização para a esmagadora maioria das redes (redes sem acesso a terceiros). Adicionalmente, o não estabelecimento de proveitos permitidos, a recuperar nas tarifas reguladas como sucede no gás natural, cria também um risco adicional cujo modelo regulamentar proposto para o GPL canalizado procurou não ser alheio.

Porém, à semelhança do que sucede com o gás natural, o fornecimento de GPL canalizado é definido nos termos da Lei n.º 23/96, posteriormente alterada pela Lei n.º 12/2008, como um serviço essencial. Nesta perspetiva, entendeu-se que o regime aplicável deveria perspetivar o dever de ligação, por parte do operador, às instalações de utilização que reúnam um conjunto de requisitos, designadamente:

- as instalações de utilização em causa cumpram as condições técnicas e legais a que estão vinculadas,
- as instalações de utilização se situem dentro da área de influência da rede de distribuição de GPL canalizado existente,
- não existam restrições técnicas nas infraestruturas a montante para a concretização da referida ligação, designadamente na capacidade de veiculação de gás nas redes de distribuição de GPL canalizado e/ou de armazenagem e emissão de gás no(s) parques(s) que as fornecem,
- sejam cumpridas as normas regulamentares estabelecidas no que respeita à partilha de encargos com o estabelecimento das ligações,
- tenha sido requisitada a ligação.

Considerou-se que o maior ou menor grau de participação nos custos de ligação suportados pelos requisitantes também limitaria o aparecimento de requisições economicamente menos viáveis, permitindo mitigar efetivamente os riscos aos quais os operadores das redes de distribuição de GPL canalizado se encontram sujeitos.

Este modelo também beneficiou da eventualidade de implementação de períodos de fidelização para novos clientes, salvaguardando-se, desta forma, que os investimentos associados às ligações possam ser parcialmente recuperados junto dos futuros clientes e não repercutidos nos restantes.

A proposta estabeleceu o conceito de área de influência, designadamente o espaço geográfico situado a uma distância não superior a 100 metros, podendo esta área estar delimitada por autoestradas, vias férreas ou cursos de água, ou outras infraestruturas, cujo atravessamento obrigue a condições técnicas ou económicas especiais.

São igualmente densificados outros aspetos como: os elementos de ligação (ramal e rede a construir), os procedimentos relativos a requisição de ligações, as situações onde ocorra partilha de encargos com o estabelecimento de novas ligações ou com o reforço de infraestruturas existentes e a propriedade da rede incluindo os troços de uso exclusivo.

#### **SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA**

O enquadramento regulamentar proposto para o estabelecimento de ligações entre as redes de distribuição de GPL canalizado e as instalações de utilização dos consumidores foi percecionado de uma forma positiva pelos interessados, com a ressalva de alguns aspetos relacionados com a definição de área de influência das redes.

O Conselho para os Combustíveis, a APDC, a OZ/Digal, a Gascan e a Rubis apontam questões relacionadas com: (i) as dificuldades dos procedimentos de licenciamento, (ii) as limitações das redes e das instalações a jusante (parques de armazenagem) no que respeita a capacidade, (iii) os eventuais constrangimentos urbanísticos e (iv) a dimensão crítica da área de influência, necessariamente mais contida do que a estabelecida para o gás natural.

O Conselho para os Combustíveis, a ADPC e a Rubis recomendam que a área de influência da rede se situe nos 20 metros, “tomando como referência, o que acontece no âmbito das redes públicas de abastecimento de água e saneamento de águas residuais.”

A Rubis sugere também que “a área de influência da rede de distribuição apenas abranja as redes que se situem no domínio público, sob prejuízo de violação, nomeadamente, do direito da propriedade privada constitucionalmente previsto.”

A Rubis e a Gascan sugerem uma revisão do n.º 2 do artigo 57.º, de forma a considerar outros eventuais constrangimentos ao estabelecimento de ligações como as “vias públicas, vias de comunicação, declives acentuados ou outros obstáculos naturais ou infraestruturas existentes e que venham a ser identificados e propriedade privada” ou “outros elementos condicionantes”.

A Gascan apresenta ainda uma sugestão relativamente ao n.º 6 do artigo 62.º, sugerindo a seguinte redação: *“A ERSE, por sua iniciativa ou mediante proposta do operador, pode proceder à alteração do comprimento máximo do ramal de distribuição e dos preços unitários dos elementos de ligação previstos no número anterior, sempre que, ouvidas as entidades envolvidas, se verificar que os preços unitários fixados não correspondem à realidade do mercado ou, por características geográficas, morfológicas ou outras específicas, não se revelem adequados ao caso concreto.”*

A Dourogás por sua vez questiona se “os valores dos encargos de ligação à rede de distribuição apresentados pela ERSE serão estabelecidos após consulta prévia aos operadores de rede de distribuição”.

#### **DECISÃO DA ERSE**

A ERSE concorda com os comentários recebidos.

Por um lado, compete sublinhar que os aspetos relacionados com as limitações de capacidade das infraestruturas, bem como outros constrangimentos de implantação no terreno, foram considerados na proposta regulamentar. Nessa medida, a ERSE saúda todas as melhorias sugeridas pelos interessados, tendo acolhido todas no articulado final do RRC.

Por outro lado, importa salientar que a regulamentação complementar será sempre sujeita a consultas, designadamente ao Conselho para os Combustíveis, consultas simplificadas aos interessados ou, no limite, Consulta Pública, conforme a relevância e abrangência das matérias.

Sobre a limitação da área de influência a 20 metros, importa sublinhar que esta matéria será tratada em sede de regulamentação complementar, não obstante, a ERSE tomará boa nota desta recomendação.



## 8 MEDIÇÃO

### PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA

A medição é um dos tópicos fundamentais do RRC uma vez que permite materializar a energia envolvida nas transações entre clientes finais e comercializadores e entre comercializadores e operadores quando existe acesso a terceiros às redes de GPL canalizado.

Na presente proposta regulamentar considerou-se fundamental encontrar soluções não disruptivas que permitam, com recurso às tecnologias e metodologias presentemente adotadas, implementar o modelo de leitura e disponibilização de dados preconizado. Porém, ao considerar-se a possibilidade de acesso a terceiros às redes de GPL canalizado torna-se necessário instalar dispositivos de contagem à saída dos parques de armazenamento de GPL, por forma a poderem ser realizadas repartições e balanços na rede.

No que respeita à medição dos consumos dos clientes, o modelo proposto atribui aos operadores de rede a responsabilidade por assegurar o fornecimento, a instalação, a manutenção e a verificação dos equipamentos de medição. Porém, tal não prejudica que, mediante acordo entre as partes, a atribuição de responsabilidades possa ser diferente. De igual modo, a existência de um segundo equipamento de medição é permitida regulamentarmente, desde que este tenha características iguais ou superiores ao equipamento fornecido pelo operador de rede e os respetivos encargos sejam suportados pelo interessado.

Tendo em conta as responsabilidades referidas anteriormente, os operadores de rede não podem cobrar custos individualizados pela utilização dos equipamentos de medição. Todavia, poderá existir imputação de encargos a clientes com a verificação extraordinária de equipamentos de medição, nas situações em que estes levantem suspeitas sobre defeitos de funcionamento desses equipamentos.

A definição das grandezas a medir pelos equipamentos de medição em cada local de consumo está intrinsecamente ligada às tarifas e preços aplicáveis, as quais devem desagregar as parcelas correspondes ao uso da rede de distribuição e energia fornecida. Nessa medida, importa determinar a energia fornecida e, eventualmente, aplicar uma metodologia que permita apurar a capacidade utilizada. Independentemente do sistema de faturação implementado, o modelo medição e disponibilização de dados deve permitir obter a energia fornecida e a capacidade utilizada, recorrendo unicamente ao dispositivo de medição colocado a montante da instalação de gás individual de cada consumidor.

O modelo regulamentar proposto densifica a medição da energia fornecida, a qual é objeto de medição direta e, para efeitos de faturação, é apresentada em kWh. A conversão para unidades de energia depende da pressão, temperatura e do poder calorífico superior (PCS) do gás fornecido, sendo para a esmagadora maioria dos consumos individuais dos clientes obtida por aplicação de fatores de conversão.

A capacidade utilizada é uma métrica que reflete a energia veiculada em períodos de maior solicitação, sendo a unidade adotada o kWh/dia. A medição direta requer a implementação de equipamentos de medição com registo diário, o que para a larga maioria dos clientes fornecidos por redes de GPL canalizado não é economicamente razoável. Em alternativa poder-se-á adotar a aplicação de escalões de consumo, como sucede no setor do gás natural.

A proposta regulamentar detalha ainda outros aspetos como por exemplo a responsabilidade e periodicidade das leituras, a comunicação de leituras por parte dos clientes aos operadores de rede, os incumprimentos da periodicidade de leituras por facto imputável ao cliente, bem como os procedimentos para realização de leituras extraordinárias.

Foram ainda objeto de proposta regulamentar as estimativas de consumo e processamento e a disponibilização de dados.

Refira-se que a proposta regulamentar não esgotou as matérias ligadas à medição, estando previsto em sede de regulamentação complementar o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, a submeter pelos operadores de redes para posterior aprovação pela ERSE. O referido documento deve materializar as especificações e os procedimentos operacionais sobre as seguintes matérias:

- características dos equipamentos de medição,
- verificação dos equipamentos de medição, incluindo as verificações extraordinárias,
- recolha de leituras dos equipamentos de medição, incluindo a periodicidade das leituras ordinárias e os procedimentos aplicáveis às leituras extraordinárias,
- correção de erros de medição e de leitura,
- estimação dos consumos das instalações de clientes,
- determinação dos parâmetros aplicáveis, designadamente o poder calorífico superior e as metodologias de correção do volume pelo efeito da temperatura, pressão e fator de compressibilidade,

- determinação da capacidade utilizada e aplicação de escalões de consumo a clientes.

#### SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA

Em termos genéricos, a proposta regulamentar no que respeita à medição foi acolhida de uma forma positiva pelos interessados, ainda que alguns tópicos tivessem merecido comentários que visam um aperfeiçoamento do modelo proposto.

O Conselho para os Combustíveis, a APDC e a OZ/Digal sublinham “as limitações dos equipamentos de medição nos parques de GPL, em particular os medidores de nível dos reservatórios, desadequados para balanços e para partilha do produto entre vários operadores.” Com efeito é enfatizado o facto de os indicadores de nível não fazerem correção de pressão e temperatura, “duas variáveis fundamentais para a determinação de existências”.

Adicionalmente, a APDC e a OZ/Digal apontam as “limitações nos contadores volumétricos dos camiões-cisterna, que também não fazem correção de pressão e temperatura” e levantam preocupações “com a qualidade do gás, nomeadamente a composição química, com consequência no funcionamento dos equipamentos de redução de pressão, desempenho dos aparelhos de queima e fiabilidade da medição (conversão para energia)”. “O teor de odorizante é igualmente apontado como a preocupação, dado a sua importância para a segurança desta atividade.”

A RUBIS propõe uma alteração/clarificação ao n.º 6 do artigo 66.º, salientando que o único equipamento que deverá ser selado é o contador, com um selo de fábrica que garante a inviolabilidade do mesmo, o qual, de acordo com a prática atual, não é colocado pelo operador. Todos os restantes equipamentos e acessórios não são, nem devem ser selados (válvulas e redutor de segurança). O operador deve identificar/etiquetar (não selar), de forma clara e inequívoca, a situação de cada local de consumo, designadamente, pela colocação de uma etiqueta para o efeito (aberto, rescisão, fechado por corte, ...).”

A ENSE-E.P.E., tendo em conta as suas competências, sugere uma redação diferente para o n.º 2 do Artigo 78.º, salvaguardando a sua participação no processo de elaboração do Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, através de consulta prévia à sua aprovação por parte da ERSE.

#### DECISÃO DA ERSE

A ERSE concorda com os comentários recebidos.

No que respeita aos equipamentos de medição nos parques de GPL, o adiamento da implementação do regime de acesso a terceiros negociado permite repensar estas disposições, em particular a necessidade de, no curto prazo, realizar balanços nas infraestruturas com cálculos individualizados das existências dos respetivos utilizadores. Pela mesma razão, poderá ser mantida a atual prática no que respeita à salvaguarda da qualidade do gás e teor de odorizante.

A proposta da Rubis foi igualmente bem acolhida, tendo o articulado final do RRC do GPL canalizado sido alterado em conformidade.

A ERSE toma boa da proposta da ENSE - E.P.E., e desenvolverá com essa entidade toda a articulação que se considere necessária em matéria de Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

## 9 INÍCIO DE VIGÊNCIA DAS ALTERAÇÕES APROVADAS

### PROPOSTA APRESENTADA PELA ERSE NA CONSULTA PÚBLICA

A ERSE não incluiu na proposta submetida a consulta um prazo para o início de vigência das alterações a aprovar no RRC de GPL canalizado.

### SENTIDO GERAL DOS COMENTÁRIOS RECEBIDOS NA CONSULTA PÚBLICA

A este respeito, o Conselho para os Combustíveis recomenda que a ERSE promova a aprovação célere da sub-regulamentação prevista no RRC, visando assegurar a eficácia e exequibilidade das normas regulamentares propostas. No mesmo sentido, a Galp Energia refere que as diferentes questões associadas ao relacionamento comercial com os clientes obrigarão a desenvolvimentos específicos, que deverão ser objeto de consultas públicas para auscultação dos interessados relevantes, designadamente as relativas ao Regulamento de Qualidade de Serviço, Manual de Leitura e Medição e os Procedimentos de Ligação à Rede.”

Por seu turno, a Rolear propõe explicitar no RRC que os operadores que não estejam vinculados a conceder o acesso a terceiros, não estão obrigados a apresentar propostas relativas ao Manual de Procedimentos de Acesso às redes de GPL, em caso de manutenção da proposta.

O Conselho para os Combustíveis recomenda o estabelecimento de um período de adaptação para a efetivação das mudanças preconizadas pelo Regulamento, dado que se introduz um vasto conjunto de alterações relacionadas com aspetos fundamentais da articulação entre os operadores de redes de distribuição, os comercializadores e seus clientes.

A Galp Energia propõe um prazo mínimo de 6 meses, de período transitório, no pressuposto de que o regime de acesso a terceiros não seja implementado. Se não for esse o caso, a empresa refere que o prazo transitório carece de ser superior, dada a necessidade de aprovação de sub-regulamentação específica.

### DECISÃO DA ERSE

A ERSE concorda com a necessidade de se estabelecer um período transitório para o início de vigência das obrigações a aprovar pelo RRC. As alterações preconizadas exigem, de facto, tempo para adaptação das empresas, bem como tempo para comunicação dessas alterações aos clientes.

Importa, contudo, salientar, que nem todas as matérias exigem a aprovação da sub-regulamentação, havendo múltiplas regras cuja eficácia fica completa com a publicação do RRC.

Para as matérias que não carecem de ulteriores desenvolvimentos a nível regulamentar, a ERSE considera que o prazo de 90 dias é adequado para se proceder às necessárias adaptações dos sistemas das empresas e de comunicação com os clientes.

Para as matérias em que é necessária a sub-regulamentação, a sua aplicação está suspensa até à entrada em vigor das peças regulamentares previstas no RRC.

Na perspetiva da ERSE, esta solução permite a aplicação mais célere de matérias que se consideram essenciais à promoção de condições mais equitativas para os consumidores de GPL.

## 10 COMENTÁRIOS E OBSERVAÇÕES DA ERSE

10.1 -DEFINIÇÕES	
Comentário	Observações da ERSE
<p>«Na proposta de RRC a ERSE inclui uma distinção entre cliente doméstico e consumidor, devendo explicitar se ambos os conceitos têm o mesmo significado.</p> <p>O cliente doméstico é definido como “o cliente final que adquire GPL canalizado para consumo próprio e do seu agregado familiar, considerando o disposto na lei de defesa do consumidor” e como consumidor o cliente que adquire GPL destinado a um uso não profissional. E, ao longo do articulado, refere-se, ainda, por vezes, à figura do consumidor final.</p> <p>Julga-se que a distinção proposta visa assegurar o disposto na Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua atual redação, que define estabelece “Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com caráter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.”</p>	<p>A ERSE entendeu introduzir o conceito de consumidor nas definições no articulado, em substituição de cliente doméstico.</p>

10.1 -DEFINIÇÕES	
Comentário	Observações da ERSE
<p>No entanto, no entendimento do CC, deve evitar-se a proliferação de conceitos com o mesmo sentido que podem ser indutores de confusão ou erro, pelo que se afigura suficiente e clarificadora a definição de cliente doméstico com a remissão para o disposto da lei de defesa do consumidor como é proposto na alínea b) do artigo 2.º.»</p> <p>(CC)</p>	
<p>«No que respeita à definição de cliente final e clientes doméstico, a DECO entende que seria mais benéfico adotar a definição de consumidor, tal como já foi adotado no RRC do setor elétrico e do gás. Nesse sentido a definição de consumidor é consagrada como sendo aquele que compra energia para um uso não profissional. A DECO considera que esta definição é a mais adequada, por decorrer da definição de consumidor da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual. Adicionalmente salienta-se que o artigo 3º menciona o “consumidor”, como sendo aquele que tem um uso não profissional, mas esta definição de consumidor não consta da lista de definições.»</p>	<p>A ERSE entendeu introduzir o conceito de consumidor nas definições no articulado.</p>

RELATÓRIO DA CP 97 - PROPOSTA DE REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DO SETOR  
DO GÁS DE PETRÓLEO LIQUEFEITO CANALIZADO

10.1 -DEFINIÇÕES	
Comentário	Observações da ERSE
(DECO).	
<p>“... propomos que seja definido neste artigo o conceito de “consumidor”, em uniformização com o previsto no RRC dos setores elétrico e do gás, que tem por base a Lei n.º 24/1996, de 31 de julho. Este conceito é referido na alínea a) do n.º 1 do artigo 3.º, mas, para uma melhor organização do articulado, fará sentido constar das definições.”</p> <p><b>(Galp Energia)</b></p>	<p>A ERSE concorda com a alteração proposta e introduziu o conceito de consumidor nas definições do articulado, em substituição de cliente doméstico.</p>
<p>«Não obstante a distinção que é feita entre a atividade de distribuição e a atividade de comercialização, reconhecendo que ambas são, efetivamente, prosseguidas pela mesma entidade, sugerimos unificar num só conceito de Operador, as entidades que prosseguem as atividades de distribuição e comercialização.</p> <p>(...)</p>	<p>A ERSE entende que deve manter-se a distinção entre operadores e comercializadores, porquanto têm atividades/funções distintas, apesar de serem uma só entidade</p>

RELATÓRIO DA CP 97 - PROPOSTA DE REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DO SETOR  
DO GÁS DE PETRÓLEO LIQUEFEITO CANALIZADO

10.1 -DEFINIÇÕES	
Comentário	Observações da ERSE
<p>Um Operador será a <i>entidade que prossegue a atividade de distribuição e, simultaneamente, de comercialização do GPL canalizado que veicula nas suas redes, nos termos do presente Regulamento.</i></p> <p>Os Operadores serão, assim, responsáveis pelo cumprimento das disposições aplicáveis ao âmbito de atuação de cada atividade que desenvolvam.»</p> <p>(CC)</p>	
<p>«A proposta define “operadores das redes de distribuição” como “entidades titulares de licenças de distribuição de GPL canalizado, responsáveis pelo desenvolvimento, exploração e manutenção da rede de distribuição numa área específica”. Propomos a substituição da expressão “numa área específica” por “na sua área de influência”, para coerência com o artigo 57.º. Alertamos ainda que a figura de “licença de distribuição” não existe no SPN.»</p> <p>(Galp Energia)</p>	<p>A ERSE introduziu a alteração sugerida.</p>

10.1 -DEFINIÇÕES	
Comentário	Observações da ERSE
<p>“... julgamos que o reconhecimento de que os operadores do mercado prosseguem, efetiva e cumulativamente, as atividades de distribuição e de comercialização de GPL canalizado desaconselha a criação de dois conceitos distintos – o de operador de rede e de comercializador – e justifica a adoção de um conceito único para o operador do mercado, ainda que se mantenha a distinção do âmbito das atividades que prossegue.”</p> <p>“Por outro lado, o conceito de cliente doméstico poderá ser harmonizado com o conceito de consumidor, que resulta do disposto na Lei de Defesa do Consumidor, podendo, inclusive, prever-se um conceito de cliente profissional, em oposição ao de cliente doméstico.”</p> <p>“A nossa proposta de redação para os conceitos de comercialização, distribuição, cliente doméstico e cliente profissional, a incluir nas alíneas do n.º 2 do artigo 2.º do Regulamento, é a seguinte:”</p> <p><i>Comercialização – atividade de compra a grosso e/ou venda a grosso e a retalho de GPL em redes de distribuição canalizadas, em regime de livre concorrência.</i></p>	<p>A ERSE entende que deve manter-se a distinção entre operadores vs. comercializadores, porquanto têm atividades/funções distintas, apesar de serem uma só entidade.</p> <p>A ERSE concorda e introduziu o conceito de consumidor nas definições do articulado.</p>

RELATÓRIO DA CP 97 - PROPOSTA DE REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DO SETOR  
DO GÁS DE PETRÓLEO LIQUEFEITO CANALIZADO

10.1 -DEFINIÇÕES	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>Distribuição – atividade de veiculação de GPL através de redes de distribuição para entrega a instalações de gás a que estejam fisicamente ligadas, incluindo o desenvolvimento, exploração e manutenção das redes de distribuição.</i></p> <p><i>Cliente doméstico – pessoa singular que adquire GPL canalizado para consumo próprio e do seu agregado familiar, e que destina o GPL a uso não profissional, considerado consumidor, de acordo com o disposto na lei de defesa do consumidor.</i></p> <p><i>Cliente profissional – pessoa singular ou coletiva que adquire GPL canalizado para consumo próprio, e que destina o GPL a uso profissional.</i></p> <p>«Na decorrência das alterações sugeridas, o artigo 3.º, sob a epígrafe “Sujeitos intervenientes no relacionamento comercial”, poderá adotar a seguinte redação:»</p>	

RELATÓRIO DA CP 97 - PROPOSTA DE REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DO SETOR  
DO GÁS DE PETRÓLEO LIQUEFEITO CANALIZADO

10.1 -DEFINIÇÕES	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>Consideram-se sujeitos intervenientes no relacionamento comercial os seguintes:</i></p> <p><i>a) Cliente final, que pode ser qualificado como cliente doméstico ou como cliente profissional;</i></p> <p><i>b) Operador, que assegura o fornecimento de GPL canalizado ao cliente final.</i></p> <p>“Ainda na decorrência das alterações sugeridas, as epígrafes dos Capítulos II e III poderão passar a “Distribuição” e “Comercialização”, respetivamente.”</p> <p><b>(Gascan)</b></p>	
<p>«O Decreto-lei n.º 97/2017, de 10 de Agosto, que estabelece o regime das instalações de gases combustíveis em edifícios, define, na alínea l) do seu artigo 2.º, o conceito de “instalação de gás”, como sendo “o sistema instalado num edifício constituído pelo conjunto de tubagens, dispositivos, acessórios e instrumentos de medição, que assegura a alimentação de gás desde a válvula de corte geral ao edifício até às válvulas de corte dos</p>	

RELATÓRIO DA CP 97 - PROPOSTA DE REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DO SETOR  
DO GÁS DE PETRÓLEO LIQUEFEITO CANALIZADO

10.1 -DEFINIÇÕES	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>aparelhos a gás, abrangendo essas válvulas, bem como alguma eventual extensão da tubagem a jusante destas” .»</i></p> <p>(CC)</p>	
<p>«A proposta define “instalação de gás combustível” como “instalação privada para uso de um ou mais clientes finais”. Propomos a uniformização com o previsto no RRC dos setores elétrico e do gás, adotando o termo “instalação de consumo” .»</p> <p>(Galp Energia)</p>	<p>A ERSE concorda com a uniformização da terminologia em linha com o RRC dos Setores Elétrico e do Gás Natural.</p>

10.2 TAXAS DE OCUPAÇÃO DO SUBSOLO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>«O CC relembra que a Lei n.º 53-E/2006, de 29 de dezembro, estabelece o regime geral de taxas das autarquias locais, competindo às Assembleias Municipais a definição das taxas de ocupação do subsolo (TOS) e, que a</p>	<p>A ERSE toma boa nota das recomendações, que serão oportunamente avaliadas.</p>

10.2 TAXAS DE OCUPAÇÃO DO SUBSOLO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>aplicação de TOS com valores muito díspares entre os Municípios gera desigualdades entre os clientes e cria impactos negativos na competitividade da economia.</p> <p>De modo a mitigar esta distorção de tratamento entre clientes com efeitos na competitividade das empresas o CC entende necessário e adequado, à semelhança do que já hoje se verifica em matéria de IMI e das Taxas Municipais do Direito de Passagem nas Telecomunicações, o estabelecimento de tetos máximos para as taxas de ocupação do subsolo a aplicar no âmbito das redes de GPL, assim como, a adoção de mecanismos tendentes a uma harmonização da sua aplicação.</p> <p>Nesse sentido, o CC recomenda à ERSE que, no quadro das suas atribuições em matéria de garantia de racionalidade e eficiência dos setores regulados, desenvolva as adequadas diligências junto das entidades competentes em razão da matéria, de modo a poder ser alcançado este objetivo da harmonização das TOS como contributo para o desenvolvimento harmonioso do setor.</p>	

10.2 TAXAS DE OCUPAÇÃO DO SUBSOLO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>Finalmente, de modo a facilitar a consulta de informação sobre as TOS praticadas ao nível municipal, o CC recomenda à ERSE a inclusão no seu portal de informação alusiva a esta importante componente, de modo a permitir aos clientes conhecer antecipadamente o peso das TOS nas respetivas faturas.</p> <p>Entende, pois, o CC que o esforço de divulgação de informação atualizada sobre as TOS, nomeadamente quanto ao seu enquadramento legal, valores, municípios a que se destina e anos a que respeita, não deve recair exclusivamente sobre os operadores das redes de distribuição de GPL canalizado, mas, também sobre a própria ERSE enquanto entidade com responsabilidades na área da regulação e supervisão do setor e em quem os consumidores depositam elevado nível de confiança.»</p> <p><b>(CC)</b></p>	
<p>«A exemplo do que sucede no setor do gás, consideramos que será particularmente relevante garantir a existência de um quadro equilibrado e homogéneo de fixação dos valores de TOS pelos diferentes municípios, de</p>	<p>A ERSE toma boa nota das recomendações, que serão oportunamente avaliadas.</p>

10.2 TAXAS DE OCUPAÇÃO DO SUBSOLO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>forma a evitar as situações de desequilíbrio existentes, que distorcem a competitividade regional do produto, prejudicando em última instância os clientes.</p> <p>Consideramos que o momento de aprovação do RRC poderá assim ser aproveitado pela ERSE para lançar junto dos municípios um processo de consulta com vista a sensibilizá-los para esta questão, sem prejuízo do reconhecimento das competências autárquicas.»</p> <p><b>(Galp Energia)</b></p>	
<p>«Prevê o artigo 12.º do Regulamento um regime de repercussão nos clientes das taxas de ocupação do subsolo suportadas pelos operadores. A Gascan louva a atenção votada pela ERSE a este assunto, que se mantém como fonte de relevantes desequilíbrios no mercado.</p> <p>Não obstante a concordância com o regime previsto, importa notar que nem sempre as taxas devidas pela ocupação do espaço público, quer com redes, quer, no que é específico do setor do GPL canalizado, com instalações de</p>	<p>A ERSE entende que deve manter-se a redação com a denominação Taxa de Ocupação do Subsolo.</p>

10.2 TAXAS DE OCUPAÇÃO DO SUBSOLO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>armazenamento inerentes, são designadas pelos municípios como TOS, pelo que se sugere a introdução do seguinte n.º 4 ao artigo correspondente:</p> <p><i>4 – O regime previsto no presente artigo incide sobre as taxas de ocupação do subsolo e, independentemente da denominação que cada município adote, sobre quaisquer taxas municipais devidas pela ocupação do espaço público com instalações de armazenamento e redes de distribuição de GPL canalizado.</i></p> <p>(Gascan)</p>	

10.3 PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>“O artigo 16.º, que estabelece os deveres de informação dos operadores, deve especificar que as estatuições previstas nos n.ºs 1 e 2, alínea a) dizem respeito aos preços a praticar aos clientes domésticos.</p>	<p>A ERSE optou por manter a prestação de informação com periodicidade mensal, atendendo à fase inicial de regulamentação a que se encontra sujeito este setor, e conseqüente necessidade de se construir um histórico de dados com detalhe mensal em matéria de preços praticados e quantidades fornecidas.</p>

RELATÓRIO DA CP 97 - PROPOSTA DE REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DO SETOR  
DO GÁS DE PETRÓLEO LIQUEFEITO CANALIZADO

10.3 PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>Por outro lado, considera o CC que a periodicidade da prestação de informação por parte dos operadores, nas situações previstas nas alíneas b) e c) do nº 2 do artigo 16º não deverá ser mensal, em prol uma maior consolidação e fiabilidade dos dados, sugerindo-se que a mesma passe a ser trimestral.”</p> <p>(CC)</p>	
<p>«...consideramos que a proposta de regulamento em apreço deveria contemplar a ENSE, E.P.E. como destinatária da informação a enviar pelos operadores económicos, em moldes idênticos aos estipulados para a ERSE. Com efeito, sem que tal fique plasmado no articulado regulamentar, não será possível o cabal e eficaz exercício das competências de fiscalização por parte desta entidade. Por outro lado, importa sublinhar a importância da utilização do Balcão Único da Energia como plataforma de comunicação por parte dos operadores envolvidos, enquanto ferramenta fundamental para auxiliar na execução das competências de monitorização e fiscalização previstas na Lei.»</p>	<p>A ERSE toma boa nota da proposta apresentada pela ENSE E.P.E..</p> <p>Porém, optou por manter inalterados os artigos referentes à prestação de informação, considerando que o objetivo do presente documento é materializar as disposições regulamentares relativas às Relações Comerciais do Gás de Petróleo Liquefeito Canalizado, da competência da ERSE.</p> <p>Neste sentido, e pese embora da ENSE E.P.E. tenha atribuições de fiscalização nas matérias regulamentadas no presente documento, considera a ERSE que as obrigações de reporte de informação para efeitos de fiscalização, bem como de quaisquer disposições que a ENSE E.P.E. entenda relevantes para efeitos de</p>

10.3 PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>«Nesse sentido sugere-se desde logo a inclusão da referência à ENSE, E.P.E. no artigo 2.º, das siglas e definições e, bem assim, sempre que se faça referência ao envio de informação por parte dos sujeitos intervenientes nas atividades relacionadas com o fornecimento de GPL, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No artigo 9.º n.º 3 - Os operadores das redes devem fornecer informação detalhada e atualizada à ERSE e à <b>ENSE, E.P.E.</b> das redes de distribuição de GPL canalizado por si operadas, identificando de forma inequívoca as redes que, nos termos do n.º1, estão obrigadas a facultar acesso a terceiros.</li> <li>➤ No artigo 11.º, n.º 3, alínea a) - Os operadores das redes de distribuição de GPL canalizado e as pessoas indicadas no número anterior tenham de prestar informações ou fornecer outros elementos à ERSE e à <b>ENSE, E.P.E.</b>, no âmbito das respetivas competências específicas.</li> <li>➤ No artigo 16.º n.º 2 - Os comercializadores devem enviar à ERSE e à <b>ENSE, E.P.E.</b> a seguinte informação sobre preços e quantidades de GPL transacionadas no retalho.</li> </ul>	<p>exercício de fiscalização da sua competência, deverão ser materializados em documento próprio dessa Entidade.</p> <p>No que respeita à base de dados utilizada para efeitos de reporte de informação, importa referir que a ERSE, numa lógica de eficiência e otimização dos recursos, optou por utilizar o Balcão Único para os setores dos combustíveis rodoviários, do GPL engarrafado e dos biocombustíveis, por já existir, à data, um acervo de informação importante para o exercício da regulação da ERSE, afastando-se a opção de criar um terceiro canal de reporte de informação.</p> <p>No entanto, no que respeita ao setor do GPL Canalizado e, concretamente, às disposições previstas no presente Regulamento, o recurso ao Balcão Único da Energia carece de alterações na sua arquitetura para acolhimento das obrigações de reporte de informação estabelecidas no RRC.</p> <p>Neste sentido, numa lógica meramente de racionalização de custos, a prestação de informação direta à ERSE configura uma opção, à data de hoje, economicamente mais vantajosa.</p>

10.3 PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>➤ No artigo 16.º n.º 3 - Os comercializadores devem enviar à ERSE e à <b>ENSE, E.P.E.</b>, informação detalhada sobre preços e quantidades de GPL transacionadas no mercado grossista, incluindo fornecedores e proveniência, com periodicidade mensal.</p> <p>➤ No artigo 53.º n.º 2 - Os operadores das redes de distribuição de GPL canalizado devem remeter à ERSE e à <b>ENSE, E.P.E.</b>, até ao final de dezembro os preços que irão praticar no ano seguinte, ou sempre que exista uma atualização dos preços praticados, bem como uma justificação dos preços praticados.»</p> <p>«Finalmente, e por forma a centralizar a informação recebida numa única base de dados partilhada por ambas as entidades, sugere-se a inclusão da referência ao Balcão Único da Energia para efeitos de repositório de informação, nomeadamente através da alteração da epígrafe e corpo do artigo 89.º do seguinte modo:»</p>	

10.3 PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO	
Comentário	Observações da ERSE
<p style="text-align: center;"><i>«Artigo 89.º</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Informação a enviar à ERSE e à ENSE, E.P.E.</i></p> <p><i>Salvo indicação contrária emitida pela ERSE, toda a informação a enviar à ERSE e à ENSE, E.P.E. pelos sujeitos intervenientes nas atividades relacionadas com o fornecimento de GPL canalizado, nos termos previstos no presente regulamento, deve ser apresentada em formato eletrónico, através do Balcão Único da Energia.»</i></p> <p><b>(ENSE – E.P.E.)</b></p>	
<p>A proposta de RRC estabelece que os comercializadores devem reportar à ERSE “os preços efetivamente praticados nos meses anteriores, com a periodicidade mensal”.</p> <p>Propomos a uniformização deste ponto com o RRC dos setores elétrico e do gás (artigo 278.º, n.º2, al. b)), definindo uma periodicidade trimestral. Não antecipamos tal dinamismo nos preços praticados que possa justificar o</p>	<p>A ERSE optou por manter a prestação de informação com periodicidade mensal, atendendo à fase inicial de regulamentação a que se encontra sujeito este setor, e consequente necessidade de se construir um histórico de dados com detalhe mensal em matéria de preços praticados e quantidades fornecidas.</p>

RELATÓRIO DA CP 97 - PROPOSTA DE REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DO SETOR  
DO GÁS DE PETRÓLEO LIQUEFEITO CANALIZADO

10.3 PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>reporte mensal destes valores, gerando o reporte mensal uma carga administrativa exagerada e desproporcional para as empresas.</p> <p><b>(Galp Energia)</b></p>	
<p>“Sugerimos que seja acrescentada à alínea b) do nr.1, (do Artigo 11.º - Informação) “justificar perante as entidades com as quais se relacionam as decisões tomadas, a expressão “de forma fundamentada”.</p> <p><b>(Ius Omnibus)</b></p>	<p>A ERSE acolheu a proposta, tendo-se alterado a al b) do n.º 1 ao Artigo 11.º em conformidade.</p>
<p>“Estamos de acordo com o artigo proposto (Artigo 18.º - Dever de informação e proteção dos consumidores), mas achamos que deveria ter uma aplicabilidade mais abrangente. Para além do comercializador, propõe-se que seja adicionado o ORD. No nosso entender, este também deveria ter a obrigação de divulgação nomeadamente nas temáticas referentes a reclamações e resolução de litígios.”</p> <p><b>(Ius Omnibus)</b></p>	

10.4 RELACIONAMENTO COMERCIAL COM CLIENTES - GENERALIDADES	
Comentário	Observações da ERSE
<p><b>Contratação à distância e fora do estabelecimento comercial</b></p> <p>“O CC considera adequado que o relacionamento comercial entre os comercializadores e os seus clientes seja pautado por princípios de transparência, de boa fé e de informação antes e após a celebração de contrato de fornecimento, admitindo que este possa não seguir a forma escrita desde que seja assegurado um elevado nível de proteção dos clientes, em especial, dos clientes domésticos em função da sua particular vulnerabilidade.</p> <p>Neste contexto surge como boa solução a exigência de elaboração e publicitação de um código de conduta por parte dos comercializadores que promovam o recurso a métodos de venda à distância, ao domicílio ou equiparadas. No entanto, entende o CC que a ERSE deverá monitorizar não só a aprovação como a efetiva aplicação desse instrumento.”</p> <p>(CC)</p>	<p>O contrato terá sempre de ser titulado por documento escrito, conforme proposta do Regulamento.</p>

10.4 RELACIONAMENTO COMERCIAL COM CLIENTES - GENERALIDADES	
Comentário	Observações da ERSE
<p><b>Meios de comunicação entre comercializadores e clientes</b></p> <p>“No âmbito do relacionamento comercial as partes devem ter facilidade em comunicar entre si, pelo que ambas devem sinalizar os meios de comunicação disponíveis e preferenciais em caso de necessidade de contato. Este é um aspeto que valeria a pena, no entendimento do CC, incluir na proposta regulamentar em discussão.</p> <p>Por outro lado, a proposta regulamentar em discussão deve prever expressamente a possibilidade do cliente poder aceder a atendimento presencial, sempre que necessário, aspeto fundamental para cimentar a confiança dos consumidores que em muitos casos se vêm confrontados com a modalidade exclusiva de atendimento digital ou por voz.”</p> <p>(CC)</p>	<p>Apesar de concordar com as matérias em questão, a ERSE entende que, tomando por orientação a atual estrutura regulamentar dos setores elétrico e do gás natural, que estas são matérias a tratar no Regulamento de Qualidade de Serviço.</p> <p>A propósito do atendimento presencial, a sua obrigatoriedade está prevista nos setores elétrico e do gás natural, para os operadores de rede de distribuição e para os comercializadores de último recurso.</p>
<p><b>Serviços de entidades externas</b></p> <p>«Quanto ao ponto n.º 4 deste artigo (Artigo 19.º - Relacionamento Comercial), sugerimos que os comercializadores que recorrem a entidades</p>	<p>A ERSE concorda com a proposta da Ius Omnibus, que corresponde à redação do atual artigo 239.º do RRC SE GN.</p>

10.4 RELACIONAMENTO COMERCIAL COM CLIENTES - GENERALIDADES	
Comentário	Observações da ERSE
<p>externas para prestar alguns dos seus serviços devam informar os seus clientes sobre a contratação dessas empresas, principalmente as que têm um contacto direto com os mesmos.</p> <p>Reforçamos, mais uma vez, a importância que deve ser dada ao controlo destas entidades externas, contratadas pelas comercializadoras, através da verificação de cumprimento do código de conduta que estabeleça as regras praticadas em termos de métodos de vendas à distância, ao domicílio e equiparados.</p> <p>Sugerimos também que o ORD se encontre abrangido na aplicação deste artigo de forma a estar em harmonia com os outros regulamentos do setor energético e de forma a garantir uma maior proteção dos consumidores de possíveis comportamentos ilegais e práticas comerciais abusivas por parte de entidades terceiras que com eles comunicam.</p> <p>Face ao exposto, propomos a transposição, com as devidas adaptações, deste artigo do RRC do setor elétrico e do gás referente à contratação, por parte dos comercializadores, a entidades externas:»</p>	

10.4 RELACIONAMENTO COMERCIAL COM CLIENTES - GENERALIDADES	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>“Artigo x - Intermediação e contratação com terceiros</i></p> <p>1. <i>A contratação com terceiros de atividades destinadas à execução de funções operacionais, incluindo serviços de distribuição comercial, referentes à prestação do fornecimento de gás, pressupõem a adoção, pelos comercializadores, de medidas necessárias para evitar riscos operacionais para evitar riscos operacionais decorrentes da mesma.</i></p> <p>2. <i>A contratação nos termos do número anterior só pode ser realizada se não prejudicar o cumprimento dos deveres impostos por lei ou por Regulamento por parte dos comercializadores, nem as competências de supervisão da ERSE quanto ao cumprimento dos mesmos.</i></p> <p>3. <i>A contratação nos termos do n.º 1 deve obedecer, nomeadamente, aos seguintes princípios:</i></p> <p><i>a. Não deve resultar na delegação das responsabilidades legais e regulamentares do comercializador;</i></p>	

RELATÓRIO DA CP 97 - PROPOSTA DE REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DO SETOR  
DO GÁS DE PETRÓLEO LIQUEFEITO CANALIZADO

10.4 RELACIONAMENTO COMERCIAL COM CLIENTES - GENERALIDADES	
Comentário	Observações da ERSE
<p><i>b. Manutenção, pelo comercializador em regime de mercado, do controlo das atividades e funções contratadas;</i></p> <p><i>c. Não esvaziamento da atividade do comercializador;</i></p> <p><i>d. Manutenção da relação, dos deveres e da responsabilidade do comercializador relativamente aos seus clientes.</i></p> <p><i>4. Nos serviços, atividades ou funções contratadas que impliquem poderes de gestão de qualquer natureza, os comercializadores devem, nomeadamente, definir a política de gestão e tomar as principais decisões.”</i></p> <p><b>(Ius Omnibus)</b></p>	

10.5 FATURAS - GENERALIDADES	
Comentário	Observações da ERSE
<p>Relativamente a este artigo, sugerimos ainda a alteração da designação “estimação de consumo” por “estimativas de consumo”, permitindo uma linguagem mais perceptível para os consumidores e uma semelhança dos termos utilizados em todos os regulamentos do mercado da energia.</p> <p>Por último, sugerimos a adição de uma data ou período de tempo, nos elementos da fatura, em que devem ser realizados os envios das leituras.»</p> <p><b>(Ius Omnibus)</b></p>	<p>Foram adotadas as alterações propostas.</p>
<p>«Seria também importante regulamentar sobre as chamadas telefónicas e respetivas gravações, tal como já se encontra previsto no novo RRC do setor de eletricidade e gás, por ser sobretudo um serviço cada vez mais utilizado para formalizar contratos de fornecimento de eletricidade e subscrição de outros serviços prestados pelas comercializadoras.»</p> <p><b>(Ius Omnibus)</b></p>	<p>Foi adotada uma redação idêntica à do RRC SE GN, como sugerido.</p>

RELATÓRIO DA CP 97 - PROPOSTA DE REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS DO SETOR  
DO GÁS DE PETRÓLEO LIQUEFEITO CANALIZADO

10.5 FATURAS - GENERALIDADES	
Comentário	Observações da ERSE
10.6 FATURAS – COMUNICAÇÃO DE LEITURAS PELO COMERCIALIZADOR AO ORD GPL	
Comentário	Observações da ERSE
<p>«A proposta de RRC estabelece que “sempre que a leitura seja recolhida, direta ou indiretamente, por um comercializador este deverá transmiti-la de imediato ao respetivo operador de rede”.</p> <p>Sem prejuízo desta disposição apenas fazer sentido se se adotasse o regime de acesso de terceiros à rede, notamos que o conceito “de imediato” sempre careceria de concretização (à semelhança das 48h previstas no RRC dos setores elétrico e do gás (artigo 37.º, n.º 5)).»</p> <p><b>(Galp Energia)</b></p>	<p>A disposição em causa não tem impactos para as redes onde não se adote o regime de acesso de terceiros.</p> <p>A ERSE concorda com a alteração proposta, no sentido de a alinhar com as disposições do RRC SE e GN.</p>

10.7 QUALIDADE DE SERVIÇO	
Comentário	Observações da ERSE
<p>“A Qualidade de Serviço constitui uma componente essencial das relações comerciais, assumindo um papel fundamental para o desenvolvimento e competitividade do setor do GPL e, em especial, para a tomada de decisão por parte dos clientes.</p> <p>Nesse sentido, o CC considera urgente dotar o setor de um Regulamento da Qualidade de Serviço, instrumento essencial para a fixação dos padrões e indicadores de qualidade de serviço a observar pelos agentes do setor e para a melhoria contínua da prestação de serviço de GPL.</p> <p>No entendimento do CC, um bom e equilibrado sistema de relações comerciais, implica forçosamente a vertente da qualidade de serviço, aspeto essencial à avaliação e desenvolvimento do setor do GPL.”</p> <p>(CC)</p>	<p>A ERSE toma boa nota dos comentários e partilha das preocupações transmitidas pelo Conselho para os Combustíveis.</p>



10.8 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	
Comentário	Observações da ERSE
Propõe a alteração de Artigo 81º - Resolução de conflitos para 'Resolução de litígios'.  (Ius Omnibus)	Foi alterada a redação para Resolução de litígios, conforme proposto.

Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 – 3.º  
1400 - 113 Lisboa

Telefone: 213 033 200

Fax: 213 033 201

e-mail: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)

[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

