ENTIDADE
REGULADORA DOS
SERVIÇOS ENERGÉTICOS

# REVISÃO DO REGULAMENTO DE RELAÇÕES COMERCIAIS DO SECTOR ELÉCTRICO

Impactes da Lei n.º 12/2008

*Documento Justificativo*

Abril 2008

Este documento está preparado para impressão em frente e verso

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º
1400-113 Lisboa
Tel.: 21 303 32 00
Fax: 21 303 32 01
e-mail: erse@erse.pt
www.erse.pt

ÍNDICE

**1 INTRODUÇÃO ..... 1**

**2 ALTERAÇÕES À LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS ..... 3**

**3 IMPACTES DA LEI N.º 12/2008 NO REGULAMENTO DE RELAÇÕES COMERCIAIS DO SECTOR ELÉCTRICO ..... 5**

3.1 Leituras dos equipamentos de medição ..... 5

3.1.1 Periodicidade das leituras ..... 5

3.1.2 Leituras extraordinárias ..... 5

3.2 Periodicidade da facturação ..... 6

3.2.1 A regra da facturação mensal ..... 6

3.2.2 Acertos de facturação ..... 8

3.2.3 Prescrição e caducidade ..... 8

3.2.4 Situações especiais - A conta certa ..... 9

3.3 Prazos de pagamento das facturas ..... 9

3.4 Pré-aviso de interrupção do fornecimento ..... 10

3.5 Cálculo dos valores da caução ..... 10

3.6 Ónus da prova ..... 11

3.7 Resolução de conflitos ..... 11

# 1 INTRODUÇÃO

A publicação da Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, consubstancia a primeira alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, conhecida como a lei dos serviços públicos essenciais. No âmbito de aplicação desta lei figura o serviço de fornecimento de energia eléctrica, o qual é parte integrante de um sector sujeito à regulação da ERSE. A regulamentação do relacionamento comercial e contratual entre os prestadores do referido serviço e os seus clientes encontra-se traduzida no Regulamento de Relações Comerciais (RRC), cabendo à ERSE a sua elaboração e as respectivas actualizações. Estas regras devem observar, entre outros normativos, o disposto na lei dos serviços públicos essenciais, pelo que as alterações a esta lei, produzidas pela Lei n.º 12/2008, conduzem à necessidade de se proceder à revisão do edifício regulamentar vigente, de modo a adequá-lo às novas directrizes.

Nos capítulos seguintes deste documento são descritas e analisadas as principais alterações legislativas ocorridas ao nível do regime aplicável aos serviços públicos essenciais (capítulo 2) e os seus impactes na regulamentação do sector eléctrico (capítulo 3), justificando as opções tomadas pela ERSE na "transposição" das alterações enunciadas, no domínio das relações comerciais.

## 2 ALTERAÇÕES À LEI DOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

Na exposição dos motivos então apresentada ao projecto da Lei n.º 12/2008 encontram-se expressos os objectivos desta lei, resultando em modificações ao regime estatuído pela Lei n.º 23/96. Neste âmbito, e com o propósito de manter um nível elevado de protecção dos utentes dos serviços públicos essenciais, a Lei n.º 12/2008 assume duas faces distintas. Por um lado, manifesta a preocupação em clarificar a interpretação de determinados aspectos suscitados com a publicação da Lei n.º 23/96 e, por outro lado, atende a solicitações específicas relativamente a direitos concretos dos utentes em relação aos serviços e às entidades que os prestam.

Assim, inserido na vertente interpretativa, a lei em apreço veio estabelecer o seguinte:

1. Formalização da menção no âmbito de aplicação de todos os serviços de fornecimento de gás canalizado, clarificando o alcance da protecção atribuída pela lei, desde a sua redacção original.
2. Clarificação do conceito de entidade prestadora do serviço, abrangendo toda a entidade pública ou privada, independentemente da sua natureza jurídica ou do título a que preste o serviço.
3. Clarificação do regime aplicável em matéria de prescrição e de caducidade, fazendo incluir de forma expressa as situações de diferença entre as importâncias devidas e as pagas, resultante de outros factos além do erro do prestador do serviço.
4. Alargamento do âmbito de aplicação às comunicações electrónicas, o que havia sido retirado da Lei n.º 23/96 com a publicação da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

De alcance mais específico, salientam-se as seguintes alterações e inovações à Lei n.º 23/96:

- Proibição de cobrança aos utentes de quaisquer importâncias referentes ao uso dos equipamentos de medição, bem como de taxas ou medidas de efeito equivalente, com excepção da contribuição para o áudio-visual.
- Fixação da regra da facturação com periodicidade mensal.
- Alargamento da antecedência mínima prevista para o pré-aviso de interrupção do fornecimento para 10 dias.
- Fixação de regra que determina a compensação dos pagamentos em excesso na factura que procede aos acertos de facturação entre o consumo efectivo e o consumo estimado já pago.
- Fixação de regra que determina que a comunicação dos pagamentos a exigir aos utentes deve ser efectuada com a antecedência mínima de 10 dias úteis, em sede de prescrição e caducidade.
- Alargamento da regra sobre o ónus da prova por parte do prestador do serviço, no que respeita a todas as matérias que envolvam uma actuação por parte do prestador do serviço.

- Fixação da regra que estabelece que o recurso a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo implica a suspensão dos prazos para a propositura das competentes acções judiciais.

Por fim, resta mencionar que nos termos do artigo 3.º da Lei n.º 12/2008, estas alterações aplicam-se às relações jurídicas que subsistam à data da entrada em vigor deste diploma, o que sucederá no próximo dia 26 de Maio.

# 3 IMPACTES DA LEI N.º 12/2008 NO REGULAMENTO DE RELAÇÕES COMERCIAIS DO SECTOR ELÉCTRICO

## 3.1 LEITURAS DOS EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO

### 3.1.1 PERIODICIDADE DAS LEITURAS

O RRC em vigor estabelece que, no caso dos clientes em BTN, deve ser assegurado que o intervalo entre duas leituras não seja superior a seis meses. Esta regra não colide com o regime previsto em matéria de prescrição e de caducidade aplicável aos serviços públicos essenciais, o qual se tornou mais explícito com a publicação da Lei n.º 12/2008. No entanto, uma periodicidade semestral da leitura pode dificultar a operacionalização dos prazos de modo a salvaguardar o exercício do direito ao pagamento por parte dos prestadores do serviço de fornecimento de energia eléctrica. Neste sentido, entendeu-se pertinente proceder à alteração da periodicidade das leituras dos equipamentos de medição, fixando um intervalo de tempo mais curto entre duas leituras. Os custos associados ao serviço de leituras, conforme indicação das empresas, bem como a redução do número de facturações por recurso à estimativa de consumos, é justificação bastante para que o RRC passe a estipular uma periodicidade trimestral das leituras a realizar aos equipamentos de medição nos clientes em BTN, traduzido num intervalo que não deve ser superior a 90 dias, o que se mostra globalmente mais vantajoso para os consumidores.

### 3.1.2 LEITURAS EXTRAORDINÁRIAS

A leitura extraordinária é um serviço regulado que tem como finalidade principal obter os dados de consumo através de uma leitura directa do equipamento de medição quando esta não tenha sido realizada após o decurso de um determinado período de tempo. A leitura extraordinária surge como um instrumento a usar em último recurso, na sequência de tentativas frustradas para conhecer o consumo efectivo de energia eléctrica por parte dos clientes e proceder, se for caso disso, aos acertos de facturação devidos. Nestas circunstâncias, e se não for possível acordar uma data para a realização de uma leitura extraordinária, o operador da rede de distribuição pode interromper o fornecimento de energia eléctrica à instalação do cliente. O preço do serviço de leitura extraordinária é suportado pelo cliente, sendo fixado e publicado anualmente pela ERSE, após proposta dos operadores das redes.

O RRC do sector eléctrico prevê que os operadores das redes podem recorrer à leitura extraordinária ao fim de doze meses consecutivos sem que tenha sido efectuada uma leitura directa ao equipamento de medição. Após o decurso do referido prazo, o mesmo operador dispõe de 30 dias para acordar com o cliente uma data para a realização daquela leitura, findo o qual poderá interromper o fornecimento de energia eléctrica.

A clarificação das regras aplicáveis em matéria de prescrição e de caducidade operada pela Lei n.º 12/2008 veio suscitar a questão de saber se o período associado à realização de leituras extraordinárias é o adequado, sob pena de se frustrar a sua utilidade.

Neste âmbito, o prazo de doze meses consecutivos estabelecido actualmente como requisito da leitura extraordinária mostra-se manifestamente extemporâneo relativamente aos prazos de prescrição e de caducidade previstos na lei. A preocupação de acautelar o uso da leitura extraordinária dentro dos prazos de prescrição e de caducidade conduziu à alteração dos respectivos preceitos regulamentares no sentido de conceder aos operadores de rede a faculdade de gerir o recurso a este instrumento, de modo a que, sendo necessária, a leitura extraordinária deva ocorrer antes de terminar o período de seis meses consecutivos. Tendo em vista impedir qualquer interpretação no sentido de que a formulação proposta pudesse abarcar um potencial uso discricionário da leitura extraordinária, o RRC irá prever ainda que o recurso a este mecanismo apenas possa ocorrer após uma tentativa de leitura, esta no âmbito do ciclo normal de leituras, a qual deve ter em conta a observância dos avisos aos clientes, estes já previstos no RRC em vigor. Dentro do período de seis meses estará também incluído o prazo de notificação ao cliente para efeitos de acordo sobre a data para a realização da leitura extraordinária, propondo-se que este passe de 30 para 15 dias, findo o qual poderá ocorrer a interrupção do fornecimento de energia eléctrica. Apesar de ter sido alcançado o acordo sobre a data para a realização da leitura extraordinária, se esta não vier a ocorrer, por facto imputável ao cliente, parece legítimo que o operador da rede possa igualmente proceder à interrupção do fornecimento. O RRC passará a prever igualmente esta situação.

## 3.2 PERIODICIDADE DA FACTURAÇÃO

### 3.2.1 A REGRA DA FACTURAÇÃO MENSAL

Actualmente, o artigo 183.º do RRC prevê o seguinte:

"1 – A periodicidade da facturação da energia eléctrica é objecto de acordo entre os comercializadores, os comercializadores de último recurso e os respectivos clientes, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

2 – Salvo acordo entre as partes, a facturação dos comercializadores de último recurso aos clientes em BTN é bimestral. (…)".

A Lei n.º 12/2008 veio estabelecer que os utentes dos serviços públicos essenciais têm o direito a receber mensalmente as correspondentes facturas. Esta regra, inexistente na redacção original da Lei n.º 23/96, criou a necessidade de uma reflexão aprofundada sobre o alcance desta alteração, resultando no entendimento de que a regra da facturação mensal deve ser reproduzida no RRC, mas deve assumir

uma natureza supletiva, ou seja, será aplicável se não houver acordo em sentido diverso entre as partes da relação contratual.

Eventualmente, contrariando esta posição, poderia invocar-se o carácter injuntivo dos direitos, estatuído no artigo 13.º da lei dos serviços públicos essenciais, tornando nula qualquer convenção ou disposição que exclua ou limite os direitos conferidos por esta lei. Determina ainda o mesmo preceito que a referida nulidade apenas pode ser invocada pelo utente, o qual tem a faculdade de optar pela manutenção do contrato ainda que alguma das suas cláusulas seja nula.

Ora, sem pretender construir doutrina jurídica em redor desta questão, parece-nos razoável pressupor que embora a lei dos serviços públicos essenciais refira expressamente a nulidade, esta parece estar sujeita ao regime da anulabilidade, uma vez que só esta poderá estar na disponibilidade das partes, neste caso exclusivamente do cliente, ao abrigo do qual lhe é permitido manter o contrato apesar da invalidade de uma das suas cláusulas. É neste quadro que podemos admitir que o utente possa acordar, no seu próprio interesse, uma periodicidade de facturação diferente.

Em nosso entender, esta opinião sai reforçada pelo disposto no artigo 14.º da mesma lei que, sob a epígrafe "Direito ressalvado", salvaguarda todas as disposições legais que, em concreto, se mostrem mais favoráveis ao utente.

Deste modo, considera-se que a regra da periodicidade mensal da factura, salvo acordo em contrário das partes, cumpre de forma adequada o disposto na lei dos serviços públicos essenciais e mostra-se mais favorável ao utente do serviço de fornecimento de energia eléctrica.

Refere ainda a Lei n.º 12/2008, no seu artigo 3.º, que a mesma se aplica às relações jurídicas que subsistam à data da sua entrada em vigor, isto é, a todos os contratos de fornecimento de energia eléctrica em execução, sendo que os mesmos incluem, na sua maioria, a facturação bimestral como condição contratual geral.

Os comercializadores de último recurso devem informar os seus clientes, por escrito, sobre o conteúdo da Lei n.º 12/2008 e de qual é a sua situação contratual, bem como sobre a alteração daquela condição contratual estar dependente da manifestação da vontade por parte do cliente. Esta parece ser a solução, sustentada nos princípios da boa fé e da lealdade contratual, sem prejuízo de, a todo o tempo, o cliente poder vir a solicitar posteriormente a alteração do seu contrato para a facturação mensal, mas também não o impede de acordar com o prestador do serviço outras periodicidades de facturação. Esta posição surge reflectida na criação de uma norma transitória, que eventualmente poderá constar do despacho de aprovação de revisão regulamentar, da qual consta o dever de informação anteriormente descrito, bem como a indicação de que na ausência de manifestação da vontade em alterar o contrato se poder entender que a periodicidade da facturação se mantém inalterada, sem prejuízo daquele direito poder vir a ser exercido posteriormente.

Refira-se, no entanto, que o RRC em vigor já prevê que a facturação dos clientes em BTN dos comercializadores de último recurso exclusivamente em BT (normalmente designadas por "Cooperativas Eléctricas"), dos clientes em BTN nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira e dos restantes clientes é mensal, salvaguardando em todos os casos um acordo em sentido diverso entre as partes.

A propósito da periodicidade da facturação, tem sido suscitada por organizações de defesa dos consumidores a necessidade de proteger os mesmos relativamente às situações em que, por facto imputável aos prestadores dos serviços públicos essenciais, a periodicidade da facturação estabelecida não é observada. Esta situação traduz-se habitualmente em atrasos na facturação, sendo exigido aos consumidores o pagamento total e de uma só vez do valor correspondente a mais do que um período de facturação.

Embora se encontre na lei geral uma consequência para este tipo de ocorrências, conferindo ao devedor, neste caso o consumidor, o direito de poder fraccionar o pagamento devido em prestações, a regulamentação destes direitos contribui para o reforço da protecção dos consumidores. Neste sentido, o RRC em vigor já prevê a possibilidade de pagamento em prestações, bem como a não cobrança de juros legais ou convencionados sobre as mesmas prestações em sede de acertos de facturação. A proposta de RRC apenas transferiu este regime para o preceito referente à periodicidade da facturação, passando a incluir uma remissão para o mesmo no artigo respeitante aos acertos de facturação.

### 3.2.2 ACERTOS DE FACTURAÇÃO

Com a redacção que lhe é dada pela Lei n.º 12/2008, a lei dos serviços públicos essenciais passa a conter um artigo dedicado aos acertos de facturação, com o objectivo específico de determinar que o acerto entre a facturação do consumo efectivo e a facturação do consumo estimado, já pago e em excesso, seja efectuado por compensação de crédito na própria factura que procede ao acerto, salvo declaração expressa em contrário por parte do utente. Só neste último caso poderá ser utilizado outro meio para a devolução do valor cobrado em excesso. Neste sentido, esta regra passou a integrar o disposto no artigo 193.º do RRC.

### 3.2.3 PRESCRIÇÃO E CADUCIDADE

A Lei n.º 12/2008 veio sobretudo clarificar o regime aplicável em matéria de prescrição e caducidade nos serviços públicos essenciais. A regulamentação levada a cabo pela ERSE em sede de relacionamento comercial e contratual tem sido orientada pela salvaguarda das regras previstas na lei quando se trata de prescrição e caducidade, o que não poderia ser de outra forma. Relativamente a este assunto, a ERSE também tem tido presente a preocupação de fazer chegar a todos os interessados esclarecimentos adicionais sobre a aplicação e interpretação daquelas regras nos sectores regulados, inclusivamente através de disposições regulamentares específicas. A este título, refira-se como exemplo a obrigação dos operadores das redes em avisar os clientes da data da realização das leituras ou de que as mesmas

foram tentadas, solicitando ao cliente a comunicação dos dados de consumo da sua instalação. Neste mesmo sentido, o novo artigo 10.º da lei dos serviços públicos essenciais motivou a referência expressa à necessidade de atender aos prazos de prescrição e de caducidade previstos, no âmbito das regras previstas no RRC sobre acertos de facturação.

### 3.2.4 SITUAÇÕES ESPECIAIS - A CONTA CERTA

Partindo do pressuposto que a facturação mensal é uma regra supletiva e, por isso, legitima o acordo entre as partes relativamente a outra periodicidade de facturação, a "conta certa", entendida como acordo de pagamento, no qual se convenciona uma periodicidade anual da facturação, parece encontrar fundamento para a sua existência e validade.

Não cabe à ERSE regulamentar sobre a "conta certa" ou qualquer outro acordo entre os clientes e os prestadores do serviço de fornecimento de energia eléctrica. Todavia, as questões que frequentemente são dirigidas à ERSE sobre esta situação especial têm motivado a emissão de algumas posições sobre a mesma, designadamente as seguintes:

- A escolha pelo cliente da facturação com periodicidade mensal tornará inválido o acordo "conta certa" celebrado.
- A convenção das partes no caso "conta certa" pode constituir causa impeditiva da caducidade.
- A prescrição não admite quaisquer convenções entre as partes, mas não se pode ignorar que a prática reiterada de um comportamento associado à "conta certa" e a invocação *a posteriori* da prescrição pode questionar a observância do princípio da boa fé.

## 3.3 PRAZOS DE PAGAMENTO DAS FACTURAS

Conforme decorre do disposto no artigo 10.º da Lei n.º 12/2008, o prestador do serviço está obrigado a comunicar ao utente a exigência de pagamento com a antecedência mínima de 10 dias úteis sobre a data limite para o respectivo pagamento. Embora este prazo de pagamento se encontre previsto em sede das regras da prescrição e da caducidade, o mesmo repercute-se necessariamente a todas as facturas, na medida em que a exigência do seu pagamento deverá ter sempre em conta aquelas figuras, ainda que seja para afastar a sua aplicação. Resulta assim desta disposição que o utente deverá ter, no mínimo, um prazo de 10 dias úteis para efectuar o devido pagamento a contar do recebimento da factura.

No RCC actual, o prazo limite de pagamento da factura dos comercializadores de último recurso para clientes em BTN, com facturação bimestral é de 15 dias a contar da data de apresentação da factura. Assim, em termos práticos a alteração é quase nula, uma vez que os 15 dias seguidos correspondem, grosso modo, aos agora consagrados 10 dias úteis. No caso dos clientes em BTN dos comercializadores

de último recurso exclusivamente em BT e nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, os quais dispunham de um prazo de 10 dias seguidos para pagamento das respectivas facturas, são beneficiados com um acréscimo de, por norma, 5 dias.

## 3.4 PRÉ-AVISO DE INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO

A Lei n.º 12/2008, no que concerne ao regime da interrupção do serviço e do respectivo pré-aviso, não alterou o conteúdo do anterior regime resultante da Lei n.º 23/96, tendo apenas alargado a antecedência mínima desse pré-aviso de 8 para 10 dias.

Assim, continua a ser necessário ao prestador do serviço proceder a um pré-aviso de interrupção do fornecimento sempre que essa interrupção não seja resultado de um caso fortuito ou de força maior.

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 efectivamente ter lugar. Concomitantemente a este pré-aviso de interrupção, deve o prestador do serviço informar o utente 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, a ERSE vem consagrar o alargamento do prazo para o pré-aviso de interrupção a todos factos imputáveis ao cliente que possam motivar a interrupção do fornecimento e não apenas em caso de mora no pagamento das facturas, como estabelece a lei dos serviços públicos essenciais, na sua redacção original e com as alterações introduzidas pela Lei n.º 12/2008. Trata-se de mais uma situação em que a regulamentação vai mais longe na protecção do consumidor, mostrando-se mais favorável ao utente do serviço de fornecimento de energia eléctrica.

## 3.5 CÁLCULO DOS VALORES DA CAUÇÃO

No RRC em vigor encontra-se consagrado que o valor da caução deverá corresponder aos valores médios de facturação, por cliente, opção tarifária e potência contratada, correspondentes aos períodos de consumo aplicáveis consoante o tipo de cliente (i) 75 dias, no caso dos clientes em BTN, com facturação bimestral, (ii) 45 dias, no caso dos clientes em BTN, com facturação mensal e (iii) 60 dias, para os restantes clientes.

Tendo em conta que o acordo entre os comercializadores e os seus clientes pode motivar a existência de diversas periodicidades de facturação, considerou-se necessário alterar a disposição regulamentar relativa ao cálculo do valor da caução para a tornar aplicável em todas as situações.

Neste sentido, a RRC do sector eléctrico vem prever que o valor da caução, quando exigível, deve corresponder à facturação média num período de consumo igual ao período de facturação acrescido do prazo de pagamento da factura.

## 3.6 ÓNUS DA PROVA

A Lei n.º 12/2008 veio aditar um artigo referente ao ónus da prova, alargando o seu regime a todas as obrigações e diligências a cargo dos prestadores dos serviços públicos essenciais. É incluído expressamente neste ónus a prova da realização das comunicações para efeitos de exigência dos pagamentos aos utentes, em particular no âmbito do regime da prescrição e da caducidade.

A este propósito, foi introduzido um novo artigo no RRC do sector eléctrico, com a epígrafe "Ónus da prova", reproduzindo as regras recriadas pela Lei n.º 12/2008, tendo sido colocado no Capítulo I, referente aos princípios e disposições gerais e consequentemente aplicável a todos os relacionamentos comerciais emergentes do sector eléctrico.

Importa ainda salientar que, no domínio das leituras dos equipamentos de medição, a obrigação dos operadores das redes em avisar os clientes da data da realização da leitura ou da sua tentativa é reforçada com a remissão para este novo preceito sobre o ónus da prova.

## 3.7 RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Na Lei n.º 12/2008, na esteira do que tem vindo a fazer através de outros diplomas, o legislador procura incentivar o recurso à resolução alternativa de litígios. Assim, dispõe o respectivo artigo 15º que o prazo para a propositura da acção é suspenso quando as partes optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, só voltando a iniciar-se nova contagem daquele prazo quando e se as partes não obtiverem uma solução para o seu diferendo.

Estes mecanismos caracterizam-se como meios privados de resolução de conflitos em que as partes voluntaria e consensualmente escolhem um terceiro neutro e imparcial, ou para decidir por elas as suas divergências - no caso da arbitragem - ou para as auxiliar a obter um acordo quanto à forma como irão resolver o conflito - nos casos da mediação e da conciliação.

Assim, as partes podem optar por um destes mecanismos extrajudiciais ao seu dispor sem estarem pressionados pelo prazo para o recurso às instâncias judiciais, que de outra forma continuava a correr, limitando temporalmente a obtenção de uma solução consensual. O RRC do sector eléctrico foi alterado em conformidade com o regime descrito.