

Consulta Pública

Consulta Pública sobre Procedimentos de Mudança de Comercializador

Uma proposta harmonizada de regras e procedimentos de mudança de comercializador no sector eléctrico insere-se numa das áreas de actuação do Conselho de Reguladores do MIBEL, resultante do Plano de Compatibilização Regulatória, acordado entre os Governos de Portugal e Espanha, no dia 8 de Março.

Uma clarificação e harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador que determine formas de actuação simples, padronizadas, transparentes e economicamente eficientes, promove e potencia a credibilidade do processo de liberalização dos mercados, a confiança dos consumidores, bem como a concorrência no mercado retalhista.

Considerando o documento elaborado pela ERSE, onde se encontram reflectidas algumas diferenças, ao nível dos procedimentos actualmente em vigor no âmbito da gestão e operação da mudança de comercializador, nos modelos existentes em ambos os países.

Mais considerando, a proposta de boas práticas do Grupo Europeu de Reguladores de Electricidade e do Gás (ERGEG) para os procedimentos de mudança de comercializador, publicada em Julho de 2006, apresentam-se de seguida as considerações que esta Direcção-Geral do Consumidor entende tecer para cada uma das questões colocadas.

Desta forma, procuramos de seguida comentar e elencar as nossas preocupações em torno das questões colocadas no documento acima referido, que enunciamos de seguida.

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

Presentemente, os modelos existentes em ambos os países revelam a existência de algumas diferenças ao nível dos procedimentos em vigor no âmbito da gestão e operação da mudança de comercializador.

De assinalar como mais relevante a existência de um modelo centralizado em Portugal a respeito da recolha e gestão da informação sobre consumos de energia eléctrica nos locais de consumo, bem como ao nível da forma e das competências para a aprovação dos procedimentos de mudança de comercializador, verificando-se em Espanha a existência de um modelo descentralizado, assente num mecanismo de auto-regulação.

Q2. No âmbito do Plano de Convergência, poderão existir procedimentos que, não sendo idênticos nos dois países, possam ser coordenados de um lado e de outro da fronteira, da mesma forma como sucede, por exemplo com os procedimentos de operação? Neste caso, que tipo de procedimentos concretos se consideram suficientes para que os processos permaneçam coordenados?

Relativamente a esta questão, entendemos não dispôr dos elementos necessários para poder responder.

Q3. Dos aspectos referidos no documento do ERGEG (sobre o teor dos procedimentos) e dos que se encontram nos procedimentos aplicáveis actualmente em ambos os países, quais serão os mais relevantes e porquê?

Considerando os interesses dos consumidores, os aspectos que entendemos serem mais relevantes respeitam:

- aos prazos necessários para a efectivação da mudança de comercializador, bem como o fluxo de informação necessário ao processo de mudança;
- à imposição de um número limite de mudanças por ano;
- aos procedimentos a adoptar no caso do respectivo comercializador deixar de actuar no mercado;
- a forma como é apurado o consumo da data de mudança de comercializador.

Q4. A mudança de comercializador exige um tratamento standardizado. Será suficiente harmonizar os procedimentos em si mesmos (fluxos e organização da informação e das acções em sequência lógica ordenada de dados e mensagens necessárias para a gestão de cada caso-tipo)? Será necessário uniformizar também os formatos electrónicos a utilizar (estrutura das mensagens, protocolos de comunicação), ou devem-se, inclusivamente, pré-estabelecer os canais de comunicação empregues (plataformas, portais, arquitectura dos mesmos) para assegurar o êxito? Qual das opções será preferível?

Os procedimentos em si mesmos devem ser harmonizados, devendo, à semelhança do recomendado pelo Grupo Europeu de Reguladores de Electricidade e do Gás

(ERGEG) serem uniformizados ou padronizados os formatos electrónicos utilizados na transferência de dados entre os intervenientes do processo.

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?

Em termos de uma melhor regulação, o modelo português parecer ser o mais adequado porque centraliza a gestão e operacionalização da informação relativa aos pontos de consumo numa única entidade, no operador da rede de distribuição, e futuramente no operador logístico.

Q6. Que vantagens e inconvenientes se podem apontar a cada um dos modelos nacionais, tendo presente a sua compatibilização no âmbito do MIBEL?

À semelhança do referido no documento submetido a consulta, a principal vantagem no modelo praticado em Espanha é a de assentar num mecanismo de auto-regulação permitindo uma maior flexibilidade de actuação dos agentes intervenientes no processo. No entanto, do ponto de vista dos consumidores consideramos que o modelo português garante mecanismos transparentes e objectivos, permitindo uma maior credibilidade e confiança aos consumidores.

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

Na perspectiva do consumidor, consideramos existirem vantagens em introduzir no sector do gás natural o mesmo modelo do sector eléctrico, atendendo igualmente ao facto de serem ambos sectores regulados pela mesma entidade.

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

Relativamente a esta questão, consideramos que para os consumidores um maior leque de oferta de informação é sempre útil, no entanto, pensamos que esta questão se dirige mais aos comercializadores.

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

Entende esta Direcção-Geral do Consumidor que não devem ser admitidas estimativas de consumo para determinar o consumo associado à mudança. A forma de determinação do consumo na mudança de comercializador deve obedecer ao princípio da leitura real, evitando assim as distorções que advêm de uma leitura feita por estimativa.

Q10. Que entidades (comercializador cessante, novo comercializador ou cliente) poderão solicitar a realização de uma leitura real? E, em caso de tal ser possível, quem suporta os encargos?

Em caso de mudança de comercializador, deve ser automática – ou seja, não carecendo de qualquer pedido – a realização de uma leitura real de final de contrato por parte do comercializador cessante. Nesta perspectiva, não nos parece que esta leitura implique qualquer encargo suplementar na actividade normal do comercializador.

Q11. Devem ser introduzidas limitações à mudança de comercializador no caso de existirem dívidas do cliente relativas ao fornecimento de energia? Se sim, como efectuar a comprovação dessas dívidas? E deverão eventuais dívidas constituir o fundamento de recusa de mudança qualquer que seja o fornecedor?

Em nosso entender a solução aprovada pela ERSE de restringir a mudança de comercializador no caso de existência de dívidas para com o comercializador de último recurso, que não tenham sido objecto de contestação judicial ou extrajudicial tem justificação no actual quadro de prestação de serviço de energia. No entanto, num quadro alargado de comercializadores em funcionamento, dada a possibilidade de existência de mecanismos, de garantias e procedimentos para eventuais situações de incumprimento, esta limitação não se justifica.

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

Concordamos em princípio com a recomendação do ERGEG como sendo uma lógica ideal de mercado a não existência de limites nesta matéria. Contudo, no presente

estádio de arranque de liberalização de mercado e dadas as justificações da ERSE, consideramos equilibrada a existência de um limite de 4 vezes em cada período de 12 meses consecutivos, devendo o mesmo ser posteriormente objecto de revisão.

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

Conforme é referido no documento, existem vários estudos que apontam como principais obstáculos à mudança de comercializador, os baixos níveis de confiança e de informação dos consumidores. Considera esta Direcção-Geral do Consumidor que a aprovação dos procedimentos por entidade independente ou pelos reguladores, confere credibilidade por si só ao processo de mudança de comercializador, garantindo transparência, objectividade e igualdade de tratamento.

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

A resposta a esta questão já se encontra plasmada na resposta à questão 6.

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

Relativamente a esta questão, entendemos não dispôr dos elementos necessários para poder responder.

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?

As medidas que entendemos serem mais relevantes ao nível da informação a disponibilizar aos consumidores são:

- o acesso à lista de comercializadores, através de website ou outra via, dos reguladores, do operador logístico ou da entidade supervisora do processo;
- a possibilidade de comparação das várias ofertas comerciais com as condições contratuais existentes, designadamente através da disponibilização de simuladores de preços que permitam aos consumidores a realização de escolhas informadas e conscientes;

- a existência de mecanismos de garantia e supervisão do processo de mudança de comercializador.

Ao nível dos procedimentos de mudança de comercializador, consideramos como mais relevantes os seguintes:

- os prazos necessários para a efectivação da mudança de comercializador, bem como o fluxo de informação necessário ao processo de mudança;
- limites à mudança de comercializador;
- mecanismo de início do processo de mudança de comercializador;
- os procedimentos a adoptar no caso do respectivo comercializador deixar de actuar no mercado;
- a forma como é apurado o consumo da data de mudança de comercializador.

Q17. Que tipo de informação inicial deveria estar disponível ao consumidor e porquê? Qual seria o meio mais adequado para proceder à sua divulgação?

O tipo de informação que consideramos essencial estar disponível aos consumidores num processo de iniciação de mudança de comercializador é, primeiramente, o acesso à lista de comercializadores que actuam no mercado.

Posteriormente, os consumidores devem ter conhecimento sobre qual o mecanismo de início do processo de mudança de comercializador.

Consideramos igualmente como bastante relevante a existência de simuladores de preços que permitam aos consumidores a realização de escolhas conscientes e informadas.

O meio mais adequado para proceder à divulgação da informação aos consumidores deve ser a página *website* da entidade reguladora. No entanto, deve ser garantida a existência de um meio alternativo de divulgação da informação.

Q18. Que aspectos considera relevantes a respeito de mecanismos de garantia e supervisão e porquê? Qual a informação a disponibilizar pelos diferentes intervenientes na gestão e supervisão do processo de mudança de comercializador (tempos de mudança de comercializador, número de reclamações, etc.?)

Todos os aspectos referidos no ponto 4.3 são considerados relevantes do ponto de vista dos consumidores e determinantes para aumentar a confiança e transparência e credibilidade nos processos de mudança de comercializador.

Q19. Que entidade deverá operacionalizar a mudança de comercializador, designadamente interagindo com a plataforma de gestão de mudança

(comercializador/cliente)? 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?

Conforme recomendação do ERGEG e as práticas actualmente em vigor em Portugal e em Espanha, o consumidor interessado em mudar de comercializador só deve ter necessidade de contactar uma entidade – o novo comercializador escolhido. Este procederá à diligências necessárias junto do comercializador cessante ou do gestor da mudança de comercializador.

No caso de intervenção do comercializador em nome do cliente deve existir da parte deste uma autorização específica. O regulador deve estabelecer as normas que especifiquem esta matéria.

Q20. Quais os indicadores a determinar para assegurar uma adequada monitorização do processo de mudança de comercializador? De que forma e com que periodicidade devem ser divulgados? Que indicadores devem ser harmonizados entre os dois países?

Relativamente a esta questão, entendemos não dispôr dos elementos necessários para poder responder.

Q21. Qual a periodicidade de realização de auditorias? Quais os processos que devem ser alvo de maior atenção (cumprimento das regras, prazos de execução dos procedimentos, protecção dos dados pessoais, etc.)? Os relatórios de auditoria devem ser divulgados publicamente?

Em sede de auditoria devem ser estabelecidos uma série de parâmetros a considerar na avaliação, sendo os elencados igualmente relevantes. Os relatórios devem ser do domínio público e disponibilizados para consulta.

Direcção-Geral do Consumidor, 13 de Março de 2008