

PROCEDIMENTOS DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

- CONSULTA PÚBLICA -

1. ENQUADRAMENTO

Na sequência da consulta pública acima mencionada, promovida conjuntamente pelos reguladores português e espanhol, vem a EDP Gás, enquanto agente do sector do gás natural do grupo EDP, por este meio apresentar os seus comentários e respostas às questões que considerou mais relevantes para o sector do gás natural, esperando que os mesmos constituam um contributo válido para o desenvolvimento de procedimentos simples e eficazes para a gestão da mudança de comercializador.

2. RESPOSTA ÀS QUESTÕES

Q1. Como perspectiva o grau de harmonização actual dos procedimentos de mudança de comercializador? São detectáveis diferenças significativas? Se sim, quais considera mais importantes?

No caso concreto do sector do gás natural, o processo em Portugal ainda não arrancou pelo que não é possível efectuar esta análise, não estando ainda estabelecidos os procedimentos específicos para a gestão da mudança. Salienta-se no entanto que, tal como referido na resposta à questão 7., os princípios gerais que foram estabelecidos para o sector do gás natural são semelhantes aos existentes no sector do gás natural.

- Q4. A mudança de comercializador exige um tratamento estandardizado. Será suficiente harmonizar os procedimentos em si mesmos? Será necessário uniformizar também os formatos electrónicos a utilizar, ou devem-se inclusivamente pré-estabelecer os canais de comunicação empregues para assegurar o êxito? Qual das opções será preferível?**

Pensando no objectivo de concretização do MIBEL e do MIBGAS, faz sentido pensar em procedimentos únicos nos dois países, inclusivamente ao nível dos formatos electrónicos a utilizar, por forma a permitir a uniformização das ferramentas a utilizar pelos comercializadores em toda a Península Ibérica. No entanto, poderá ser ponderada a necessidade da existência de uma avaliação dos custos envolvidos com essa harmonização e do respectivo financiamento. A uniformização dos canais de comunicação não parece ser tão crítica.

- Q5. Podem considerar-se compatíveis os modelos português e espanhol, no que diz respeito às entidades responsáveis pelo Registo de Pontos de Entrega, mediante a existência de mecanismos de supervisão directa e indirecta por entidades competentes para o efeito?**

Sim, preferivelmente se o operador logístico português assumir responsabilidades equivalentes à entidade de supervisão em Espanha.

- Q7. Que possíveis vantagens e inconvenientes haveria em estender o modelo de regulação da mudança de comercializador do sector eléctrico ao do gás natural?**

Em Portugal, os princípios gerais do processo de mudança de comercializador para o sector do gás natural, definidos no Regulamento de Relações Comerciais publicado pela ERSE em Setembro de 2006, estão já harmonizados com as regras aplicadas ao Sector Eléctrico, estando inclusivamente previsto que o Operador Logístico de Mudança de Comercializador seja único.

Em Espanha, a entidade que supervisiona as mudanças é também única para os dois mercados.

Em termos gerais, a aplicação de regras comuns poderá conduzir a uma redução dos custos com sistemas de informação para as empresas que actuem nos dois mercados embora, devam ser tidas em conta as especificidades do sector do gás natural designadamente no que respeita ao universo de clientes com leitura diária/mensal.

A extensão do modelo de regulação da mudança de comercializador do sector eléctrico ao do gás natural poderia ainda promover uma maior dinâmica na competitividade do mercado, por facilitar a existência de ofertas duais, em benefício dos consumidores.

Q8. Que informação associada aos referidos códigos se deve considerar essencial para facilitar o processo de mudança e que outra se poderá considerar complementar?

A essencial é ser um código inequívoco, logo, único por ponto de entrega, e não há interesse em conter informação complementar.

Seria desejável adicionar outro tipo de informação? Que tipo de informação? De momento considera-se que, do ponto de vista do sector do gás, essa necessidade não se coloca.

Q9. Ao nível de procedimentos harmonizados de mudança de comercializador em Portugal e Espanha serão admissíveis estimativas de consumo para determinar o consumo associado à mudança?

Sim, apenas para os clientes que não disponham de leituras diárias, designadamente os domésticos.

E, se sim, as regras de estimação deverão ser também harmonizadas?

Sim, e mesmo que por razões de viabilidade económica tal não venha a ser possível, essas regras deveriam ser do conhecimento público.

Q10. Que entidades (comercializador cessante, novo comercializador ou cliente) poderão solicitar a realização de uma leitura real?

O cliente e o novo comercializador, desde que autorizado pelo cliente, poderão solicitar a realização de uma leitura real. O comercializador cessante poderá também fazê-lo como forma de salvaguardar os seus direitos, à luz do contrato que tenha celebrado com o cliente.

E, em caso de tal ser possível, quem suporta os encargos?

Os encargos deverão ser suportados pela entidade que solicite a leitura.

Q11. Devem ser introduzidas limitações à mudança de comercializador no caso de existirem dívidas do cliente relativas ao fornecimento de energia?

Sim.

Se sim, como efectuar a comprovação dessas dívidas?

O comercializador cessante deverá fazer prova da dívida vencida do cliente.

E deverão eventuais dívidas constituir o fundamento de recusa de mudança qualquer que seja o fornecedor?

Sim. Em alternativa deverão ser fornecidos os instrumentos necessários e suficientes que acautelem os interesses dos fornecedores numa venda que é tipicamente realizada a crédito.

Q12. Deve ser adoptado um limite para o número de mudanças a realizar por cliente?

Sim, tendo em conta que um número elevado de mudanças pode trazer custos elevados ao sistema sem benefícios significativos para o cliente que pretende mudar.

Para além disso, a ausência de um limite para o número de mudanças conjugada com regras flexíveis de promoção da mudança (que não proibam a mudança de clientes com dívida) pode promover comportamentos abusivos por parte dos clientes e uma pouca apetência dos comercializadores pelo mercado.

Se sim, esse limite deve ter um horizonte temporal? E que valor será o mais ajustado para um eventual limite? Deverá ser harmonizado entre os dois países?

A legislação portuguesa define um número máximo de quatro mudanças ao ano, que nos parece ajustado. No entanto, também poderia ser um limite mais restrito, atendendo aos custos inerentes à mudança e à duração típica dos contratos.

Q13. Considera a aprovação dos procedimentos por entidade independente ou pelos reguladores um factor de confiança nos próprios processos?

A aprovação dos procedimentos por entidade independente ou pelos reguladores poderá promover a confiança na isenção nos processos.

Q14. Tendo presentes as situações em Espanha e Portugal, considera mais vantajosa uma situação que outra?

O conhecimento que temos é que a mudança de comercializador tem decorrido sem queixas relevantes em ambos os países.

Q15. Que estratégia e fases se poderão propor para a implementação dos procedimentos?

Assegurar que os procedimentos respondem às preocupações dos vários agentes envolvidos através da criação de grupos de trabalho ou através de mecanismos de consulta pública. Publicar legislação nos dois países com vista à harmonização de procedimentos, estabelecendo prazos razoáveis de implementação.

Q16. Quais as medidas que devem ser tomadas, ao nível da informação a disponibilizar aos consumidores e ao nível dos procedimentos de mudança de comercializador, que considera mais importantes para assegurar a confiança dos consumidores?

Ao nível da informação a disponibilizar aos consumidores, pode incluir-se a identificação de todos os comercializadores licenciados a operar no mercado e a apresentação de preços de referência para o mercado. Relativamente a estes últimos há que garantir a sua comparabilidade – ou seja, são preços válidos para o fornecimento do mesmo exacto produto.

Relativamente ao processo de mudança de comercializador, devem estabelecer-se regras que garantam que esta seja rápida, que assegurem a continuidade do fornecimento e a ausência de facturações duplicadas.

Q17. Que tipo de informação inicial deveria estar disponível ao consumidor e porquê?

Preços de referência, da responsabilidade dos comercializadores, e identificação dos serviços adicionais prestados, quando aplicável.

Qual seria o meio mais adequado para proceder à sua divulgação?

Disponibilização de simuladores online.

Q18. Que aspectos considera relevantes a respeito de mecanismos de garantia e supervisão e porquê?

O processo de mudança de comercializador deve prever auditorias periódicas.

Qual a informação a disponibilizar pelos diferentes intervenientes na gestão e supervisão do processo de mudança de comercializador?

Salienta-se o número de pedidos de mudança por mês, tempos médio e máximo, percentagem de recusas e fundamento, número de reclamações e percentagem das que têm provimento.

Q19. Que entidade deverá operacionalizar a mudança de comercializador, designadamente interagindo com a plataforma de gestão de mudança (comercializador/cliente)?

No caso concreto do gás natural, deverão ser os operadores das redes de distribuição, consoante a área de concessão em que decorra a mudança, sob a supervisão do operador logístico de mudança de comercializador.

E, no caso de intervenção do comercializador em nome do cliente, deve haver um suporte para essa representação? Em que termos e com que meios de auditabilidade?

Sim, o comercializador deverá estar autorizado por escrito (carta, mail, fax) pelo cliente para actuar em seu nome.

Q20. Quais os indicadores a determinar para assegurar uma adequada monitorização do processo de mudança de comercializador?

Número de pedidos de mudança por mês, percentagem de recusas e motivos, prazos médio e máximo, número de reclamações e percentagem das com provimento.

De que forma e com que periodicidade devem ser divulgados?

Por email, trimestralmente, aos reguladores respectivos.

Que indicadores devem ser harmonizados entre os dois países?

Os referidos.

Q21. Qual a periodicidade de realização das auditorias?

Poderá ser realizada de dois em dois anos, prevendo-se a possibilidade da sua realização mais frequentemente no caso dos indicadores de monitorização evidenciarem alguma anomalia.

Quais os processos que devem ser alvo de maior atenção (cumprimento das regras, prazos de execução dos procedimentos, protecção dos dados pessoais, etc.)?

O cumprimento das regras, o cumprimento dos prazos e a garantia do sigilo dos dados pessoais.

Os relatórios de auditoria devem ser divulgados publicamente?

Pensamos que não, devendo ser utilizados apenas pelas autoridades com competência para assegurar o bom funcionamento do processo de mudança de comercializador. A serem divulgados, deveriam apenas revelar informação agregada e para inspirar a confiança dos consumidores no correcto funcionamento do mercado, na certeza que não é divulgada informação comercialmente sensível.