



Análise à Proposta de Alteração aos Regulamentos das
Relações Comerciais do Setor Elétrico e da Qualidade do
Serviço do Setor Elétrico e Gás Natural



2016/CEP.5217

ÍNDICE

A. ENQUADRAMENTO	4
B. ANÁLISE À PROPOSTA DE REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS: PRINCIPAIS ALTERAÇÕES.....	4
1. Obrigação de separação de Imagem.....	4
2. Monitorização do Mercado Retalhista.....	5
2.1. Registo de Comercializadores	5
2.2. Conceito de Oferta Comercial	5
2.3. Registo das Ofertas de Fornecimento.....	6
2.4. Adoção da Ficha Contratual Padronizada	8
2.5. Intermediação ou Prestação de Serviços por Terceiros.....	8
2.6. Condições Gerais e Particulares dos Contratos Sujeitas a Registo	9
3. Mudança de Comercializador - Operativa e Articulação de Prazos	10
3.1. Concretização da Figura do OLMC	10
3.2. Prazo para a sujeição de pedidos na plataforma de mudança de comercializador.....	10
3.3. Prazo para interrupção de fornecimento na sequência de cessação do contrato a pedido do cliente.....	10
4. Rotulagem Energética	11
5. Modelo de gestão de riscos e garantias.....	11
6. Atuação em mercado grossista	11
7. Questões/Problemas por regulamentar	12
7.1. Recuperação de dívidas dos clientes.....	12
7.2. Regras sobre a fidelização	13
C. ANÁLISE À PROPOSTA DE REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO: PRINCIPAIS MUDANÇAS	14
1. Regulamento conjunto para os setores elétrico e do gás natural	14
2. Pedidos de informação e reclamações	14
3. Interação entre comercializadores e operadores das redes.....	15
D. CONCLUSÕES.....	16

A. ENQUADRAMENTO

A **Energia Simples**, marca sob a qual atua a empresa Ph Energia, Lda., atua no mercado enquanto comercializadora de energia elétrica desde novembro de 2014. Muito recentemente, iniciou a sua atividade também no âmbito do gás natural, sendo a sua prioridade em ambos os setores a satisfação dos clientes que em si confiam para satisfazer uma das suas necessidades básicas, e com os quais se pretende estabelecer uma relação tão próxima, fácil e imediata quanto possível. É com base nesta máxima que analisamos as alterações aos regulamentos das Relações Comerciais e da Qualidade do Serviço, normativos que mais se relacionam com a nossa área de atividade, antevendo qual o impacto na dinâmica Energia Simples/Cliente.

Oportunamente, serão ainda realizadas considerações sobre as implicações decorrentes para as comercializadoras no sistema elétrico nacional.

Optámos por seguir a mesma organização e ordem de títulos e subtítulos dos documentos justificativos elaborados pela ERSE. Serão apontados aspetos positivos e negativos, tópicos que carecem de concretização e, eventualmente, lacunas que poderiam ser supridas nesta senda de alterações.

B. ANÁLISE À PROPOSTA DE REGULAMENTO DAS RELAÇÕES COMERCIAIS: PRINCIPAIS ALTERAÇÕES

1. Obrigação de separação de Imagem

A Energia Simples considera tratar-se de um grande, e desde sempre necessário, passo para o equilíbrio no mercado, o que vai certamente de encontro aos princípios que conduziram à sua liberalização.

Trata-se de uma alteração de importante relevo, com enormes vantagens para a maior parte das comercializadoras, nomeadamente mais transparência e igualdade de tratamento.

A perceção do consumidor será mais clara quanto ao que é um produtor, um comercializador e operador de rede de distribuição, e que cada uma dessas entidades tem uma

função diferente no sistema elétrico nacional. Será mais fácil para a Energia Simples, enquanto comercializadora, explicar junto dos seus clientes, por exemplo, que a responsabilidade pela validação das leituras, pela instalação de contadores, etc., será feita pelo ORD, que é a entidade sob a qual recai esse ónus, sem que haja confusão direta com a comercializadora pertencente ao mesmo grupo de empresas ao qual pertence o ORD, ou pelo menos será mais fácil a destrição se os sinais distintivos não forem iguais.

2. Monitorização do Mercado Retalhista

2.1. Registo de Comercializadores

Medida que pretende que os comercializadores a atuar no mercado retalhista que constam da listagem na DGEG coincidam com aqueles de que a ERSE tem conhecimento. Confere mais confiança jurídica e comercial ao consumidor, que sabe inequivocamente quem atua ou não no mercado e, nessa medida, é uma boa alteração, que confere credibilidade também à Energia Simples enquanto comercializadora.

Passam então a ser necessários dois registos, independentes entre si: na DGEG e na ERSE, algo que já se encontra concretizado por parte da Energia Simples.

2.2. Conceito de Oferta Comercial

Esta proposta de alteração motiva-se no facto de existirem várias ofertas comerciais, todas elas muito parecidas entre si e que acabam por dificultar a seleção por parte do consumidor, que não compreende as diferenças entre uma proposta a outra e acaba por não tomar uma decisão plenamente consciente de qual a opção mais acertada para a sua realidade.

Assim sendo, o conceito de oferta comercial vai ter um âmbito mais delimitado e definido, o que poderá obrigar a uma reformulação do conceito de oferta atualmente em vigor na Energia Simples e, possivelmente, reduzir o número que temos neste momento.



2.3. Registo das Ofertas de Fornecimento

Deverá haver uma validação prévia das ofertas comerciais de BTN antes das mesmas entrarem no mercado (pois a cada oferta vai corresponder um número de registo) - esta é uma medida que em muito afeta o fluxo comercial e os *timings* com que por vezes pretendemos introduzir ofertas no mercado.

Exemplo Prático: imaginemos que o mercado está favorável (em termos de preço de energia) e pretendemos lançar uma campanha, uma oferta temporária. Primeiro, teremos de validar essa campanha com a ERSE, e como os seus *timings* de resposta podem não coincidir com o que desejamos, pode o lançamento dessa mesma campanha não acontecer. Isto porque, sendo este um mercado com flutuações de preço que podem variar diariamente, devido às mais diversificadas condicionais, no momento em que houver feedback da ERSE o preço da energia pode, entretanto, ter subido e já não ser possível suportar a campanha. Em conclusão, podemos não captar um determinado número de clientes.

Fica ainda a questão: neste caso, em que há o efetivo registo e uma posterior perda de interesse, é obrigatório introduzir a oferta mercado? Entendemos que não, embora se solicite confirmação.

Neste seguimento, qual o tempo de resposta que a ERSE tem para validar uma oferta? Não há pronúncia quanto a este aspeto, o qual consideramos ser da maior relevância. No fundo, a questão prende-se com a imprevisibilidade deste mercado, e como coadunar essa incerteza com esta nova normativa.

Neste aspeto, sendo estabelecidos prazos razoáveis e que vão de encontro às necessidades das comercializadoras, concordamos e achamos favorável a medida, uma vez que pode evitar eventuais erros de formulação de ofertas, tornando, simultaneamente mais credível a atividade junto do consumidor, que sabe que aquela oferta foi validada pela entidade reguladora e que tem a devida conformidade.

Porém, uma das preocupações quanto a este ponto reside na garantia de confidencialidade: afinal, será a ERSE a primeira entidade externa às empresas

comercializadoras a, antes do lançamento da oferta no mercado, ter conhecimento dos contornos da mesma.

Com o devido respeito – que é muito – pela dinâmica interna praticada pela entidade reguladora, não deixa de ser esta uma obrigação causadora de algum desconforto às empresas que, num mercado de “disputa” pelo cliente, querem garantir algum fator surpresa e de sentido de inovação junto do cliente, devendo este ser, preferencialmente, o primeiro destinatário.

Continuando,

Para validação da ERSE, devem ser enviadas as fichas normalizadas, que permitem uma comparabilidade mais efetiva por parte do consumidor das ofertas existentes.

Quanto às que já existem - questionamos se é necessário proceder ao seu registo, ou seja, se têm de ser agora validadas pela ERSE – à partida, não há retroatividade, julgamos.

Suscita-se ainda a questão de saber se devemos/temos de comunicar à ERSE as nossas ofertas “internas”, ou seja, a que a maioria dos consumidores não tem acesso, que são exclusivas e concedidas apenas a determinados clientes. Por outras palavras, ofertas que não se encontram acessíveis no portal da ERSE para consulta do consumidor comum.

Passa também a ser obrigatório comunicar com determinada periodicidade à ERSE quais os colaboradores da Energia S'mples que elaboram propostas, preparam e concluem contratos quanto aos serviços que prestamos. Questiona-se qual a *ratio*/fundamento para tal obrigatoriedade, considerando que o eventual reporte que se mostre necessário é feito pela empresa e não pelo colaborador que lhe é afeto.

Uma outra inovação neste RRC é a inclusão dos serviços adicionais. Estes não estão previstos no RRC atual, mas surgiu necessidade, compreensível, de regulamentar a sua contratação.

Em primeiro lugar: o que é um serviço adicional? À partida, será tudo quanto não constituir comércio de energia elétrica e gás natural, *stricto sensu*.



Encontram-se, assim, aqui abarcadas as unidades de produção para autoconsumo (UPAC), tomadas inteligentes, *cloogys*, etc., cujas ofertas carecerão igualmente de registo.

2.4. Adoção da Ficha Contratual Padronizada

Aplicável aos clientes BTN e BP - consumidores de menor dimensão e, à partida, mais fragilizados no que toca ao acesso à informação e interpretação da mesma.

Neste âmbito, também são introduzidas alterações quanto aos elementos que devem constar do contrato. O art. 106.º, n.º 5 deixa muitas dúvidas quanto à redação (não esclarecedora). O que percebemos é que, havendo intenção de fazer um tarifário indexado a alguma coisa, não é possível indexá-lo à variação da TTVCF. Ou seja, não se poderá fazer uma tarifa que aumente quando a TTVCF aumenta também.

De qualquer forma, uma vez que a redação não é totalmente compreensível, solicita-se a concretização da mesma.

2.5. Intermediação ou Prestação de Serviços por Terceiros

Novidade autêntica no RRC, que passa a incluir as redes comerciais como intervenientes no sistema elétrico nacional. A ERSE quer vincular os agentes às práticas por ela estabelecidas, o que requer um esforço acrescido por parte das comercializadoras em transmitir a informação, a seleccionar bem as redes e a saber, dentro destas, quem opera pela Energia Simples. Importante é que os regulamentos sejam cumpridos também por estes intervenientes.

Compreendemos a preocupação, uma vez que muitos consumidores têm sido alvo de práticas abusivas, através das vendas telemarketing ou porta a porta, mas por outro lado é uma preocupação para nós, que contratamos com as redes comerciais, e não com os comerciais pertencentes a essas redes comerciais, e nessa medida temos bastantes dúvidas de que seja possível cumprir cabalmente estas exigências.

Entendemos inexistente que as comercializadoras respondam por todas as práticas desconformes aos regulamentos provenientes destes agentes. Afirmamos convictamente que, se passam a ser uma figura abrangida pelos Regulamentos do Sistema Eléctrico Nacional, não pode haver uma total desresponsabilização da mesma, devendo haver uma maior concretização

do que deverá estar ou não sob a alçada da comercializadora, chamando efetivamente estes terceiros prestadores de serviço à Entidade Reguladora.

Ademais, os normativos introduzidos podem levar a que seja necessário modificar os contratos celebrados com os agentes comerciais, uma vez que passamos a ter de os enviar à ERSE, bem como comunicar sempre que haja alteração aos mesmos.

É obrigatório criar um código de conduta, que equivale ao “regulamento comercial” já existente na Energia Simples, sendo necessário averiguar junto da ERSE se este está em conformidade e contém tudo o que é pretendido. Nesse sentido, pode ser também necessária a sua alteração (a par dos contratos de parceria com os terceiros prestadores de serviço).

Porém, se os contratos não estiverem em conformidade, o que fazer? É perfeitamente possível redigir adendas conforme o que é suposto, mas um contrato é uma concordância entre duas partes – e se a outra parte (agente/terceiro) não pretender vincular-se a essas modificações? Não podemos obrigar a outra parte a assinar, e nesse caso, como resolver os contratos com esses agentes? Haverá fundamento legal para que a Energia Simples se possa desvincular?

Ademais, entendemos tratar-se de matéria do foro privado das empresas, pelo que não concordamos, de todo, com o envio da cópia de cada contrato, sem mais.

2.6. Condições Gerais e Particulares dos Contratos Sujeitas a Registo

As condições gerais e particulares dos contratos BTN passam a ter de ser enviadas e validadas pela ERSE antes de estarem no mercado. Antes havia só obrigação de envio (comunicação, no fundo). Isto traz as mesmas implicações faladas para as ofertas, em termos de *timings*. Questionamos ainda quais as alterações a comunicar - pequenas retificações também – erros de escrita, por exemplo? Cremos que não.



3. Mudança de Comercializador - Operativa e Articulação de Prazos

3.1. Concretização da Figura do OLMC

Nova figura - o Operador Logístico de Mudança de Comercializador - uma entidade externa que trata de todo o processo de transição de um comercializador para o outro.

A tarifa específica para este operador vai estar refletida na tarifa de acesso às redes - ou seja, a fatura do consumidor à partida ficaria mais "pesada", com um novo encargo, e já a partir de janeiro de 2018 – algo que já foi esclarecido em sede de audiência pública que não será dessa forma. A questão chave é a quem serão, afinal, imputados tais encargos. Trará este mais um custo para as comercializadoras, vendo assim a sua margem, já pequena, ainda mais reduzida? Não se concebe nem se concede tal opção.

Ademais, no texto referente aos motivos justificativos à proposta de alteração ao RRC, refere-se que "para recuperação dos proveitos permitidos com a operação logística de mudança de comercializador é estabelecido um relacionamento comercial entre o ORD em BT e o OLMC" - Que tipo de relacionamento comercial? Onde está previsto? O 68.ºA, artigo à partida aplicável a esta matéria, só refere MT e AT.

3.2. Prazo para a sujeição de pedidos na plataforma de mudança de comercializador

Passa a ser obrigatório que os comercializadores insiram na plataforma de mudança de comercializador os pedidos no prazo máximo de 5 dias úteis, prazo que consideramos razoável e já está a ser cumprido pela Energia Simples – regra anteriormente definida a nível interno.

3.3. Prazo para interrupção de fornecimento na sequência de cessação do contrato a pedido do cliente

Passa a ser obrigatório que os comercializadores solicitem interrupção de fornecimento na plataforma de mudança de comercializador os pedidos de desligamento no prazo máximo de 5 dias úteis, prazo que consideramos razoável e já está a ser cumprido pela Energia Simples – regra anteriormente definida a nível interno.

4. Rotulagem Energética

Sugerimos uma uniformização dos prazos indicados na Recomendação n.º 2/2011 com os estipulados no RRC, bem ainda como os que constam nos relatórios anuais da ERSE que aferem o cumprimento dos normativos relativos à rotulagem energética, uma vez que os mesmos se encontram dispersos pelos vários textos.

Neste sentido, entendemos que a simplificação da mecânica de reporte não está concretizada.

5. Modelo de gestão de riscos e garantias

Esta inovação acarreta grandes preocupações no seio da Energia Smples. Alertamos para o facto de, enquanto pequena comercializadora (considerando o número de clientes e volume de energia vendida), ainda em estado de crescimento, é natural que não consiga dispor da mesma capacidade creditícia que as comercializadoras que ocupam um espaço mais maduro no mercado. Assim, face ao eventual incumprimento e posterior atualização da garantia para valor superior, ficarão seriamente comprometidas as hipóteses de subsistência desta e outras empresas que se encontrem em situação similar.

Deste modo, entendemos que a avaliação deverá ser feita não menos do que trimestralmente, ao invés de mensalmente, para evitar que os meses com uma maior oscilação de mercado possam comprometer o histórico de cumprimento.

Impõe-se ainda questionar a entidade reguladora sobre o momento em que haverá a primeira avaliação e, se necessário, atualização e, neste caso, qual o prazo para prestar a nova garantia (caso haja atualização para valor superior).

6. Atuação em mercado grossista

Saudamos a introdução desta nova figura, sendo um importante passo para a diversificação de produtos.



7. Questões/Problemas por regulamentar

7.1. Recuperação de dívidas dos clientes

Como referido em sede de audiência pública, os créditos por liquidar são, cada vez mais, uma constante na realidade das comercializadoras: estas admitem a entrada do consumidor na sua carteira de clientes, fornecem energia antes de se ver vencida qualquer fatura e, durante o prazo de pagamento prévia e contratualmente estipulado, o cliente não procede ao pagamento. Seguindo-se os trâmites normais, esse mesmo cliente receberá uma carta de aviso de interrupção, embora antes que isso aconteça, consiga mudar de fornecedora. Entretanto já se venceram mais uma ou duas faturas – e o cliente, como não fica sem energia (pois havendo corte efetivo há que proceder ao pagamento dos montantes em dívida para que haja restabelecimento), permanece por tempo indeterminado, e a maior parte das vezes para sempre, sem liquidar os seus débitos.

Com a quantidade de comercializadoras a atuar no mercado, é fácil para um cliente perspicaz e que atue de manifesta má fé não cumprir com a sua obrigação de pagamento durante um período de tempo indeterminado, sendo a sua energia financiada pelas mais diversas empresas fornecedoras de eletricidade.

A comercializadora, por outro lado, não depende do pagamento do cliente para fazer face às suas obrigações com o Estado, com o ORD, etc., avolumando-se, a pouco e pouco, o prejuízo ao qual terá de fazer face pelos seus próprios meios.

Acresce ainda que essas dívidas são incobráveis após 6 meses, pelo que terão as empresas de recorrer aos meios judiciais para fazer valer o seu direito ao recebimento dos créditos em causa, o que comporta uma dispendiosa e avultada despesa adicional. A título de exemplo, para cobrar judicialmente um crédito de € 50,00 (cinquenta euros), é necessário gastar, no mínimo, € 51,00 (cinquenta e um euros) – taxa de justiça aplicável ao valor em causa para interposição de uma injunção. Naturalmente, a cobrança judicial de faturas de baixo valor será pouco apelativa.

Ora, entendemos que esta é uma grave falha do sistema, que se torna necessário combater. Ao consumidor não se exige que pague sem concordar com a fatura, devendo o



mesmo ser cabalmente esclarecido quanto ao teor da mesma para que, no final, de livre e espontânea vontade, a liquide pela sua iniciativa. Ao consumidor deve exigir-se, sim, que proceda ao pagamento de um serviço que efetivamente consumiu e lhe é imputado, tal como quando adquire um bem num supermercado.

Sugerimos, com a criação do OLMC, que haja um registo deste tipo de situações, podendo este organismo exercer algum tipo de função de controlo, para travar a crescente de dívidas de difícil cobrança, com prejuízos e esforços inexigíveis para as comercializadoras.

7.2. Regras sobre a fidelização

Na constância da atividade desenvolvida pela Energia Simples, têm sido observadas situações em torno da problemática da fidelização.

Embora o RRC diga expressamente que o período de fidelização afeto a determinado contrato deve ser discriminado com exatidão (data do seu termo), bem como os motivos justificativos para a aplicação desse tempo mínimo de permanência na carteira de clientes (que será sempre o preço vantajoso a aplicar), entendemos serem urgentes mais concretizações quanto ao tema.

Isto porque é comum ver-se que, com a renovação, se renovam todas as condições contratuais – inclusivamente a fidelização, sendo, portanto, possível que um cliente se veja, todos os anos e eternamente “refidelizado”. Cremos que deverá ser estipulado um prazo limite para as fidelizações, tal como recentemente implementado no setor das comunicações.

Parece-nos que, não só o consumidor merece esse tipo de proteção, como as comercializadoras necessitam estar cientes dos seus limites, do que é permitido e do que não é.

A Energia Simples não pratica qualquer tipo de “refidelização” – algo que decorre do bom senso e não de informação proporcionada pela ERSE, com a qual já se tentou, infrutiferamente, esclarecer a dúvida. Não se esconde, no entanto, o sentimento de impotência e pesar por alguns clientes que, embora se queiram juntar à carteira da Energia Simples, não o façam por regras criadas “a meio do jogo” pelas atuais comercializadoras – que fidelizam e refidelizam com a arbitrariedade que lhes é permitida, ameaçando com elevadas quantias



calculadas a título de penalização e que os consumidores liquidam para se verem livres de constrangimentos.

C. ANÁLISE À PROPOSTA DE REGULAMENTO DA QUALIDADE DO SERVIÇO: PRINCIPAIS MUDANÇAS

1. Regulamento conjunto para os setores elétrico e do gás natural

Fusão dos dois regulamentos da qualidade do serviço (gás e energia elétrica), em vez de dois separados – é melhor, tudo concentrado num documento uma vez que várias disposições estavam replicadas por serem aplicáveis às duas energias de igual forma. Mais fácil consulta na resolução de problemas.

2. Pedidos de informação e reclamações

Relativamente à relação com o cliente, as diretrizes apontadas pelo atual RRC, bem como as alterações propostas, já se encontram implementadas na Energia Simples.

Uma das novidades, que nos agrada em particular, é o facto de as comercializadoras passarem a poder realizar reclamações junto da ERSE, relativamente a situações de discordância ou falta de resposta por parte, por exemplo, do ORD. Carece de concretização o meio pelo qual devem ser feitas reclamações, com a garantia de supervisão da ERSE. Sugerimos a criação de uma plataforma/meio eletrónico similar ao portal do consumidor, onde estes podem efetuar as suas reclamações e pedidos de informação com a segurança de que a ERSE intermediará o processo em causa

Pretendemos ainda ver concretizada como será feita a aplicação dos valores do fundo de reforço dos investimentos para melhoria de qualidade do serviço, para o qual reverterão os pagamentos/compensações provenientes dos ORD, CUR e comercializadores.



3. Interação entre comercializadores e operadores das redes

Alterações a este nível avistavam-se como extremamente necessárias. Isto porque, algumas vezes, face a determinadas situações que ultrapassam a esfera de poderes das comercializadoras, acabamos por nos justificar junto do cliente com eventuais falhas do ORD, o que não vai de encontro com a expectativa do mesmo, porquanto contrata única e exclusivamente com a comercializadora e apenas com ela quer tratar problemas/falhas decorrentes desse contrato. É necessário que essa figura, no caso a comercializadora, assuma a responsabilidade na totalidade, solucionando a questão junto do cliente. Mais tarde, haverá um “acerto” de posições entre comercializadora e ORD, com regresso de valores eventualmente pagos ao cliente, por exemplo. Porém, a prática que poderá não ser assim tão fácil sem o acompanhamento e fiscalização da ERSE, permanecendo comercializadora eternamente em desvantagem.

4. Relatórios da qualidade de serviço

Nada a referir ou acrescentar, a não ser a concordância com a simplificação e abreviação em causa.

5. Outras sugestões

a) No art. 29.º, “Indicadores gerais para a rede de transporte” (*O operador de rede de transporte deve proceder, trimestralmente, à caracterização da continuidade de serviço da rede que opera, devendo para o efeito determinar os seguintes indicadores gerais...*) - Passagem da disponibilização para trimestral poderá não ser benéfica, uma vez que não existe um controlo tão apertado sobre a RNT. Uma vez revogado o incentivo, deveria manter-se, para o próximo período tarifário, a periodicidade do relatório de continuidade de serviço. (mensal).

b) No art. 31.º, “Padrões gerais para a rede de distribuição” - no título do artigo deveria estar mencionado “Gás Natural” já que o seu teor é apenas sobre a distribuição de GN que esta fala.

D. CONCLUSÕES

Tal como existem “patamares” de consumidores, não no sentido de primeira ou segunda categoria, mas desde logo pela comum designação de “grandes consumidores” e “pequenos consumidores”, aos quais são aplicadas diferentes regras e cautelas, podemos também aferir a existência de “grandes” e “pequenas comercializadoras”, consoante a sua antiguidade e estabilidade no mercado, o que, inevitavelmente, se reflete nos recursos humanos e capacidade creditícia e, conseqüentemente, na aptidão, com maior ou menor dificuldade, de implementar o que lhe é imposto pela sua Entidade Reguladora nos *timings* por esta previstos. Acreditamos e confiamos que o papel dos intervenientes do sistema elétrico nacional, em particular das comercializadoras de energia, passa igualmente pela cedência do seu ponto de vista à Entidade Reguladora, considerando que a realidade que vivenciam diariamente é certamente diferente de quem regula e supervisiona. Consideramos prejudiciais muitas das medidas previstas, penalizadoras para as referidas “pequenas comercializadoras” e que acabam por não acautelar a figura central e motivadora de toda esta revisão: o cliente.

Enfatizamos o importante papel a assumir pela ERSE, não só no *feedback* que nos parece ser necessário dar aos intervenientes que manifestarem dar o seu contributo na consulta pública em causa, mas também, de acompanhar em efetivo as dificuldades e entraves que as comercializadoras enfrentam. Sugerimos a criação de uma linha ou meio de atendimento específico para os comercializadores, de forma que seja facilitada a comunicação com a Entidade Reguladora, o esclarecimento de dúvidas e a resolução de problemas. Apenas com cooperação e apoio será possível às empresas de pequena dimensão cumprir com os normativos que lhes são impostos e que estas querem, efetivamente, observar.



