



PROCEDIMENTOS DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

PROPOSTA DO CONSELHO DE REGULADORES

Setembro de 2008

COMISSÃO DO MERCADO DE VALORES MOBILIÁRIOS

COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

Este documento está preparado para impressão em frente e verso

ÍNDICE

0	RESUMO EXECUTIVO	1
1	MARCO DE ACTUAÇÃO.....	7
2	ENQUADRAMENTO EUROPEU – RECOMENDAÇÕES DO ERGEG	9
2.1	Boas práticas propostas pelo ERGEG.....	9
2.2	Recomendações para reduzir os obstáculos à mudança de comercializador.....	13
3	SITUAÇÃO ACTUAL	15
3.1	Espanha.....	15
3.2	Portugal.....	19
4	ASPECTOS CENTRAIS PARA DEFINIÇÃO DA PROPOSTA	23
4.1	Nível e profundidade de harmonização	23
4.2	Aprovação dos procedimentos.....	25
4.3	Monitorização – Indicadores harmonizados de avaliação dos procedimentos.....	26
5	PRINCÍPIOS GERAIS	29
5.1	Simplicidade.....	29
5.2	Gratuidade	31
5.3	Celeridade.....	32
5.4	Interlocutor único	33
5.5	Automatização e padronização das comunicações.....	34
5.6	Registo do ponto de entrega: identificação unívoca e informação anexa.....	35
5.7	Acessibilidade e confidencialidade da informação.....	36
5.8	Equipamentos de medição e mudança de comercializador.....	38
5.9	Determinação do consumo de mudança	39
5.10	Frequência de mudança de comercializador	41
5.11	Tratamento das dívidas.....	42
5.12	Clara atribuição de responsabilidades	45
6	PROPOSTA HARMONIZADA	47
	ANEXO: COMENTÁRIOS AO DOCUMENTO DE CONSULTA PÚBLICA	51

0 RESUMO EXECUTIVO

O presente documento constitui a proposta do Conselho de Reguladores do MIBEL para a harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador, elaborada nos termos estabelecidos no Plano de Compatibilização Regulatória, acordado entre os Governos de Portugal e Espanha no dia 8 de Março de 2007.

A harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador é um importante requisito para o desenvolvimento da concorrência ao nível do mercado retalhista no contexto do MIBEL, ou seja no mercado em que se estabelecem relacionamentos comerciais entre o comercializador e o cliente final.

A elaboração da proposta do Conselho de Reguladores foi precedida da realização das seguintes actividades:

- Análise da situação actual em cada um dos países no que se refere aos procedimentos de mudança de comercializador.
- Estudo das experiências de outros países, com destaque para os estudos publicados pelo Grupo Europeu de Reguladores de Electricidade e do Gás (ERGEG).
- Sessão de trabalho promovida pela CNE e pela ERSE para recolha de comentários e sugestões, que contou com a participação de associações de consumidores, comercializadores, operadores de redes e outros agentes do sector eléctrico.
- Elaboração de um documento de consulta pública em que era solicitado a todos os interessados que se pronunciassem sobre diversos assuntos considerados relevantes para a harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador.
- Realização de consulta pública que decorreu entre 28 de Fevereiro e 14 de Março.
- Análise dos comentários e sugestões apresentados no âmbito da consulta pública.

SITUAÇÃO ACTUAL EM PORTUGAL E ESPANHA

As situações existentes em Portugal e Espanha revelam algumas diferenças assinaláveis ao nível dos procedimentos actualmente em vigor no âmbito da gestão e operação da mudança de comercializador. Em Portugal os procedimentos de mudança de comercializador são aprovados pelo regulador. Em Espanha têm vindo a ser aplicados procedimentos de mudança de comercializador que ainda não foram aprovados pelas entidades administrativas competentes. Tais procedimentos são baseados na proposta de regulamento elaborada no grupo de trabalho *ad hoc* formado por agentes do sector eléctrico e pela CNE em 2002. Esta proposta serviu de referência ao enquadramento regulamentar que vigora actualmente, em Espanha.

A legislação portuguesa e espanhola prevêem a criação, respectivamente, de um Operador Logístico de Mudança de Comercializador e de uma *Oficina de Cambio de Suministrador*. Enquanto em Portugal está prevista a existência de um operador logístico com actuação ao nível da leitura e gestão dos equipamentos de medição, em Espanha o modelo é descentralizado, já que não existe um operador logístico mas sim um supervisor (*Oficina de Cambio de Suministrador*) das trocas de informação das medidas de consumo dos clientes finais, sendo os depositários dessa informação os próprios distribuidores. Em ambos os países as competências do Operador Logístico de Mudança de Comercializador e da *Oficina de Cambio de Suministrador* abrangem os sectores eléctrico e do gás natural.

ABORDAGEM PRECONIZADA PELO CONSELHO DE REGULADORES PARA A HARMONIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

Propõe-se que a harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador siga uma abordagem gradual que tenha como ponto de partida um conjunto de princípios gerais comuns, designadamente os que são identificados pelo documento de Boas Práticas propostas pelo ERGEG, apresentado no Capítulo 2.

Conseguida uma harmonização ao nível dos princípios gerais, a definição de matérias mais operativas, como são os prazos, canais e formatos de mensagens a trocar no âmbito do processo de mudança de comercializador, seriam decididas numa base de subsidiariedade de cada sistema, permitindo, assim, efectuar uma transição mais suave a partir da situação existente actualmente, sem prejudicar uma progressiva harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador.

Esta abordagem foi defendida por um conjunto significativo de participantes na consulta pública, que sublinharam a necessidade de ponderar a relação custo-benefício das alterações a introduzir e a salvaguarda de processos já consolidados para os quais os consumidores não percebem necessidade de mudança.

A opção por um modelo gradual, tendo como ponto de partida a harmonização no campo dos princípios, apresenta as seguintes vantagens:

- Permite, através de uma abordagem gradual e progressiva, a harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador, respeitando as especificidades próprias de cada sistema.
- Permite centrar as alterações nas necessidades de melhoria, mantendo-se os processos já consolidados e que não têm, à luz da experiência recolhida até à data, constituído um entrave ao desenvolvimento do mercado ibérico.
- Permite uma mais efectiva gestão da relação custo-benefício, já que, por um lado, requer menores investimentos no desenvolvimento dos processos harmonizados e, por outro lado, permite uma mais efectiva rentabilização dos investimentos já efectuados.

PRINCÍPIOS GERAIS A HARMONIZAR

A harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador deverá ser baseada num conjunto de princípios gerais a consagrar nas legislações de Portugal e de Espanha.

Seguidamente, enumeram-se e descrevem-se brevemente os princípios gerais a harmonizar propostos pelo Conselho de Reguladores do MIBEL:

1. Simplicidade do processo de mudança de comercializador

O processo de mudança de comercializador deve ser simples, podendo ser desencadeado pelo consumidor através de um único contacto com o seu novo comercializador. Para facilitar a mudança de comercializador deve ser dada a possibilidade de contratação através de meios electrónicos (e.g. Internet). As complexidades técnicas associadas aos procedimentos de mudança de comercializador (e.g. trocas de informação entre os diferentes intervenientes no processo) não devem ser perceptíveis para o consumidor.

Os consumidores deverão ter acesso fácil e gratuito a toda a informação relevante para poderem tomar as suas decisões de forma consciente e informada, designadamente sobre os seus direitos e os comercializadores que actuam no mercado, devendo ser igualmente facultada a utilização de simuladores que lhes permitam comparar as propostas alternativas de fornecimento.

Deverão ser estabelecidas obrigações de informação aos comercializadores e aos gestores do processo de mudança de comercializador no sentido de facilitar o exercício do direito dos consumidores à livre escolha do seu fornecedor de electricidade.

2. Gratuitidade da mudança de comercializador

O consumidor não deve suportar qualquer encargo directo para mudar de comercializador. De igual modo, a entidade responsável pela gestão do processo de mudança de comercializador não pode cobrar aos comercializadores qualquer encargo pela cedência dos dados constantes do registo do ponto de entrega.

3. Celeridade do processo de mudança de comercializador

O tempo de mudança de comercializador deve ser tão rápido quanto possível. Devem ser estabelecidos prazos máximos para as diferentes situações que podem ocorrer no processo de mudança de comercializador.

Para a generalidade das situações deve ser assegurado que a mudança de comercializador se concretiza num prazo inferior a um mês.

4. Interlocutor único

O consumidor interessado em mudar de comercializador só deve ter necessidade de contactar uma entidade, o novo comercializador.

O novo comercializador com quem o consumidor celebrou contrato de fornecimento tratará de todos os procedimentos necessários até à concretização da mudança.

5. Automatização e padronização das comunicações associadas à mudança de comercializador

As comunicações entre os intervenientes no processo de mudança de comercializador devem ser efectuadas com base em mensagens electrónicas padronizadas.

Um elevado nível de automatização e padronização é condição necessária para assegurar um sistema seguro e fiável de mudança de comercializador, bem como a rapidez e a eficiência económica do processo.

6. Identificação unívoca das instalações consumidoras

Em Portugal e Espanha todas as instalações consumidoras são identificadas através de um código com uma estrutura comum.

Este código constitui uma informação fundamental na operacionalização da mudança de comercializador. Esta informação deve, por isso, ser facilmente acessível aos consumidores, designadamente através da sua inserção nas facturas de electricidade.

Associado a cada instalação (código da instalação) existe um registo com informação de natureza técnica e comercial (registo do ponto de entrega). A estrutura destes registos deve ser harmonizada de forma a assegurar a disponibilização de níveis equivalentes de informação em ambos os países.

7. Acessibilidade e confidencialidade da informação

O acesso à informação necessária para efectuar a mudança de comercializador deve ser efectuado de forma rápida e gratuita, respeitando a legislação sobre protecção de dados pessoais.

O Conselho de Reguladores propõe que se proceda à identificação da informação residente no registo da instalação que seja considerada de natureza confidencial. Propõe-se que as informações consideradas confidenciais só possam ser acedidas após autorização prévia do cliente. As informações que não tenham esta natureza poderiam ser acedidas livremente pelos comercializadores.

8. Características dos contadores não podem ser obstáculo à mudança de comercializador

A existência de contadores que não permitem o registo horário do consumo não pode constituir obstáculo à mudança de comercializador.

Nestas situações, a mudança de comercializador não deve estar dependente da substituição do contador, devendo ser prevista a utilização de perfis de consumo.

9. Determinação do consumo de mudança

A concretização da mudança de comercializador implica o apuramento do consumo na data da mudança. Nas instalações com telecontagem, a determinação do consumo de mudança não se reveste de dificuldades. Para as restantes instalações, designadamente para as instalações dos

consumidores domésticos (leituras com periodicidade bimestral e trimestral, respectivamente em Espanha e Portugal), a determinação do consumo de mudança com base em leitura directa do contador pode conduzir a atrasos significativos no processo de mudança de comercializador.

O Conselho de Reguladores considera adequado o recurso a estimativas para calcular o consumo de mudança, desde que as mesmas sejam efectuadas com base em metodologias previamente aprovadas e do conhecimento de todos os intervenientes no processo.

Deve ser assegurado aos intervenientes no processo de mudança de comercializador (cliente, novo comercializador e comercializador cessante) a possibilidade de solicitarem uma leitura extraordinária, suportando os custos correspondentes.

10. Frequência de mudanças de comercializador

Em Portugal está previsto que os consumidores têm direito a mudar de comercializador até 4 vezes em cada período de 12 meses consecutivos. Em Espanha não está definido qualquer limite.

O estabelecimento de um número máximo de mudanças visa estabelecer um equilíbrio entre o pleno exercício do direito de escolha de comercializador e a existência de custos com o processo de mudança.

Considerando que o limite anteriormente referido foi considerado adequado por um número significativo de participantes na consulta pública, o Conselho de Reguladores propõe a sua adopção no âmbito do MIBEL.

11. Tratamento das dívidas

A existência de dívidas não deverá constituir um impedimento à mudança de comercializador.

Os instrumentos de gestão da dívida que venham a ser previstos no âmbito do processo de mudança de comercializador deverão ser de aplicação universal a todos os comercializadores, independentemente da sua natureza (comercializadores de último recurso ou comercializadores em regime de mercado).

A possibilidade de ser constituída uma lista de clientes com dívidas não contestadas judicialmente deverá ser objecto de harmonização a nível ibérico. Trata-se de uma matéria que deverá ter consagração legal.

12. Clara atribuição de responsabilidades

Deverá existir uma atribuição clara de responsabilidades aos diferentes intervenientes no processo de mudança de comercializador.

A clara atribuição de responsabilidades concede uma maior transparência ao mercado e segurança jurídica aos consumidores.

Os princípios gerais a harmonizar, anteriormente mencionados, são desenvolvidos no Capítulo 5 do presente documento.

PRÓXIMOS PASSOS

Uma vez assumidos os princípios gerais anteriormente mencionados, considera-se que deverá haver lugar à publicação de legislação em Espanha e em Portugal que consagre as bases para a progressiva harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador no MIBEL.

No capítulo 6 identificam-se as alterações legislativas e regulamentares a efectuar em cada um dos países para acomodar as propostas de harmonização do Conselho de Reguladores.

Uma vez definido o enquadramento para a harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador competirá ao Operador Logístico de Mudança de Comercializador (Portugal) e à *Oficina de Cambios de Suministrador* (Espanha) apresentar às entidades competentes de cada país uma proposta de procedimentos de mudança de comercializador, de acordo com os seguintes critérios:

- Assegurar a continuidade das práticas já consolidadas, que estejam de acordo com os princípios gerais de harmonização aprovados e que se tenham revelado eficientes e transparentes.
- Eliminar práticas que não estejam de acordo com os princípios gerais de harmonização ou que possam representar dificuldades para o processo de mudança de comercializador.
- Assegurar a consulta prévia aos agentes interessados para recolher a sua experiência e pontos de vista sobre os procedimentos de mudança de comercializador.

A aprovação dos procedimentos de mudança de comercializador será efectuada pelas entidades competentes de cada um dos países, cabendo ao Conselho de Reguladores a verificação de que as regras propostas em cada um dos países contribuem para a progressiva harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador no MIBEL.

1 MARCO DE ACTUAÇÃO

No Plano de Compatibilização Regulatória, firmado entre os Governos de Portugal e de Espanha a 8 de Março de 2007, ficou estabelecido que o Conselho de Reguladores deve propor, de forma harmonizada para os dois países, entre outras matérias, os procedimentos de mudança de comercializador para o sector eléctrico.

Uma vez que o critério de elegibilidade é universal em ambos os países, torna-se necessário potenciar a concorrência ao nível do mercado retalhista de electricidade. Para tal, é fundamental uma regulamentação da mudança de comercializador objectiva, transparente e não discriminatória, tão harmonizada quanto possível e que assente em procedimentos electrónicos simples, padronizados e robustos.

Neste processo seguiu-se o habitual mecanismo de trabalho previsto no Plano de Compatibilização Regulatória. Os dois reguladores sectoriais - CNE e ERSE - mantiveram reuniões de trabalho para analisar a regulamentação vigente nos dois países e na UE. Em acréscimo, os reguladores promoveram a constituição de um grupo de trabalho de carácter técnico destinado a promover a participação no processo de consumidores, operadores e agentes do sector eléctrico de ambos os países. Esta participação foi completada com a realização de uma consulta pública sobre o tema.

O documento de consulta pública¹ foi estruturado a partir da identificação de um conjunto de questões colocadas para evidenciar as diferentes abordagens e a aceitabilidade que mereciam dos agentes, as suas vantagens e inconvenientes, assim como identificar alternativas sobre o processo de mudança de comercializador.

Este mesmo documento incluiu uma descrição das boas práticas adoptadas pelo Grupo Europeu de Reguladores de Electricidade e de Gás (ERGEG) a respeito dos procedimentos de mudança de comercializador, bem como um resumo da situação actual em cada um dos dois países. Ambas as análises são apresentadas no presente documento com algumas actualizações.

A consulta pública decorreu entre 28 de Fevereiro e 14 de Março de 2008, tendo sido obtida resposta por parte de 19 entidades, 12 das quais portuguesas e 7 espanholas, entre distribuidores, comercializadores, associações de consumidores, administração pública e operadores de rede e de mercado. Duas das entidades que responderam à consulta pública solicitaram que as suas respectivas respostas fossem tratadas como confidenciais.

Após a análise das sugestões e comentários recebidos, os reguladores sectoriais de Portugal e Espanha elaboraram esta proposta conjunta de harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador

¹ "Procedimentos de mudança de comercializador: Documento de Consulta Publica", ERSE e CNE, Fevereiro de 2008.

que, após aprovação no âmbito do Conselho de Reguladores do MIBEL, será remetida aos Governos de cada país, sendo objecto de divulgação pública às entidades interessadas.

2 ENQUADRAMENTO EUROPEU – RECOMENDAÇÕES DO ERGEG

Desde 1 de Julho de 2007 todos os consumidores de electricidade da União Europeia podem escolher livremente o seu fornecedor.

Para que este direito seja exercido de forma efectiva, é necessário assegurar aos consumidores um fácil acesso à informação sobre as alternativas de fornecimento e procedimentos de mudança de comercializador simples e eficientes.

A necessidade de estabelecer princípios gerais comuns que promovam a concorrência no mercado interno de electricidade tem motivado a realização de diversos estudos promovidos por organizações europeias. Neste âmbito, assumem particular destaque os seguintes estudos realizados pelo Grupo Europeu de Reguladores de Electricidade e do Gás (ERGEG)²:

- Relatório do ERGEG sobre mudança de comercializador³ (Outubro de 2005).
- Proposta de boas práticas sobre mudança de comercializador⁴ (Julho de 2006).
- Obstáculos à mudança de comercializador no mercado de retalho de electricidade – Recomendações de Boas Práticas e análise da situação actual⁵ (Abril de 2008).

Seguidamente apresenta-se uma breve descrição das recomendações do ERGEG contidas nos documentos publicados em 2006 e 2008.

2.1 BOAS PRÁTICAS PROPOSTAS PELO ERGEG

Conforme anteriormente referido, em Outubro de 2005, o ERGEG publicou um relatório sobre os procedimentos de mudança de comercializador. Este relatório foi elaborado com base num inquérito respondido pelos reguladores que integram o ERGEG, tendo sido identificadas muitas semelhanças mas também diferenças sobre aspectos importantes do processo de mudança de comercializador em vigor nos diferentes países europeus.

² O Grupo Europeu de Reguladores de Electricidade e do Gás (ERGEG) foi constituído em 11 de Novembro de 2003. Trata-se de um órgão consultivo, constituído pelos reguladores dos 27 Estados-membros, para apoiar a Comissão Europeia na consolidação do mercado interno de electricidade e gás.

³ ERGEG Report on the Customer Switching Process: http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_ERGEG_PAPERS/2005/Reports/E05-CFG-02-06.PDF

⁴ Supplier Switching Process: Best Practice Proposition: http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_ERGEG_PAPERS/2006/Advice/E05-CFG-03-05.pdf

⁵ Obstacles to supplier switching in the electricity retail market: Guidelines of Good Practice and Status Review: http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/EER_PUBLICATIONS/CEER_ERGEG_PAPERS/2008/GGP

A necessidade de encontrar um enquadramento comum, a nível europeu, conduziu à elaboração de uma proposta de boas práticas para os procedimentos de mudança de comercializador, que foi publicada em Julho de 2006.

A proposta de boas práticas do ERGEG assume como prioridades fundamentais a promoção da existência de procedimentos de mudança de comercializador simples, economicamente eficientes e padronizados, bem como assegurar a confiança dos consumidores e a existência de sistemas eficazes de monitorização do mercado.

Seguidamente apresenta-se um resumo da proposta de boas práticas organizado de acordo com as prioridades fundamentais anteriormente identificadas.

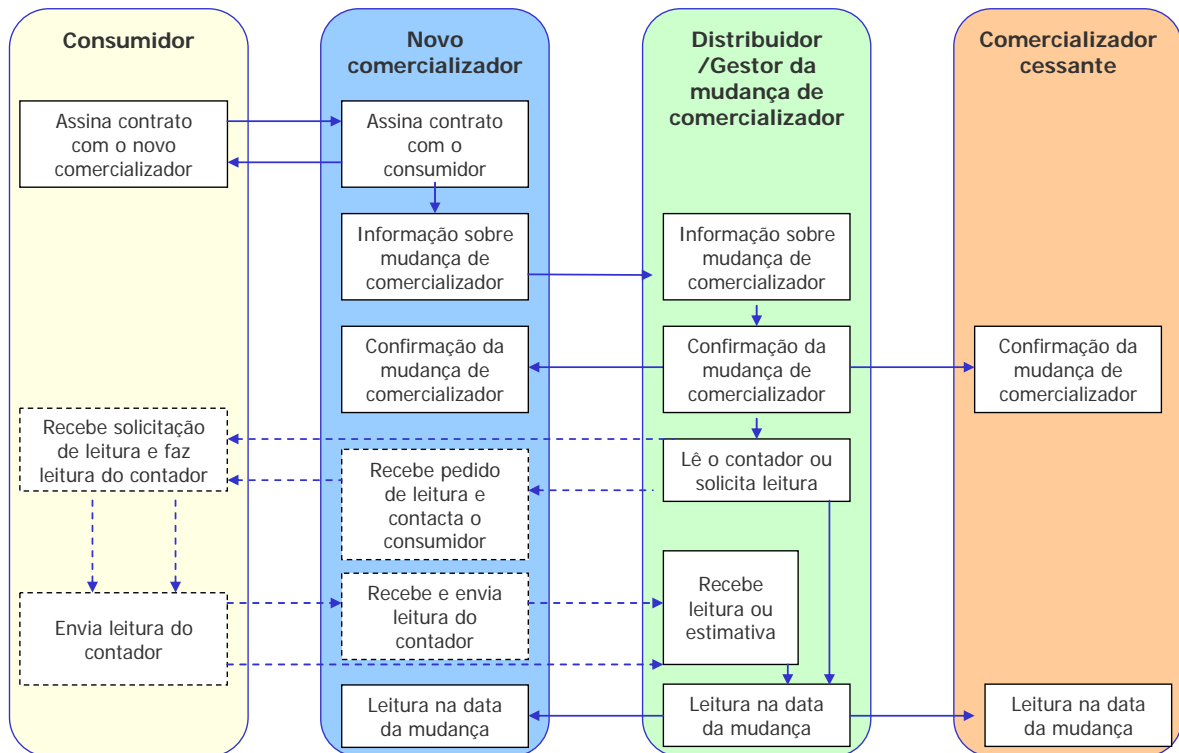
PROCEDIMENTOS DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR SIMPLES, EFICIENTES E PADRONIZADOS

Os procedimentos de mudança de comercializador deverão ser simples do ponto de vista do consumidor.

O consumidor não deve suportar qualquer encargo directo para mudar de comercializador. De igual modo, a entidade responsável pela gestão do processo de mudança de comercializador não pode cobrar aos comercializadores qualquer encargo pela cedência dos dados necessários.

Deverá existir uma atribuição clara de responsabilidades aos diferentes intervenientes no processo de mudança de comercializador. O consumidor interessado em mudar de comercializador só deve contactar uma entidade, preferencialmente com o novo comercializador, que assume a responsabilidade de contactar com a entidade responsável pela gestão do processo de mudança de comercializador.

A figura seguinte ilustra as boas práticas propostas pelo ERGEG sobre esta matéria, designadamente no que se refere aos fluxos de informação que lhe estão associados.



As boas práticas propostas pelo ERGEG incluem ainda as seguintes recomendações:

- As características do contador não devem ser um obstáculo à mudança de comercializador.
- Contadores devem ser lidos na data de mudança de comercializador. Se o contador não for lido e a mudança for efectuada com base em estimativa de consumo, o método utilizado para estimar o consumo deve ser conhecido.
- Possibilidade de utilização de perfis de consumo quando os contadores não dispõem de registo horário dos consumos.
- Trocas de informação relativas ao processo de mudança de comercializador efectuadas electronicamente.
- Transferência de dados entre os intervenientes no processo efectuada através de formato electrónico padronizado.
- Cada instalação deve ter um código de identificação para facilitar a troca de dados. O código deve ser do conhecimento do consumidor (disponibilizado na factura e/ou colocado junto do contador).

ASSEGURAR A CONFIANÇA DOS CONSUMIDORES E A EXISTÊNCIA DE SISTEMAS DE MONITORIZAÇÃO DE MERCADO EFICAZES

O funcionamento do processo de mudança de comercializador é um aspecto fundamental para a credibilidade do processo de liberalização dos mercados e para a confiança dos consumidores.

Neste âmbito, as boas práticas propostas pelo ERGEG contemplam um conjunto de recomendações de entre as quais se destacam as seguintes:

- O tempo de mudança de comercializador deve ser o mais curto possível.
- Devem ser evitadas restrições ou obstáculos à mudança de comercializador, designadamente a imposição de um número limite de mudanças por ano.
- O consumidor interessado em mudar de comercializador só deve ter necessidade de contactar uma entidade, preferencialmente com o novo comercializador. Para facilitar a mudança de comercializador deve ser dada a possibilidade de contratação através de meios electrónicos (e.g. Internet).
- Deverão ser estabelecidas regras sobre a informação necessária para proceder à mudança de comercializador, designadamente nome, endereço e código de identificação da instalação.
- O consumidor deve poder aceder a toda a informação relevante antes de mudar de comercializador. O consumidor deve ter acesso à lista de comercializadores que actuam no mercado. Esta informação deve ser assegurada pelo regulador ou qualquer outro organismo competente.
- Devem ser disponibilizados simuladores de preços que permitam aos consumidores a realização de escolhas informadas.
- Devem ser adoptadas medidas que assegurem a protecção dos consumidores contra práticas agressivas de vendas.

As boas práticas propostas pelo ERGEG referem ainda a necessidade de serem estabelecidas regras e facultada informação aos consumidores sobre os procedimentos a adoptar no caso do respectivo comercializador deixar de actuar no mercado. O papel e as atribuições do comercializador de último recurso deverão igualmente ser clarificados.

Finalmente, importa referir a importância atribuída à existência de um sistema de monitorização eficaz do funcionamento do mercado. Nesse sentido é considerado fundamental o estabelecimento de um conjunto de indicadores que permitam o acompanhamento do funcionamento do mercado e a realização de comparações entre países e mercados, designadamente no que se refere ao número de mudanças de comercializador, preços e quotas de mercado dos diferentes comercializadores. Esta informação deve ser disponibilizada publicamente e permitir a análise dos vários segmentos de consumidores.

A clarificação e harmonização de definições e estatísticas relativas à mudança de comercializador são apontados como aspectos importantes que é necessário assegurar para uma adequada monitorização do funcionamento do mercado.

2.2 RECOMENDAÇÕES PARA REDUZIR OS OBSTÁCULOS À MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

Tendo por base anteriores estudos do ERGEG sobre mudança de comercializador e a informação recolhida através de um inquérito respondido pela grande maioria dos países europeus, este relatório (“Obstacles to supplier switching in the electricity retail market: Guidelines of Good Practice and Status Review”) identifica obstáculos à mudança de comercializador e apresenta recomendações de boas práticas tendo em vista facilitar o exercício dos direitos dos consumidores e melhorar o funcionamento do mercado retalhista de electricidade.

Embora reconhecendo que os obstáculos à mudança de comercializador se têm vindo a reduzir, é igualmente referido que existe um conjunto alargado de matérias que podem ser melhoradas.

Um dos principais obstáculos à mudança de comercializador referidos no Relatório é a co-existência de tarifas reguladas com preços de mercado. Esta situação mantém-se em 17 países europeus. Em muitos destes países, as tarifas reguladas não se limitam aos clientes domésticos. Esta situação é considerada desincentivadora da mudança de comercializador em particular quando as tarifas reguladas não reflectem adequadamente os custos.

O processo de mudança de comercializador é analisado nas seguintes três fases:

- Acesso à informação necessária à tomada de decisão de mudança de comercializador.
- Procedimento de mudança de comercializador.
- Execução da mudança, atrasos ou anulação.

Este Relatório confirma as Boas Práticas propostas pelo ERGEG em Julho de 2006 e apresenta recomendações mais detalhadas para ultrapassar algumas dificuldades que ainda persistem na mudança de comercializador. Para cada uma das três fases anteriormente referidas descrevem-se de forma sumária as principais recomendações do ERGEG.

ACESSO À INFORMAÇÃO

- Criar condições para que os consumidores façam escolhas informadas – acesso a informação sobre comparação de preços; informação pública sobre preços; possibilidade de comparação de ofertas alternativas com o contrato existente; preços devem ser apresentados de acordo com princípios similares de modo a facilitar a sua comparação; as facturas devem ser fáceis de compreender e conter informação sobre preços de electricidade, tarifas de acesso às redes e níveis de consumo.
- Aumentar a confiança no mercado e no processo de mudança de comercializador – o Regulador ou outras entidades competentes devem disponibilizar a lista de comercializadores que actuam no mercado; os operadores de redes devem disponibilizar informação relevante a todos os

consumidores; consumidores devem ter confiança que o nível de qualidade de serviço oferecido pelo operador de rede não se altera com a mudança de comercializador.

- Informação antecipada sobre alterações de preços de modo a permitir ao consumidor recolher informação sobre ofertas alternativas.

PROCEDIMENTO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

- Os reguladores devem assegurar a existência de procedimentos de mudança de comercializador eficientes e padronizados tendo em vista minimizar a duração do processo de mudança – a duração do processo de mudança deve ser tão curta quanto possível; as trocas de informação devem ser efectuadas electronicamente de modo a conseguir maior eficiência e rigor no processo; os procedimentos devem ser padronizados para assegurar transparência e facilidade de utilização por todos os agentes; a duração do processo de mudança deve ser inferior a um mês, não podendo em caso algum ultrapassar os dois meses.
- Preferencialmente, o contador deve ser lido na data de activação da mudança de comercializador para permitir que a última factura do comercializador cessante se faça com dados de consumo rigorosos. Caso não seja viável a recolha da leitura real do contador, o consumo de mudança deve ser estimado com base em métodos fiáveis e conhecidos de todas as partes.
- As mudanças de comercializador devem poder acontecer continuamente e não em determinadas datas pré-determinadas (e.g. primeiro dia de cada mês).

EXECUÇÃO DA MUDANÇA, ATRASOS OU ANULAÇÃO

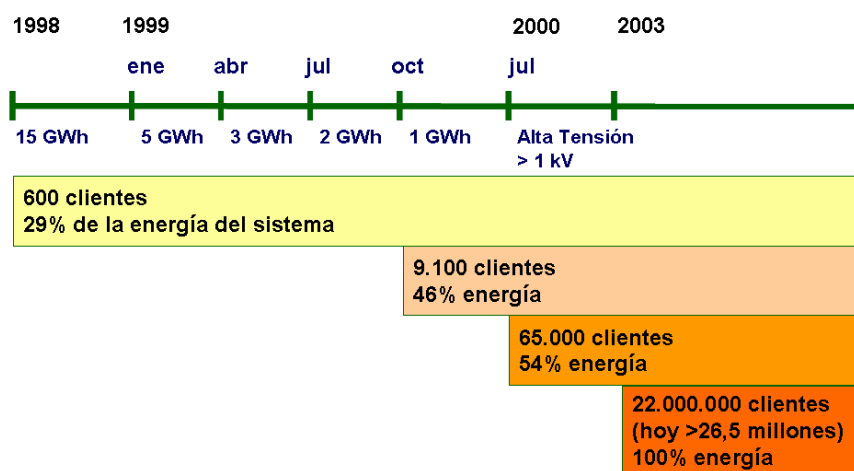
- O tipo de contrato existente não deve constituir um obstáculo à mudança de comercializador – as potenciais penalidades por cessação antecipada do contrato, a existirem, devem ter valores razoáveis e ser conhecidas pelos consumidores.
- O operador de rede ou o comercializador cessante não devem poder impedir a mudança de comercializador, com excepção da ocorrência de situações tipificadas (e.g. erro no código de ponto de entrega, etc.). O cliente não deve ser impedido de mudar de comercializador, mesmo quando o cliente tenha uma dívida para com o comercializador cessante ou um contrato com data de término fixa.

3 SITUAÇÃO ACTUAL

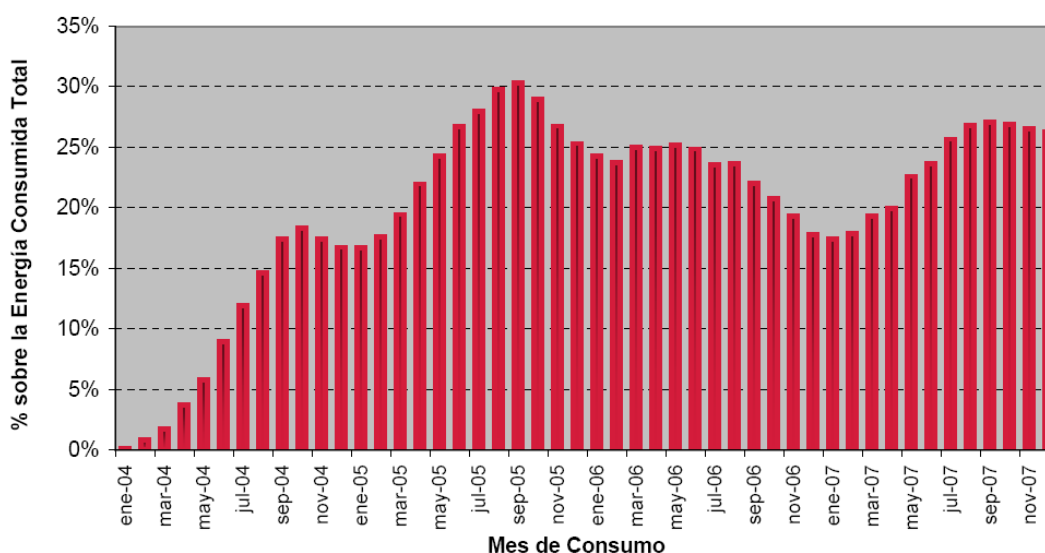
3.1 ESPANHA

Nas figuras seguintes apresenta-se o calendário de liberalização do mercado retalhista adoptado em Espanha, assim como a evolução da real do consumo de energia eléctrica no mercado.

Calendário de liberalização em Espanha



Evolução do consumo de energia no mercado liberalizado em Espanha



Fonte: CNE (SINCRO)

Em Espanha têm vindo a ser aplicados procedimentos de mudança de comercializador que ainda não foram aprovados pelas entidades administrativas competentes. Tais procedimentos correspondem à actualização da proposta de regulamento elaborada no grupo de trabalho *ad hoc* formado por agentes do sector eléctrico e da CNE em 2002, de modo a possibilitar a mudança de comercializador dos consumidores em baixa tensão na sequência da extensão da elegibilidade a todos os consumidores em 1 de Janeiro de 2003. Os procedimentos previstos em 2002 foram os seguintes:

1. Acesso e manutenção do registo de pontos de entrega.
2. Mudança de contrato de fornecimento a tarifa para contrato de tarifa de acesso.
3. Mudança de comercializador.
4. Alteração das condições contratuais dos contratos de acesso.
5. Denúncia do contrato de fornecimento de energia eléctrica e/ou do contrato de acesso.

A legislação entretanto aprovada tem consagrado grande parte dos princípios e critérios que constam da proposta de procedimentos elaborada pelo mencionado grupo de trabalho. Especificamente:

- Real Decreto 1433/2002, de 27 de Dezembro, através do qual se estabelecem os requisitos de medição de instalações consumidoras em baixa tensão e centrais de produção em regime especial.
- Real Decreto 1435/2002, de 27 de Dezembro, através do qual se regulam as condições básicas dos contratos de fornecimento de energia eléctrica e de acesso às redes de baixa tensão. No seu artigo 7.º são definidas as bases de dados que devem ser mantidas pelas empresas de distribuição relativamente aos pontos de entrega.
- Resolução de 30 de Dezembro de 2002 da Direcção Geral de Política Energética e Minas, através da qual se aprova o perfil de consumo e o método de cálculo para efeitos de liquidação de energia aplicáveis aos consumidores do tipo 4 e 5 que não disponham de registo horário de consumo.
- Resolução de 30 de Dezembro de 2002 da Direcção Geral de Política Energética e Minas, através da qual se aprova o procedimento transitório de cálculo para aplicação da tarifa de acesso em vigor a partir dos dados obtidos dos equipamentos de medição existentes nos pontos de medida tipo 4.
- Resolução de 30 de Dezembro de 2002 da Direcção Geral de Política Energética e Minas, através da qual se estabelece o procedimento de estimação de consumo aplicável às mudanças de comercializador.
- Real Decreto 1454/2005, de 2 de Dezembro, através do qual se modificam determinadas disposições relativas ao sector eléctrico:
 - Instalação de equipamentos de controlo de potência (ICP) antes de 1 de Janeiro de 2010.

- Ampliação das exigências de informação a divulgar pelas empresas de distribuição.
- Proporcionar à Direcção Geral de Política Energética e Minas uma lista de consumidores que tenham exercido o seu direito à elegibilidade.
- Requisitos mínimos dos contratos celebrados com clientes domésticos.
- Mudanças de comercializador, anulação do pedido e reposição.
- Incumprimentos de obrigações relativamente a informação e mudanças de comercializador.
- Registo dos pontos de entrega (gerido pelo distribuidor)
 - Código Unificado do Ponto de Entrega (CUPS), com informação sobre endereço, data de activação do contrato, tarifa, tensão, potência máxima autorizada, tipo de ponto medida, ICP, perfil de consumo e consumos de 2 anos.
 - Acesso gratuito por parte dos consumidores e comercializadores.
- Preços por anulação e reposição de contratos e mudança de comercializador.
- Lei 17/2007, de 4 de Julho:
 - Tarifa de último recurso.
 - Comercializadores de último recurso.
 - Prazos (com possibilidade de antecipação por parte do Governo)
 - 1 de Janeiro de 2009: estabelece-se a tarifa de último recurso e é eliminado o sistema tarifário integral.
 - 1 de Janeiro de 2010: a tarifa de último recurso será aplicável somente aos consumidores em baixa tensão.
 - 2011: a tarifa de último recurso será aplicável somente aos consumidores com potência contratada inferior a 50 kW (limite modificável pelo Ministério da Indústria, Turismo e Comércio).
 - Entidade de Mudança de Comercializador (“Oficina de Cambios de Suministrador”)
 - Sociedade comercial com objecto social exclusivo.
 - Responsável pela supervisão de mudanças de comercializador, tendo como princípios orientadores a transparência, objectividade e independência.
 - Os diferentes intervenientes no processo (distribuidores, comercializadores, etc.) terão obrigação de facilitar (e o direito de receber) desta entidade a informação que se determine regulamentarmente.
 - Esta entidade apresentará com periodicidade anual um relatório de actividades ao Ministério da Indústria, Turismo e Comércio e à CNE.

- Real Decreto 1110/2007, de 24 de Agosto, através do qual se aprova o regulamento unificado de pontos de medida do sistema eléctrico. Os tipos de medida para instalações de clientes são os seguintes:
 - Tipo 1: Potência contratada > 10 MW
 - Tipo 2: Potência contratada > 450 kW
 - Tipo 3: Potência contratada > 50 kW
 - Tipo 4: Potência contratada > 15 kW
 - Tipo 5: Potência contratada < 15 kW

Medição horária: Tipos 1, 2 e 3.

A medição de energia é responsabilidade do operador de rede (distribuição/transporte).

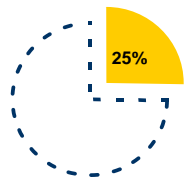
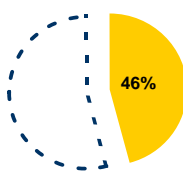
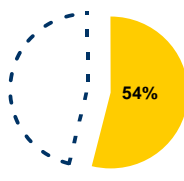
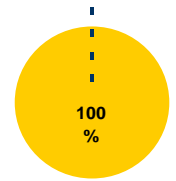
- Orden ITC/3860/2007, de 28 de Dezembro, através da qual foram revistas as tarifas eléctricas a partir de 1 de Janeiro de 2008.
 - Na sua disposição adicional 1.^a é estabelecido o Plano de substituição de equipamentos de medição em instalações com potência contratada até 15 kW até 31 de Dezembro de 2018, para permitir a discriminação horária e a telegestão.
 - Na sua disposição adicional 3.^a e no Anexo VII são estabelecidas regras relativas à base de dados de pontos de entrega, ao seu conteúdo, as condições de manutenção e o acesso gratuito à informação e a forma de o fazer por parte dos comercializadores (acesso à informação através de meios informáticos).
- Orden ITC/1857/2008, de 26 de Junho, através da qual foram revistas as tarifas eléctricas a partir 1 de Julho de 2008.
 - Na sua disposição adicional 5.^a explicita a obrigação das empresas distribuidoras de atribuir o *Código Universal de Punto de Suministro* (CUPS) a todos os novos clientes que se liguem às suas redes, qualquer que seja a modalidade de contratação em causa.
 - Na sua disposição adicional 6.^a estabelece a periodicidade *mensal* como preferencial para efeitos de facturação nos fornecimentos a clientes com potência até 10 kW, a partir de Setembro de 2008.
 - Na sua disposição adicional 7.^a especifica a informação a remeter a partir de 1 de Janeiro de 2009 pela *Oficina de Cambios de Suministrador* ao Ministerio e à CNE.
 - Na sua disposição transitória 1.^a confirma a supressão das tarifas para os clientes em alta tensão já prevista na disposição adicional 4.^a do Real Decreto 871/2007, de 29 de Junho. Esta disposição prevê ainda que, enquanto tais clientes não subscrevam um contrato de

fornecimento no mercado liberalizado, possam ser facturados ao preço da tarifa de baixa tensão de maior potência contratada, com um aumento mensal de 5%.

3.2 PORTUGAL

A abertura de mercado em Portugal continental já se encontra totalmente concretizada, do ponto de vista da efectividade do direito de elegibilidade, desde 4 de Setembro de 2006 e, ao nível da legislação portuguesa, desde 17 de Agosto de 2004.

A tabela seguinte apresenta resumidamente os passos efectuados desde 1999 no que se refere à abertura do mercado eléctrico em Portugal continental.

	Geração 1	Geração 2	Geração 3	Geração 4
Elegibilidade	Clientes em MT, AT ou MAT, com consumo anual \geq 9 GWh	Todos os clientes em MT, AT ou MAT, com consumo não nulo	Todos os clientes em BTE, MT, AT ou MAT	Todos os clientes
Período	1999	1 de Janeiro de 2002	26 de Fevereiro de 2004	17 de Agosto de 2004
Instrumento legal	RRC	RRC	Decreto-lei n.º 36/2004	Decreto-lei n.º 192/2004
N.º de clientes elegíveis	214 (1999) - 0,004%	20 980 (2002) - 0,4%	52 133 (2004) - 0,9%	5,8 milhões (2004) - 100%
Consumo elegível				

Os princípios gerais que orientam os procedimentos de mudança de comercializador encontram-se expressos no Regulamento de Relações Comerciais (RRC), aprovado pela ERSE. Com base nestes princípios, os procedimentos de mudança de comercializador foram aprovados pela ERSE através do Despacho n.º 2045-B/2006, na sequência de proposta do operador de rede de distribuição em alta e média tensão.

Para efeitos de mudança de comercializador de energia eléctrica, são consideradas as seguintes modalidades de contratação de energia eléctrica:

- Celebração de contrato de fornecimento de energia eléctrica com comercializadores.
- Celebração de contrato de fornecimento de energia eléctrica com comercializadores de último recurso.
- Contratação de energia eléctrica nos mercados organizados ou através de contratação bilateral, no caso de clientes que sejam agentes de mercado.

A existência de valores em dívida para com um comercializador de último recurso, que não tenham sido contestadas junto de tribunais ou de entidades com competência para a resolução extrajudicial de conflitos, impede o cliente de escolher um novo fornecedor.

Os clientes têm o direito a mudar de fornecedor de energia eléctrica até 4 vezes em cada período de 12 meses consecutivos, não podendo ser exigido o pagamento de qualquer encargo pela mudança de fornecedor. A adopção de um limiar máximo anual de mudanças de comercializador destinou-se a arbitrar entre o livre exercício do direito de escolha pelos clientes e a existência de custos para o sistema como um todo.

A actividade de comercializador de último recurso é assegurada pelo operador da rede de distribuição da área geográfica onde se situa a instalação do cliente. As tarifas e preços praticados pelos comercializadores de último recurso são aprovados pela ERSE.

Os comercializadores são entidades que exercem a actividade nos termos da licença ou registo atribuídos pela Direcção Geral de Energia e Geologia. Os preços praticados pelos comercializadores são livres.

A legislação nacional prevê a criação de um operador logístico destinado a operar a mudança de comercializador. Neste sentido, a atribuição dessa função ao operador de rede de distribuição em alta e média tensão é meramente transitória, até à concretização do primeiro.

Os procedimentos em vigor, que foram objecto de aprovação pela ERSE, definem o conjunto de processos e prazos necessários para a efectivação da mudança de comercializador, mencionando as obrigações de informação de todas as partes envolvidas no processo, bem como o formato das mensagens a trocar neste âmbito. A logística de mudança de comercializador em Portugal encontra-se assente na troca de mensagens electrónicas entre os principais agentes envolvidos, estando previstos mecanismos de auditoria aos processos, por entidades externas e independentes.

O interlocutor dos clientes interessados em operar uma mudança de comercializador é o novo fornecedor, que dará início ao processo de mudança, através do eventual acesso inicial ao registo do ponto de entrega, com base na sujeição da informação que lhe é disponibilizada pelo cliente. No conjunto de informação necessária para validar o acesso ao registo do ponto de entrega, assume particular importância o código de ponto de entrega que identifica univocamente uma instalação eléctrica.

No acesso ao registo do ponto de entrega, o novo fornecedor deverá deter uma autorização expressa do cliente para o efeito. Contudo, esta não será obrigatoriamente fornecida à entidade gestora do processo de mudança, devendo apenas manter-se acessível para as situações em que, aleatoriamente, possa ser solicitada como forma de comprovar a existência de dita autorização pelo cliente.

De acordo com o que se encontra actualmente aprovado, o processo de acesso ao registo do ponto de entrega compreende as seguintes fases gerais, subsequentes à autorização dada pelo cliente ao novo fornecedor:

- Nas circunstâncias em que o fornecedor considere oportuno e mediante a devida autorização concedida pelo cliente, pode vir a ser efectuado o pedido de acesso ao registo do ponto de entrega por parte do novo fornecedor de energia eléctrica;
- A entidade encarregue da gestão do processo de mudança efectua a análise do mesmo, verificando a consistência da informação fornecida e eventuais erros na sujeição do pedido;
- Com base na análise efectuada ao pedido, a entidade encarregue da gestão do processo de mudança comunica a aceitação ou recusa do mesmo.

Do mesmo modo, a sujeição de pedidos de mudança de comercializador segue o mesmo conjunto de passos, sendo que poderá ser comunicada a necessidade de uma actuação no local de consumo. Esta actuação poderá ser suscitada pela necessidade de trocar o equipamento de medição ou de, a pedido de qualquer um dos comercializadores (cessante ou o novo fornecedor) ser realizada uma leitura real nas instalações de clientes que não possuem telecontagem.

Aquando da comunicação da aceitação ou da recusa do pedido de mudança, a entidade encarregue da gestão do processo de mudança deverá comunicar, respectivamente, a data de activação do pedido ou a fundamentação da recusa.

Na determinação do consumo de mudança de comercializador, é seguida a regra da melhor informação disponível. Isto implica a utilização da telecontagem para todos os clientes em média tensão, alta tensão e muito alta tensão e, no caso de clientes em baixa tensão, a utilização preferencial das datas de leitura de ciclo para efectuar a activação da mudança. Contudo, nestes clientes, em particular no segmento de clientes domésticos e de pequenos negócios, é possível efectuar a mudança com base em estimativas de consumo caso não tenha sido solicitada uma leitura real pelos envolvidos no processo.

Do ponto de vista indicativo, a mudança de comercializador pode concretizar-se entre 5 e 30 dias úteis, demonstrando a experiência acumulada recentemente, desde a abertura de mercado a todos os clientes, que os prazos médios efectivos para a concretização da mudança se situam abaixo do limiar de 5 dias úteis. Estes valores são reportados regularmente à ERSE por parte da entidade encarregue da gestão do processo de mudança.

4 ASPECTOS CENTRAIS PARA DEFINIÇÃO DA PROPOSTA

4.1 NÍVEL E PROFUNDIDADE DE HARMONIZAÇÃO

A discussão sobre a harmonização ibérica dos procedimentos de mudança de comercializador incorpora frequentemente a alusão a matérias que, sendo de enquadramento geral do funcionamento de um mercado liberalizado, não se enquadram especificamente no âmbito estrito dos processos associados à mudança de comercializador. Um exemplo desta abordagem prende-se com a discussão da harmonização tarifária entre Portugal e Espanha ou do nível das tarifas aplicadas pelo comercializador de último recurso.

Neste sentido, deve assinalar-se que não compete ao objectivo deste trabalho efectuar qualquer caracterização ou sugestão de harmonização quanto à metodologia tarifária ou ao nível das tarifas do comercializador de último recurso. Para essas matérias existem outros eixos de desenvolvimento de trabalho no âmbito da regulação do MIBEL, pelo que aqui se trata exclusivamente da compatibilização dos procedimentos de mudança de comercializador, sem entrar na esfera da compatibilização tarifária.

As situações existentes em Portugal e Espanha revelam algumas diferenças ao nível dos procedimentos actualmente em vigor no âmbito da gestão e operação da mudança de comercializador. Desde logo, a situação espanhola actual pode caracterizar-se como transitória, na medida em que não existem ainda procedimentos aprovados pelo regulador ou entidade administrativa, mas sim um enquadramento legal geral sobre a actividade de comercialização. Ao invés, a situação portuguesa, beneficiando de um sistema mais concentrado, caracteriza-se pela existência de um conjunto de procedimentos universais, de aplicação por uma entidade que é designada para o efeito nos termos da regulamentação e cuja aprovação compete ao regulador.

Na realidade, de uma forma relativamente abrangente, o conjunto de entidades que participaram do processo de consulta pública, a respeito da existência de diferenças percebidas entre os actuais modelos de gestão da mudança de comercializador nos dois países, considera quer a forma de aprovação das regras de mudança, quer a atribuição da função de gestão do processo de mudança de comercializador como as principais áreas não harmonizadas.

A vigência de modelos distintos torna relevante que se possa discutir o grau e a profundidade da harmonização que se pretende efectuar. A este respeito, no essencial das respostas obtidas na consulta pública, poder-se-á dizer que a maior ênfase nas necessidades de harmonização é colocada ao nível dos princípios gerais que devem enformar o processo de mudança de comercializador, não sendo especialmente crítico para os agentes a standardização integral dos procedimentos mais finos ou de algumas metodologias seguidas. Neste sentido, é mencionada quer a necessidade de ponderar a

relação custo-benefício das alterações a introduzir, quer a salvaguarda de processos já consolidados para os quais os consumidores não percebem necessidade de mudança.

Muito embora alguns agentes se tenham pronunciado por um nível de harmonização mais profundo, mencionando-se inclusivamente a necessidade de criação de um único operador de mudança de comercializador ao nível ibérico, o sentido geral das respostas dadas na consulta pública parece, assim, inclinar-se para uma opção mais geral do entendimento da harmonização a efectuar, devendo esta cingir-se ao conjunto de princípios gerais que devem orientar o estabelecimento de procedimentos de mudança de comercializador, designadamente os que são identificados pelo documento do ERGEG, e que deverão constituir a base de harmonização a efectuar. Nesta abordagem, harmonizando-se os princípios orientadores, a definição de matérias mais operativas, como são os prazos, canais e formatos de mensagens a trocar no âmbito da mudança, seriam decididos numa base de subsidiariedade de cada sistema, permitindo, assim, efectuar uma transição mais suave a partir da situação existente actualmente, sem prejudicar uma base de uniformização na mudança de comercializador.

Sendo a opção quanto ao nível de harmonização a que assenta num modelo de convergência dos princípios orientadores, importa identificar as matérias que se enquadram neste âmbito. Desde logo, uma parte substancial das boas práticas recomendadas pelo ERGEG deverá integrar este conjunto de matérias, a que se deverão acrescentar as matérias que, de forma mais específica, se tornam importantes para o desenvolvimento do MIBEL.

Assim, poderiam ser sujeitas a harmonização, inclusivamente no plano do enquadramento legal, as seguintes matérias:

- Existência de um código de identificação único de cada instalação.
- Forma de acesso telemático (por exemplo, através do acesso à internet) ou a solicitação em suporte informático (em prazo máximo previamente fixado) da informação do registo do ponto de entrega e conteúdo deste.
- Adopção do princípio de que o interlocutor no processo de mudança de comercializador para o cliente deverá ser único e corresponder ao novo fornecedor que, para o efeito, deverá contactar a entidade encarregue da gestão do processo nos moldes predefinidos e aprovados previamente.
- Nível de validação mínimo para que se inicie o processo de mudança.
- Garantia de que as características dos contadores não são obstáculo à mudança.
- Trocas de informação efectuadas electronicamente.
- Existência de regras de auditabilidade global dos processos definidas previamente.
- Limites à frequência de mudança de comercializador.
- Formas de determinação do consumo na mudança de comercializador.

A opção por um modelo de harmonização no campo dos princípios, de acordo com o que atrás se caracterizou, pode justificar-se à luz dos seguintes aspectos:

- No curto e médio prazo, tratando-se de uma abordagem que permite lidar com as especificidades próprias de cada sistema, a harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador ao nível dos princípios, permite um grau de efectividade na sua implementação superior ao que se obteria no imediato com um modelo de harmonização total.
- Tendo em vista um primeiro período de harmonização dos procedimentos, a manutenção de uma parte dos procedimentos actualmente em vigor, para os quais a generalidade dos agentes já se encontra adaptada, permite centrar as alterações nas necessidades de melhoria, mantendo-se os processos já consolidados e que não têm, à luz da experiência recolhida até à data, constituído um entrave ao desenvolvimento do mercado ibérico. Neste sentido, a robustez do processo de mudança de comercializador é mais evidente num modelo de harmonização pelos princípios que num modelo de harmonização total dos procedimentos.
- Por outro lado, a longo prazo, a adopção de um modelo de harmonização pelos princípios, que em larga medida se encontram já consensualizados entre os dois países, permite uma mais efectiva gestão da relação custo-benefício, já que, por um lado, requer menores investimentos no desenvolvimento dos processos harmonizados e, por outro lado, permite uma mais efectiva rentabilização dos investimentos já efectuados.

4.2 APROVAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

Para além do seu conteúdo, a forma como os procedimentos de mudança de comercializador venham a ser desenvolvidos e aprovados reveste-se de marcada importância, tanto mais quanto, no quadro regulamentar actual, os modelos em vigor em Portugal e Espanha diferem na atribuição das competências a este respeito.

A quase totalidade das respostas recebidas no processo de consulta pública coincidiu em sublinhar a conveniência da aprovação dos procedimentos de mudança de comercializador por parte de entidade independente, de forma a garantir a sua transparência e estabilidade. No entanto, vários dos comercializadores espanhóis receiam renunciar à maior flexibilidade permitida pela auto-regulação existente *de facto* no presente, bem como em incorrer em custos adicionais aos já assumidos nos mais de 5 anos de total liberalização, pelo que sugerem uma mera “oficialização” dos procedimentos em aplicação.

Faz-se notar a necessidade de conjugar os irrenunciáveis objectivos de segurança jurídica, transparência e não discriminação, através da incorporação de mecanismos que permitam modificar os procedimentos de forma ágil e economicamente eficiente quando, resultado de acordo dos agentes, as necessidades do mercado o venham a ditar. Estes princípios básicos devem ser salvaguardados, sem

prejuízo da existência de possíveis assimetrias entre um e outro país quanto à atribuição de responsabilidades à entidade independente responsável pela gestão e/ou de supervisão do processo de mudança de comercializador.

De seguida apresenta-se a proposta de aprovação e revisão dos procedimentos de mudança de comercializador no âmbito do MIBEL:

- Corresponderia ao Operador Logístico (Portugal) ou à *Oficina de Cambios de Suministrador* (Espanha), apresentar uma proposta formal de procedimentos de mudança de comercializador (e, no futuro, das suas necessárias alterações). A representação e participação activa dos agentes de mercado envolvidos no processo (comercializadores e distribuidores) deve permitir atingir, entre outros, dos seguintes propósitos:
 - A continuidade das práticas já consolidadas, quando estas se tenham demonstrado robustas, eficientes e transparentes, sem que tal corresponda a ausência de adaptação a novas realidades.
 - A eliminação de práticas que se possam constituir como uma barreira à entrada de novos agentes, ou que possam corresponder a dificuldades no normal desenvolvimento do processo de mudança.
 - A participação e diálogo entre os agentes de mercado representados como uma condição prévia ao desenho de um normativo que satisfaça o interesse geral.
 - A correcta aplicação (ou supervisão da aplicação) dos procedimentos e a sua contínua avaliação para obter o seu progressivo aperfeiçoamento.
- Corresponderia aos reguladores - a ERSE, em Portugal, e o Ministério, em Espanha, mediante parecer prévio da CNE - a aprovação da norma legal (de nível apropriado) que oficialize a adopção dos procedimentos de mudança de comercializador. O mecanismo de aprovação incluirá os habituais trâmites de consulta aos interessados (associações empresariais, de consumidores, administrações públicas, etc.). O Conselho de Reguladores procuraria assegurar a concretização do nível de harmonização consagrado na presente proposta.

4.3 MONITORIZAÇÃO – INDICADORES HARMONIZADOS DE AVALIAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

A CNE e a ERSE consideram necessária a existência de regras de auditabilidade global dos processos definidas previamente, preferencialmente por uma entidade independente da entidade responsável pela gestão do processo de mudança e de acordo com um conjunto de indicadores que permita uma efectiva comparação do desempenho dos sistemas em aplicação, em cada um dos países. Esta possibilidade de comparação sistemática resulta em favor da transparência dos sistemas e da própria convergência a prazo para as melhores práticas seguidas.

Os reguladores compartilham a visão de que, entre os aspectos básicos a harmonizar, deve constar um conjunto básico de indicadores, cuja uniformidade permita estabelecer comparações compreensíveis e consistentes no âmbito do mercado ibérico quanto à dimensão e à qualidade do processo de mudança de comercializador. Os indicadores sobre o processo de mudança podem dividir-se em dois grupos essenciais: um primeiro que enquadra a dimensão do próprio processo; e um outro conjunto que permite efectuar uma avaliação da qualidade com que o processo de mudança ocorre.

Os indicadores aqui propostos constituem um conjunto mínimo de elementos, que não prejudicam a adopção de outros indicadores em cada um dos países, em função das especificidades de cada sistema:

1. Indicadores de dimensão do processo de mudança

- a. Número de pedidos de mudança efectuados, com detalhe de segmentos de clientes, comercializador e por procedimento de mudança (por exemplo: mudança de clientes do mercado regulado para o mercado liberalizado e vice-versa, mudança entre comercializadores do mercado liberalizado, etc.).
- b. Número de mudanças efectuadas, com detalhe de segmentos de clientes, comercializador e por procedimento de mudança.
- c. Número de mudanças solicitadas e recusadas, bem como o motivo da recusa, com detalhe de segmentos de clientes, comercializador e por procedimento de mudança.

2. Indicadores de qualidade do processo

- a. Número de mudanças solicitadas e pendentes de execução, com detalhe de segmentos de clientes, comercializador e por procedimento de mudança.
- b. Tempo médio dispendido nas mudanças realizadas, com detalhe de segmentos de clientes, comercializador e por procedimento de mudança.
- c. Número de reclamações sobre o desenvolvimento dos procedimentos, com detalhe de segmentos de clientes, comercializador e por procedimento de mudança.

Cada um destes indicadores é susceptível de ser objecto de agregação ou desagregação em função das características dos clientes. Muito embora a consagração de especificidades nacionais (distintos segmentos tarifários, níveis de tensão, etc.) ao nível dos indicadores possa acarretar alguma disparidade de caracterização, considera-se conveniente a existência de informação básica harmonizada relativa ao processo de mudança – número de mudanças, tempo médio dispendido. Esta informação deverá permitir a sua rastreabilidade até ao máximo detalhe (identificação de cada mudança particular) e um conjunto de agregações que torne efectiva a análise comparativa dos processos nos dois países.

Competirá às entidades responsáveis pela aprovação dos procedimentos de mudança de comercializador a definição precisa dos indicadores a utilizar, bem como o estabelecimento das respectivas periodicidades de apresentação, publicação e de auditoria.

Estes índices deverão ser divulgados publicamente, de forma a contribuir para a auditabilidade global do processo de mudança de comercializador e reforçar a confiança dos consumidores.

5 PRINCÍPIOS GERAIS

Este capítulo apresenta os princípios gerais que, na avaliação dos reguladores, devem constar de qualquer que seja a solução adoptada em cada país ao nível dos procedimentos de mudança de comercializador. A observância dos mencionados princípios constitui uma garantia de segurança jurídica e a sua harmonização no âmbito do MIBEL permitirá aos consumidores estabelecer comparações válidas e tomar decisões informadas.

A apresentação de cada um dos princípios, é acompanhada da proposta de um conjunto de aspectos concretos que facilitam a sua harmonização no contexto ibérico. A determinação destes aspectos, acompanhada da monitorização de um reduzido número de parâmetros, facilitará a concretização, de forma objectiva e auditável por todos, dos princípios básicos. A enumeração aqui efectuada dos aspectos a harmonizar não pretende ser exaustiva, mas antes corresponder a um patamar suficiente para enquadrar uma actuação adequada e aceitável de todos os agentes envolvidos na mudança de comercializador.

5.1 SIMPLICIDADE

O processo de mudança de comercializador deve ser simples do ponto de vista do consumidor⁶.

O primeiro e talvez mais óbvio obstáculo à mudança de fornecedor é a potencial complexidade do processo que, inclusivamente, poderá dissuadir o cliente de efectuar a possível mudança de comercializador. O consumidor deve manter-se à margem das dificuldades administrativas e técnicas derivadas da transição da carteira de um comercializador para a de outro e a sua tomada de decisão deverá ser facilitada por dois eixos fundamentais:

- **Colocando informação à disponibilização do consumidor** para que facilmente compreenda os seus direitos e as possibilidades de escolha, as possíveis referências para estabelecer comparações fundamentadas, bem como quais podem ser as suas expectativas face a alternativas distintas.
- **Facilitando o início do processo de mudança**, o qual deve ser desencadeado mediante uma simples chamada telefónica, um acesso através da Internet ou qualquer outro meio electrónico expedito.

⁶ “Guidelines of Good Practice and Status Review on Obstacles to supplier switching in the electricity retail market” (E08-RMF-06-03), abril 2008 — GGP Supplier Switching, directriz #10.

Tanto a informação relevante para a mudança de comercializador como as vias de acesso ao processo devem ser objecto de uma adequada publicitação, suportada não apenas em meios institucionais (governos, entidades reguladoras, associações de consumidores), mas também por todas as empresas que desempenham actividades ligadas ao fornecimento de energia. Além das campanhas publicitárias que possam ser desencadeadas como parte da estratégia comercial das empresas fornecedoras, estas deverão incluir nos seus contactos com os clientes referências claras e visíveis dos canais de comunicação públicos ou privados habilitados para estes fins, fazendo menção expressa sobre a possibilidade que o cliente tem de contratar a prestação de serviço com outros fornecedores.

Como medidas concretas para alcançar os objectivos anteriores, são propostas as seguintes recomendações:

Todas as empresas que exerçam actividades de comercialização e de distribuição devem proporcionar aos clientes um contacto telefónico e uma ligação à página web do operador logístico, em Portugal, ou da oficina de cambio de suministro, em Espanha, destinados a facultar informação sobre o processo de mudança de comercializador, incluindo uma listagem actualizada dos comercializadores activos.

Tanto o contacto telefónico como a ligação à mencionada página web devem estar visíveis na factura apresentada ao cliente.

Os reguladores disponibilizarão nas suas páginas da Internet a mesma informação.

As entidades acima mencionadas são livres de estabelecer o detalhe da informação proporcionada de acordo com o seu melhor critério empresarial e comercial, mas deverão incluir, pelo menos, os seguintes conteúdos:

- Uma comunicação clara e concisa em que se expresse ao cliente o direito que lhe assiste de escolher livremente o seu fornecedor, sublinhando a diferenciação das funções de comercialização e de distribuição.
- Acesso, mediante ligação web ou via contacto telefónico, aos serviços de contratação de energia com qualquer dos comercializadores habilitados ao exercício da actividade de fornecimento de energia eléctrica.
- Uma tabela que reproduza todos os termos das tarifas de acesso e de último recurso vigentes.
- Um simulador de contratação que, para determinado valor de potência contratada e nível de tensão de fornecimento, possa esclarecer os valores da factura a pagar mensalmente, com desagregação das parcelas de energia e de acesso.

5.2 GRATUITIDADE

O consumidor não deverá assumir qualquer custo com a mudança de comercializador⁷.

O distribuidor não deverá solicitar qualquer encargo aos comercializadores a título de acesso à informação necessária para o processo de mudança⁸.

Uma vez que o cliente considere a possibilidade de efectuar uma mudança de comercializador, depois de ultrapassadas as eventuais reticências para iniciar a mudança, deverá ser claro para o cliente que o processo não implica a assumpção de qualquer encargo por parte deste: em nenhuma circunstância o cliente deverá considerar no seu processo de tomada de decisão a existência de custos (administrativos, técnicos ou de outro tipo) que lhe sejam imputáveis e que, por conseguinte, diminuam o valor (económico, comercial ou de outro tipo) que retira do processo de mudança.

Os possíveis encargos de gestão derivados da materialização do processo de mudança não devem ser imputados ao cliente, sendo os mesmos parte dos custos que integram os custos globais do sistema e do normal desenvolvimento das actividades de comercialização e distribuição.

Do mesmo modo, o operador de rede a que se encontra ligada a instalação consumidora do cliente não poderá exigir qualquer pagamento por proporcionar ao novo comercializador os dados necessários para que este desencadeie o processo de mudança requerido pelo cliente.

Esta dupla vertente do princípio da gratuitidade é relevante para evitar que se constituam barreiras à mobilidade de clientes entre carteiras de comercializadores e ao desenvolvimento da livre concorrência entre fornecedores de energia eléctrica. Por outro lado, é claro, de acordo com a apreciação dos reguladores, que os benefícios económicos e comerciais para o conjunto do sistema superam os custos transaccionais decorrentes da mudança. Não obstante esta evidência, conforme se esclarecerá mais adiante, devem colocar-se alguns limites à magnitude dos custos transaccionais para o sistema, por via de um número máximo de mudanças.

Para melhorar o grau de conhecimento dos clientes acerca da gratuitidade do processo de mudança, propõe-se que:

Todas as empresas que exerçam actividades de comercialização e de distribuição devem destacar, nas suas comunicações referentes ao processo de mudança de comercializador (telefone, Internet, factura ou carta) a seguinte mensagem:

MUDAR DE COMERCIALIZADOR NÃO IMPLICA QUALQUER CUSTO PARA O CLIENTE

⁷ GGP Supplier Switching, directriz #2.

⁸ GGP Supplier Switching, directriz #15.

Por outro lado, tanto as entidades gestoras do processo de mudança de comercializador como os reguladores, no normal exercício das suas competências legais, deverão assegurar que nenhum operador de rede solicite encargos indevidos em troca de disponibilizar dados necessários à mudança, sob pena de incorrer nas correspondentes acções sancionatórias legalmente estabelecidas, as quais serão objecto de ampla divulgação nos canais de comunicação relacionados com a mudança de comercializador.

5.3 CELERIDADE

O processo de mudança de comercializador deve ser tão célere quanto possível⁹.

A rapidez da mudança de comercializador é um factor chave para avaliar o sucesso da implementação de processos de mudança eficientes e, como tal, será objecto de uma análise e supervisão rigorosas por parte das entidades competentes para o efeito. Todos os eventuais atrasos no processo de mudança não devem ser imputáveis senão a erros operativos estritamente ocasionais e fortuitos, ou a acções que são da responsabilidade do próprio cliente.

Como referência prévia e de carácter geral, o processo de mudança deve decorrer num período máximo de um mês (situações mais complexas). A concretização dos prazos definitivos e a sua eventual redução futura deve ser objecto de harmonização ibérica, tendo como objectivo que todos os clientes no MIBEL partilhem das mesmas expectativas quanto à concretização temporal das mudanças de fornecedor, independentemente da localização geográfica da instalação consumidora respectiva e dos agentes envolvidos.

Por outro lado, deve sublinhar-se que a morosidade da mudança é particularmente perniciosa para a afirmação de uma *cultura de mudança*, uma vez que prejudica a confiança dos consumidores e introduz riscos adicionais: possível dupla facturação, com prejuízo económico para as partes.

Propõe-se traduzir o princípio da celeridade do processo no seguinte requisito:

Uma vez comprovada a solicitação da mudança de comercializador, esta, pelo menos nas suas implicações económicas, deverá concretizar-se no prazo máximo de um mês. Este prazo máximo corresponderá às situações mais complexas.

Os procedimentos de mudança deverão explicitar as especificidades de cada país, tendo em conta os prazos de decurso de algumas das acções necessárias à mudança, sem prejuízo de um tratamento não discriminatório de todos os intervenientes.

⁹ GGP Supplier Switching, directriz #16

5.4 INTERLOCUTOR ÚNICO

O consumidor deve levar a cabo a mudança de comercializador através de um único agente¹⁰.

Como consequência dos princípios de simplicidade e de celeridade, considera-se imprescindível que todo o processo possa ser iniciado pelo cliente mediante interação com um único agente, devendo este ser preferencialmente o novo comercializador. A mudança deverá iniciar-se quando o cliente, de forma comprovada e auditável, expressa a vontade de efectuar a contratação do fornecimento de energia eléctrica com um novo comercializador, devendo proporcionar-se a concretização da contratação através de meios telefónicos e/ou electrónicos. A partir desse momento, o novo comercializador actuará como representante do cliente no processo de mudança e desempenha em nome deste e com a sua autorização expressa todas as acções necessárias à concretização da mudança.

Este princípio poderá traduzir-se na prática do processo de mudança nos seguintes termos:

O desenho do processo de mudança deve ser tal que, uma vez que o cliente tenha contactado o novo comercializador e autorizado a mudança, nenhuma outra comunicação com o cliente deve ser necessária para concretizar a dita mudança de fornecedor.

Os reguladores consideram desnecessário restringir as vias mediante as quais o cliente possa desencadear a mudança, mas, uma vez que tenha contactado o novo comercializador para que este devidamente mandatado dê início ao processo, não deve ser exigível a sua participação nos procedimentos até que a mudança se tenha consumado.

Os comercializadores deverão deter sempre uma autorização expressa dos clientes para os representarem no âmbito do processo de mudança de comercializador junto da entidade encarregue de gerir este processo. Esta entidade deverá poder solicitar, de forma aleatória e não discriminatória, a comprovação da existência de autorização dada pelo cliente.

Tendo presente a existência de um interlocutor único no processo de mudança de comercializador e que este deverá corresponder ao novo comercializador, deverá existir um conjunto de regras e de mecanismos que garantam a auditabilidade da respectiva representação do cliente pelo comercializador.

Havendo vantagem em que a representação do cliente esteja suportada num documento de aceitação por parte do cliente, a massificação do processo de mudança de comercializador e a necessidade que o mesmo decorra de forma célere e com recurso a meios electrónicos aconselha

¹⁰ GGP Supplier Switching, directriz #9.

que existam formas de, mantendo auditável a existência de uma autorização pelo cliente, se possa desencadear o processo de mudança sem que o mencionado suporte seja objecto obrigatório do procedimento de mudança. Actualmente, em Portugal, os comercializadores que desencadeiam um processo de mudança em representação dos clientes devem deter uma autorização formal destes, muito embora não a tenham que submeter à entidade encarregue de gerir a mudança. Contudo, a referida autorização deverá permanecer consultável e o operador de mudança poderá, numa base não discricionária e aleatória, solicitar a comprovação de existência dessa autorização.

Ao nível da consulta pública, a respeito desta matéria, os agentes pronunciaram-se no sentido de que a adopção do modelo actualmente em vigor em Portugal poderá responder satisfatoriamente ao requisito de harmonização.

5.5 AUTOMATIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES

As comunicações entre os agentes envolvidos na mudança de comercializador devem ser electrónicas e estar sujeitas a um elevado grau de padronização.

Os princípios anteriores poderiam condensar-se num único: o processo de mudança de comercializador deve ser ágil e economicamente eficiente. A consequência natural deste requisito passa por exigir que todas as comunicações entre os agentes envolvidos (comercializador cessante, novo comercializador, operadores de rede e gestores do processo de mudança) se realizem através de meios electrónicos e com base em protocolos de comunicação padronizados e amplamente testados, capazes de devolver elevados índices de segurança e fiabilidade. Os procedimentos devem ser económica e tecnicamente acessíveis a uma ampla generalidade de empresas, o que equivale a considerar que a sua implementação não constitui uma barreira à entrada de agentes de menor dimensão.

Devido ao seu carácter eminentemente técnico, a materialização deste princípio coincide com o seguinte enunciado:

Todas as comunicações referentes ao processo de mudança de comercializador deverão efectuar-se através de meios electrónicos padronizados e com base em protocolos abertos, amplamente aceites e comprovados (salvo na ocorrência de falhas graves dos sistemas ou de acontecimentos de força maior).

As entidades competentes exigirão um elevado grau de padronização nas comunicações, que garanta a robustez do processo, bem como a utilização de protocolos amplamente conhecidos e que resultem acessíveis à generalidade dos agentes. Estes protocolos devem ser amplamente consensualizados entre todos os agentes interessados.

Qualquer intenção de afirmar um elevado grau de sofisticação tecnológica como uma barreira tecnológica à entrada ou à participação dos agentes deverá ser evitado no desenho das regras e procedimentos a adoptar.

5.6 REGISTO DO PONTO DE ENTREGA: IDENTIFICAÇÃO UNÍVOCA E INFORMAÇÃO ANEXA

Os registos do ponto de entrega devem conter a informação técnica e comercial das instalações consumidoras mediante a existência de um código de identificação unívoco¹¹; O desenho dos registos do ponto de entrega deve prever a sua compatibilidade.

Actualmente existem registos do ponto de entrega em Portugal e Espanha com características comuns, no entanto não totalmente coincidentes na sua respectiva estrutura. A evolução destas bases de dados deve ter como prioridade uma progressiva convergência tendo em vista a sua plena compatibilidade.

A primeira condição para essa mesma compatibilidade é a existência de um campo chave único comum (é de notar que este facto já se encontra consagrado tanto na normativa espanhola como na normativa portuguesa). Os códigos utilizados no sistema espanhol e português denominam-se, respectivamente, CUPS (*Código Universal de Puntos de Suministro*) e CPE (*Código de Ponto de Entrega*), e a sua estrutura impede a duplicidade de códigos entre um e outro país. A existência destas chaves unívocas de identificação é imprescindível para facilitar a troca de informação no âmbito do processo de mudança de comercializador.

O código de identificação deve ser conhecido e acessível pelo cliente, através da sua publicitação, designadamente, nas facturas e nos equipamentos de medição. No essencial, este é um nível de harmonização já obtido, uma vez que quer o CUPS em vigor em Espanha, quer o CPE em vigor em Portugal, têm estrutura idêntica e compatível entre si.

O CUPS e o CPE deverão funcionar como chaves de entrada no acesso à informação do ponto de entrega que permite a elaboração de propostas comerciais por parte dos comercializadores. Neste sentido, deverá ter-se em conta a existência de duas estruturas independentes entre si: a dos códigos de identificação da instalação do cliente e a dos dados contidos no registo do ponto de entrega.

Cada registo individual de ponto de entrega conterá um conjunto de campos que identifiquem, pelo menos, a localização física detalhada da instalação consumidora, a sua caracterização relativamente ao nível de tensão de alimentação, potência contratada, datas contratualmente relevantes, entre

¹¹ GGP Supplier Switching, directriz #8.

outros dados. A progressiva convergência da especificação concreta da estrutura e formato do registo do ponto de entrega excede o alcance deste documento, mas é pertinente estabelecer como princípios de referência, que os sistemas adoptados sejam escaláveis e suficientemente flexíveis de modo a permitir uma integração a médio ou longo prazo que possibilite uma redução dos custos associados com a gestão destes dados no âmbito do MIBEL.

No entender dos reguladores, ainda que a obrigatoriedade de especificar determinados campos possa ser enquadrada na subsidiariedade intrínseca às especificidades de cada sistema nacional, deve promover-se activamente a compatibilização da estrutura de ambos os registos do ponto de entrega, através da implementação de um modelo que abranja os requisitos vigentes num e outro país. Neste contexto poderão ser deixados vagos campos relativos a dados de carácter secundário em função da localização geográfica da instalação consumidora.

A concretização deste princípio a nível supranacional é complexa no âmbito deste documento, que não pretende detalhar o modelo operativo. Não obstante, deve exigir-se, com carácter mínimo, que:

As facturas e os equipamentos de medição das novas instalações consumidoras devem apresentar, em lugar visível e em formato legível, o CUPS (Espanha) ou o CPE (Portugal). Este código será o elemento chave para a rastreabilidade das trocas de informação relativas ao processo de mudança de comercializador.

Conjuntamente com o código identificativo da instalação consumidora, o sucesso da mudança exige a harmonização da informação mínima imprescindível subjacente ao próprio processo de mudança. Neste sentido, os reguladores mostram-se disponíveis a coordenar e arbitrar um acordo sectorial generalizado que, de acordo com o enquadramento legal vigente e no âmbito do processo de harmonização da regulamentação dos dois países, permita consensualizar o detalhe do conteúdo e formato dos campos essenciais no registo do ponto de entrega.

5.7 ACESSIBILIDADE E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

O acesso à informação necessária para a mudança, para além de simples e gratuito, deve ser seguro e salvaguardar as questões de reserva e confidencialidade da mesma. Este propósito deve ser assegurado mediante a existência de uma autorização expressa pelo cliente.

Independentemente do modelo das bases de dados que contêm a informação relativa aos pontos de entrega, o cliente e, quando necessário, o novo comercializador quando exerça a representação daquele, nos termos previstos em 5.4, deverão ter acesso livre e gratuito a toda a informação relativa à instalação consumidora do cliente que se considere relevante para a materialização da mudança.

A simplicidade e gratuidade do acesso à informação da instalação consumidora do cliente associada ao processo de mudança de comercializador não devem prejudicar a devida protecção dos dados que possam ter, no entender do cliente, carácter reservado ou confidencial. Neste sentido deverá distinguir-se entre os dados de carácter técnico, estritamente relacionados com a contratação (potência, opção tarifária, identificação do local de consumo, etc.), imprescindíveis para levar a cabo a mudança e aqueles de carácter comercial que, embora proporcionem uma oferta comercial mais esclarecida por parte do novo comercializador, podem significar a intromissão na esfera privada do cliente, pelo que a sua livre disponibilização deve, no entender dos reguladores, estar sujeita a um consentimento expresso pelo cliente, através dos meios considerados adequados.

Presentemente, os enquadramentos legais e regulamentares de Portugal e de Espanha apresentam algumas diferenças a este respeito. Em Espanha é facultado o livre acesso a toda a informação, incluindo a de consumo, com carácter potencialmente sensível, sem a necessidade de anuência ou autorização por parte do cliente¹². Em Portugal é requerida a autorização expressa do cliente para acesso à informação pelo novo comercializador, ainda que a mesma não tenha que ser apresentada ao gestor do processo de mudança.

Como alternativa intermédia, prevê-se que a informação técnica estritamente ligada à contratação seja acessível livremente, de modo a favorecer a concorrência no mercado retalhista e minimizando as barreiras para os comercializadores entrantes. Simultaneamente, o acesso a informação mais detalhada, designadamente ao histórico do consumo, deverá estar sujeita a uma autorização do cliente, que poderá ser solicitada pelo comercializador no âmbito da interacção comercial que mantenha com o cliente.

Esta solução, que corresponde a um compromisso entre as actuais disposições regulamentares em Portugal e Espanha, permite arbitrar os objectivos de fomento de concorrência e de protecção da confidencialidade.

Com carácter geral e, em particular, no que se refere aos históricos de consumo, o acesso a toda a informação que não seja estritamente técnica (potência, opção tarifária, identificação do local de consumo, etc.) requererá a autorização expressa por parte do consumidor, sendo esta conferida por escrito ou, preferencialmente, por meios electrónicos.

¹² A disposição adicional terceira da Ordem ITC/3860/2007, de 28 de Dezembro, na qual se revêm as tarifas eléctricas para vigorar a partir de 1 de Janeiro de 2008, estabelece que “as empresas distribuidoras deverão manter os registos das bases de dados dos pontos de entrega (...) de acordo com os termos padronizados estabelecidos no Anexo VII da presente Ordem”, sendo que o penúltimo dos conteúdos de cada registo correspondem ao consumo dos dois últimos anos, por períodos de discriminação horária e mensal, e especifica que os comercializadores poderão aceder gratuitamente a esta base de dados e que “as empresas distribuidoras não deverão apresentar condições ao acesso e tratamento desses dados por parte dos comercializadores ou da “Oficina de Cambios de Suministrador”, nem exigir, em nenhum caso, que estes proporcionem informação prévia como condição de acesso à sua base de dados (...)”

Os reguladores estão conscientes que, dada a diferença de enquadramento actual existente em Portugal e Espanha a este respeito, a harmonização destes princípios de actuação requer a alteração de disposições legais actualmente em vigor. No entanto, a ERSE e a CNE reiteram a sua convicção que a solução preconizada constitui um compromisso equilibrado entre a promoção da concorrência no mercado retalhista e a defesa da confidencialidade e reserva de informação dos clientes.

5.8 EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO E MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

Os equipamentos de medição não podem ser um obstáculo à mudança de comercializador¹³. O processo de mudança de comercializador não deve estar condicionado pelas características dos equipamentos de medida.

O maior ou menor grau de sofisticação da instalação consumidora do cliente não deve, de modo algum, influir ou condicionar a sua capacidade de exercer o seu livre direito de escolha de fornecedor, sobretudo quando, *a priori*, uma discriminação desta índole prejudicaria em especial os clientes economicamente mais vulneráveis ou com equipamentos menos sofisticados. Em particular, a ausência de equipamento de telecontagem ou de dispositivos de limitação de potência não poderá ser apresentada como fundamento de recusa da mudança. O normal desenvolvimento da actividade liberalizada de comercialização, no âmbito da concretização da mudança de comercializador, não deve estar associada à adequação da instalação consumidora com aspectos técnicos impostos pelo enquadramento legal e regulamentar que regula o desenvolvimento da actividade regulada de distribuição.

A implementação progressiva com carácter universal de equipamentos de telecontagem e de limitadores de potência é um processo que decorre em paralelo mas que não deve interferir com o normal desenvolvimento do processo de mudança de comercializador. Ainda assim, reconhecem-se as vantagens que decorrem da existência de equipamentos de telecontagem, com desagregação horária da medida, uma vez que permitem uma gestão mais eficiente da procura por parte do conjunto dos consumidores em contexto de elevados custos da energia.

¹³ Em linha com GGP Supplier Switching, directriz #12.

5.9 DETERMINAÇÃO DO CONSUMO DE MUDANÇA

A medida do consumo de energia da instalação do cliente na data de mudança e, em particular, a metodologia utilizada para a sua estimação, quando não se disponha de leituras recentes, deve ser conhecida, transparente e reproduzível.¹⁴

A determinação do consumo de energia do cliente para efeitos da efectivação da mudança de comercializador é uma matéria importante neste âmbito, com incidência quer para o próprio consumidor, quer para os fornecedores cessante e entrante. Contudo, esta matéria pode dividir-se em dois planos distintos:

- Determinação do consumo de mudança em clientes cujo equipamento de medida instalado na respectiva instalação consumidora permite a telecontagem.
- Determinação do consumo de mudança em clientes para os quais, não existindo a possibilidade de efectuar telecontagem, se apuram os valores de consumo com recurso a leituras de ciclo, estimativas de consumo ou leituras extraordinárias.

Na circunstância em que as instalações consumidoras estão integradas em sistemas de telecontagem, a determinação do consumo de mudança não constitui um entrave para a realização da própria mudança, uma vez que a mesma é efectuada com total ajustamento à realidade de consumo da instalação.

No entanto, situação diversa ocorrerá para as instalações não integradas em sistemas de telecontagem, para as quais a determinação do consumo pode constituir uma barreira à mudança de comercializador, no sentido em que o mesmo poderá originar potenciais alterações de facturação e/ou complexidade acrescida no processo de facturação.

Uma forma natural de obviar a existência de alterações de facturação em clientes com instalações não inseridas nos sistemas de telecontagem poderia passar por condicionar a mudança de comercializador à realização de uma leitura real. Contudo, esta abordagem parece constituir um entrave ao próprio exercício da liberdade de escolha por parte dos clientes, pelo que se deverá optar por outras soluções que mitiguem a existência de alterações de facturação e de complexidade na gestão dos fluxos de informação relacionados.

Assim, será de se equacionar, no âmbito da harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador, as regras de determinação do consumo para efeitos de mudança, nomeadamente no que respeita à preferência pela concretização da mudança na data de efectivação de leituras reais de ciclo no caso de instalações consumidoras não telemedidas. Contudo, tal preferência por

¹⁴ Em linha com GGP Supplier Switching, directriz #13.

leituras reais de ciclo não deverá prejudicar a efectivação da mudança com recurso a uma estimativa de consumo, sempre que a leitura de ciclo mais próxima estiver prevista num prazo razoavelmente alargado.

A admissibilidade de estimativas de consumo foi uma questão que mereceu a aprovação da maioria dos agentes consultados a respeito desta matéria, pese embora alguns agentes se tenham manifestado em sentido contrário. Na ausência de telecontagem, a vinculação da mudança de comercializador a uma leitura real faz incorrer os agentes alternativamente em maiores períodos de espera para efectivação da mudança ou em custos acrescidos com a realização de leituras extraordinárias para determinação do consumo de mudança. A opção pela estimação de consumos, desde que obedecendo à aplicação de um perfil de consumo ajustado ao cliente em causa e que tenha sido previamente aprovado e divulgado, permite uma aproximação dos clientes sem telecontagem a uma situação com telemedida e, simultaneamente, gerir um equilíbrio entre custos para os agentes e períodos de espera na concretização da mudança.

Torna-se necessário definir de forma pública, transparente e reproduzível as metodologias que permitem determinar a estimação de consumo verificado até determinada data. Estes princípios são requisitos necessários para garantir que todos os agentes envolvidos no processo (comercializador cessante, novo comercializador, distribuidor, gestor do processo de mudança e consumidor) possam realizar, por si mesmos, os cálculos respectivos sem necessidade de recorrer a outra informação que não a residente na base de dados do ponto de entrega e que é gratuita e livremente acedida.

De todo o modo, parece ser aconselhável que, na ausência de acordo de um dos agentes envolvidos na mudança de comercializador (comercializador cessante, novo comercializador, operador de rede ou cliente) relativamente ao consumo obtido por estimativa, a possibilidade de solicitação de uma leitura real com carácter extraordinário é uma salvaguarda das partes relativamente a eventuais desajustes significativos das estimativas de consumo. Neste sentido se pronunciaram uma maioria dos agentes participantes na consulta pública efectuada.

Ainda em relação à realização de leituras extraordinárias, uma correcta gestão dos custos globais do sistema parece aconselhar que a responsabilidade pelos custos de realização da leitura extraordinária deverá coincidir com a entidade que a solicita. Situação diversa desta poderia potencialmente acarretar a existência de um incentivo perverso que corresponderia a atribuir os benefícios com a realização da leitura a agentes diferentes dos que suportam os custos, potenciando não apenas o eventual crescimento do número de leituras extraordinárias como o eventual atraso na resposta às mesmas. Esta situação, em última instância, resultaria em prejuízo do próprio consumidor de energia e enformaria do vício de subsidiação cruzada entre agentes. A correspondência entre a solicitação da leitura extraordinária e a responsabilidade pelos respectivos custos mereceu, igualmente, a aprovação e referência da maior parte dos agentes participantes na consulta pública efectuada.

O que se expôs anteriormente pode resumir-se da seguinte forma:

A utilização de estimativas é admissível para determinar o consumo para efeitos de mudança de comercializador no caso de instalações que não disponham de telecontagem, sempre e quando exista um procedimento de estimação público, baseado em princípios harmonizados. Qualquer dos agentes envolvidos no processo poderá solicitar a realização de uma leitura extraordinária, assumindo os respectivos encargos.

A descrição de uma metodologia adequada para efectuar a estimação de consumo de cada tipo ou categoria de cliente escapa ao alcance deste documento. Em todo o caso, a mencionada metodologia deverá ser objecto de aprovação pelas entidades competentes, devendo ainda ser divulgada através de canais apropriados, ser acompanhada de instruções facilmente compreensíveis e poder ser replicável por qualquer um dos agentes envolvidos no processo.

5.10 FREQUÊNCIA DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

Considera-se lícito estabelecer um limite razoável para a frequência de mudança de comercializador, com o propósito de estabelecer um equilíbrio entre a gratuidade do processo para o consumidor e a existência de custos incrementais com o número de mudanças em que o sistema incorre.

O princípio da gratuidade do processo de mudança baseia-se, do ponto de vista da gestão global do sistema, na assumpção de que os benefícios associados à possibilidade de mudar de fornecedor (mais eficiência e concorrência no mercado) excedem os custos relacionados com a efectivação da operação de mudança. Todavia, podem existir algumas circunstâncias que aconselham a adopção de limites ao carácter gratuito da mudança, com o fundamento de não socializar custos excessivos para o sistema e de difícil justificação. Em todo o caso, a adopção destes limites ou restrições deverão ser devidamente justificadas.

A primeira e mais evidente restrição passa por definir um limite máximo à frequência de mudança de comercializador com carácter gratuito, através de um número anual máximo de mudanças. Em Portugal este limite já se encontra estabelecido e está fixado em quatro mudanças por cada período de 12 meses. Em Espanha tal limitação não existe, pelo menos no que se refere à mudança entre carteiras de comercializadores livres, existindo limitações no que se refere a mudanças que envolvam o fornecimento à tarifa ou a contratação da tarifa de acesso.

No entender dos reguladores, parece razoável admitir a existência de um número máximo de mudanças, sendo que quatro por ano parece ser um limite razoável que não restringe a liberdade de escolha de comercializador e não prejudica a *rentabilidade* social do processo de mudança.

Sem prejuízo do que se referiu anteriormente, os comercializadores e clientes deverão ser livres de estabelecer as condições contratuais da relação entre as partes, designadamente prevendo cláusulas de fidelização durante um período mínimo de fornecimento. Tais condições submetem-se à casuística da negociação particular entre as partes e escapam ao objecto deste documento.

Os reguladores propõem a materialização deste princípio nos seguintes termos:

Para cada cliente, serão admissíveis até quatro mudanças de comercializador por ano.

Os reguladores consideram que uma limitação do número de mudanças que permite um tempo de duração contratual médio de 3 meses será suficiente, em especial quando se trata do fornecimento de um serviço tão imprescindível como o fornecimento de energia eléctrica, cujo consumo é regular, previsível e prolongado no tempo para a esmagadora maioria dos consumidores. Assim, não se coloca em risco a liberdade de escolha do mais activo dos clientes em mercado, minimizando-se, simultaneamente, o risco de que os custos associados à gestão da mudança de comercializador excedam os benefícios sociais que dela se retira.

5.11 TRATAMENTO DAS DÍVIDAS

A existência de dívidas não deverá constituir um impedimento à mudança de comercializador.

De entre as possíveis razões para estabelecer restrições à mudança de comercializador consta a necessidade de introduzir mecanismos de gestão das dívidas não saldadas por clientes, como ficou expresso no elevado número de respostas recebidas no processo de consulta pública que referiram esta necessidade.

A existência de dívida e a forma como o seu tratamento é efectuado no âmbito da mudança de comercializador tem implicações na percepção global de consistência do processo por parte dos consumidores e na gestão do risco por parte dos comercializadores. Esta última acaba por se reflectir nas ofertas comerciais que estes agentes apresentam aos seus clientes ou a potenciais clientes que queiram mudar de fornecedor.

Neste sentido, os procedimentos de mudança de comercializador, que possam ser harmonizados entre Portugal e Espanha, deverão considerar a possibilidade de introduzir mecanismos que permitam sinalizar e desincentivar os comportamentos abusivos, nomeadamente aqueles que partindo de uma minoria de incumpridores possam penalizar de alguma forma a grande maioria dos clientes cumpridores. De notar que a prática comercial normal dos agentes actuantes em ambiente de mercado é a de reflectir os custos associados aos riscos de fornecimento na formulação da sua oferta comercial, pelo que os custos associados à existência de dívidas por parte dos clientes ou são reflectidos nesses mesmos clientes em particular ou são diluídos na base de clientes existentes.

No entanto, para evitar eventuais erros de apreciação, a identificação dos comportamentos de abuso deve incorporar mecanismos de garantia e salvaguarda, que permitam com segurança apontar situações de incumprimento efectivas e não incluir no conjunto de incumprimentos situações que se devem, por exemplo, a atrasos pontuais ou lapsos de operação dos sistemas.

Num outro plano associado com o tratamento de dívidas, parece haver benefício, para a existência de um mercado são e transparente, em haver um conjunto de instrumentos de gestão de dívida disponível aos comercializadores que se revista de características de universalidade e de não discriminação. Na realidade, independentemente do tipo de instrumentos que um quadro harmonizado de regras para a mudança de comercializador venha a adoptar para a gestão do processo de mudança de comercializador, o desenvolvimento de um mercado transparente deverá assegurar que esses instrumentos estão disponíveis para todos os agentes sem excepção.

No âmbito da consulta pública efectuada, a respeito da gestão de dívidas foram referidas três vertentes principais:

- A possibilidade da existência de dívida condicionar a efectivação da própria mudança de comercializador;
- A possibilidade de efectuar o corte de fornecimento na sequência de dívida não regularizada;
- A existência de uma lista de incumprimentos do conhecimento dos comercializadores previamente à formulação de ofertas comerciais.

Das respostas em consulta pública, ainda que as mesmas incorporem uma diversidade de posições que reflectem as perspectivas específicas dos agentes face à percepção do risco, parece resultar que o sentimento geral dos agentes vai no sentido de não impedir a mudança de comercializador com o fundamento de existência de dívidas, desde que outros instrumentos de gestão e controlo do risco estejam disponíveis para os agentes.

A existência de instrumentos de gestão das dívidas, diversos do impedimento de mudança, de acordo com o sentido dos comentários efectuados na consulta pública, deverá ser de acesso universal a todos os comercializadores e não apenas, como sucede no caso português, ao comercializador de último recurso. De igual modo, não parece resultar dos mesmos comentários a existência de uma hierarquia de preferências quanto aos dois principais instrumentos de gestão da dívida que foram mencionados – lista de devedores e possibilidade de interrupção de fornecimento. Na verdade, estes instrumentos poderão não ser mutuamente exclusivos entre si e permitem, de forma conjunta, uma mais efectiva gestão das dívidas de clientes incumpridores.

A existência de uma lista de clientes com dívida não contestada poderá constituir-se como um instrumento de auto-regulação do próprio mercado, não impondo sobre os clientes cumpridores custos ou ónus que decorram dos incumprimentos de outros clientes, sendo opção do próprio

comercializador os termos em que efectua a oferta comercial a clientes constantes de uma eventual lista de incumpridores. Ao fazê-lo, o comercializador deverá fazer recair o prémio de risco associado a esse fornecimento no cliente que acarreta esse risco e não no conjunto alargado da base de clientes ou de um segmento desta.

Assim, a harmonização ibérica no âmbito dos procedimentos de mudança de comercializador, poderá considerar, inclusivamente, se necessário, nos correspondentes normativos legais que:

- 1. Os instrumentos de gestão da dívida previstos no âmbito do processo de mudança de comercializador deverão ser de aplicação universal por todos os comercializadores, garantindo um mercado não discriminatório entre comercializadores e entre os respectivos clientes.**
- 2. Poderá equacionar-se a possibilidade de ser solicitada a interrupção de fornecimento por parte de um comercializador para com o qual o cliente tenha uma dívida não saldada, respeitando os prazos de pré-aviso estabelecidos em cada regulamentação nacional.**
- 3. Poderá equacionar-se a existência de uma lista geral de clientes com dívida não contestada, acessível por todos os comercializadores para efeitos de apresentação de proposta comercial de fornecimento, salvaguardadas as necessárias condições de confidencialidade e reserva de informação relevante para cada situação em particular. A adopção de uma lista de devedores, a ser considerada no âmbito da harmonização dos procedimentos, deverá ser consagrada em termos legais, quer quanto à sua existência, quer quanto à forma de a operacionalizar.**

Ainda que a existência de dívidas não regularizadas não deva ser motivo de impedimento da mudança de comercializador, deve colocar-se à disposição de todos os comercializadores mecanismos eficazes que lhes permitam gerir os riscos associados à dívida, de modo a evitar a indevida socialização de um custo – prémio de risco de crédito – em prejuízo da maioria de clientes cumpridores. A este respeito prevê-se a existência de ferramentas básicas, tais como: a interrupção de fornecimento e a constituição de uma lista de clientes devedores, acessível a todos os comercializadores. Na implementação destes mecanismos devem ser salvaguardadas as questões de confidencialidade e de reposição.

Os reguladores consideram vantajoso que o registo de clientes devedores seja gerido pela *oficina de cambio de suministrador* (em Espanha) e pelo operador logístico de mudança de comercializador (em Portugal).

5.12 CLARA ATRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADES

O enquadramento normativo deve definir com detalhe as obrigações e deveres das partes envolvidas no processo de mudança de comercializador¹⁵.

Torna-se imprescindível que a legislação e regulamentação detalhe os direitos e deveres dos agentes que participam no processo de mudança de comercializador (comercializador cessante, novo comercializador, comercializador de último recurso, operador de rede e responsável pela gestão do processo de mudança de comercializador), não apenas com carácter geral mas também de forma específica no que se refere ao processo de mudança de comercializador.

Deve existir certeza regulatória quanto às expectativas relativamente à atribuição de responsabilidades, sobretudo no sentido de evitar, desde o início, que se constituam situações privilegiadas entre operadores de rede e comercializadores pertencentes ao mesmo grupo empresarial, prevenindo a ocorrência de vícios de actuação que acarretam ineficiências ou atrasos no processo. Paralelamente, a clara atribuição de responsabilidades, publicamente conhecida, favorece a segurança jurídica para o consumidor e facilita as competências de supervisão e escrutínio das entidades responsáveis pela gestão do processo de mudança de comercializador.

A concretização formal deste princípio exige o desenvolvimento completo de todos os anteriores, de forma a que o consenso alcançado se repercuta na regulação do processo, podendo expressar-se nos seguintes termos:

O enquadramento normativo deve, sempre que necessário, ser revisto para acolher, de forma específica, deveres e obrigações que respeitem a comercializadores e operadores de rede no que se refere à mudança de comercializador.

Por outro lado, o Operador Logístico (Portugal) e a Oficina de Cambios Suministrador (Espanha) serão os responsáveis pelo processo de mudança, sem prejuízo das competências que, sobre esta matéria, sejam atribuídas aos reguladores.

Os reguladores deverão propor, no normal exercício das suas funções, as alterações ao enquadramento normativo que considerem necessárias para concretizar os deveres e obrigações que, em consonância com os já estabelecidos na regulação vigente, incumbam aos operadores de redes e comercializadores no âmbito do processo de mudança de comercializador.

¹⁵ Em linha com a GGP Supplier Switching, directriz #11.

6 PROPOSTA HARMONIZADA

Num quadro de harmonização ibérica no âmbito dos procedimentos de mudança de comercializador, são enumeradas, resumidamente e em forma de tabela, as propostas desenvolvidas ao longo do documento, indicando as mudanças normativas básicas que a sua implementação requeriria, tanto em Portugal como em Espanha.

No caso de Espanha, a legislação básica a rever está centrada no Real Decreto 1955/2000 (em particular, o Título VI, *Suministro*), e no Real Decreto 1435/2002, os quais já foram objecto de modificações introduzidas fundamentalmente pelo Real Decreto 1454/2005. O RD 1955/2000 é uma das normas chave da organização sectorial espanhola e é de carácter geral, enquanto RD 1435/2002 tem como âmbito de aplicação as redes de baixa tensão, sendo que o seu objectivo era a generalização das condições básicas de contratação de energia em mercado livre a todos os clientes, tendo em consideração a plena liberalização que viria a ocorrer em Janeiro de 2003.

Em Portugal, aguarda-se a publicação da legislação que definirá as funções, as condições e os procedimentos aplicáveis ao exercício da actividade de Operador Logístico de Mudança de Comercializador. Uma vez publicada esta legislação, as alterações a introduzir incidirão sobre a regulamentação aprovada pela ERSE, designadamente o Regulamento de Relações Comerciais e o Despacho que aprovou os procedimentos e os prazos a adoptar na gestão do processo de mudança de comercializador (Despacho n.º 2045-B/2006, de 25 de Janeiro).

<p>1. Simplicidade: <i>O processo de mudança de comercializador deve ser simples do ponto de vista do consumidor</i></p>	
<p>Tanto em Espanha como em Portugal, bastaria uma modificação normativa de ordem menor, caso se considerasse necessário explicitar a obrigação de incluir informação em páginas web, facturas, etc. acerca da forma de desencadear o processo de mudança — esta obrigação poderia ser englobada nos deveres que, com carácter geral, a regulamentação estabelece para os comercializadores e distribuidores.</p>	
<p>2. Gratuitidade: <i>O consumidor não deverá assumir custo algum com a mudança de comercializador, devendo este direito ser adequadamente publicitado; o distribuidor não poderá cobrar valor algum ao comercializador por proporcionar os dados necessários à mudança.</i></p>	
<p>Em Espanha, deve ter-se presente que o RD 1435/2002, na sua redacção dada pelo RD 1454/2005, estabelece no artigo 10 os preços a repercutir pelos distribuidores aos comercializadores pelas diligências relativas à mudança de comercializador (anulação e reposição de contratos).</p> <p>Deste modo, deve distinguir-se entre estes custos regulados e reconhecidos, e a possível cobrança indevida pelo acesso à informação requerida para a mudança, cuja gratuitidade está consagrada na regulamentação vigente (recentemente confirmada pela Orden ITC/3860/2007). Como tal, não seriam requeridas quaisquer mudanças regulamentares adicionais.</p>	<p>Em Portugal, o princípio da gratuidade na mudança de comercializador está claramente afirmado na legislação e nos regulamentos aplicáveis.</p> <p>A obrigação de promover acções de informação junto dos consumidores sobre a gratuidade da mudança de comercializador poderá ser estabelecida de forma mais clara no Regulamento de Relações Comerciais, aprovado pela ERSE.</p>
<p>3. Celeridade: <i>Uma vez comprovada, de forma fidedigna, o pedido de mudança de comercializador, os</i></p>	

<i>efeitos económicos da mesma deverão tornar-se efectivos no prazo máximo de 1 mês.</i>	
<p>Em Espanha, deveria rever-se em profundidade o artigo 6 do RD 1435/2002.</p>	<p>Em Portugal os procedimentos e os prazos aplicáveis à mudança de comercializador estão estabelecidos no Despacho da ERSE n.º 2045-B/2006, de 25 de Janeiro. Os prazos estabelecidos são prazos máximos. Os tempos médios de mudança de comercializador que têm sido observados são inferiores a 10 dias.</p> <p>A inclusão do prazo máximo de um mês para a conclusão do processo de mudança de comercializador motivará a alterações pontuais do Regulamento de Relações Comerciais e do Despacho anteriormente mencionado. Será igualmente necessário salvaguardar algumas situações especiais que podem justificar a ultrapassagem deste prazo máximo (necessidade de actuação no local de consumo, solicitação de leituras extraordinárias, dificuldades de agendamento das actuações no local de consumo, etc.).</p>
<p>4. Interlocutor único: <i>O consumidor deve poder levar a cabo a mudança de comercializador contactando apenas com um agente, que deverá corresponder ao novo comercializador.</i></p>	
<p>A aplicação prática deste princípio não depende tanto de uma alteração legal como do desenho efectivo adoptado pelos procedimentos: este há-de ser tal que não se requeiram novas intervenções do cliente, uma vez que tenha comunicado fidedignamente o seu desejo de mudar de comercializador. Não se considera portanto necessária uma modificação normativa; por outro lado, as entidades responsáveis pela aprovação dos procedimentos de mudança de comercializador deverão zelar para que os procedimentos aplicados assimilem adequadamente esta regra. Os procedimentos de mudança de comercializador que vigoram em Portugal já consagram de forma clara o princípio do interlocutor único (novo comercializador).</p>	
<p>5. Automatização e padronização: <i>As comunicações devem ser electrónicas, padronizadas e utilizar protocolos robustos e acessíveis à generalidade dos agentes.</i></p>	
<p>Em Espanha, a principal alusão a sistemas de comunicação relacionados com a contratação encontra-se no artigo 8 do RD 1435/2002.</p>	<p>Em Portugal, os procedimentos de mudança de comercializador aprovados com o Despacho n.º 2045-B/2006 já estabelecem que a gestão dos processos de mudança de comercializador é suportada por um conjunto de mensagens electrónicas trocadas entre os vários intervenientes. A especificação e a normalização do formato das mensagens electrónicas e os fluxogramas que detalham os procedimentos de mudança de comercializador são publicados pela entidade responsável pela gestão do processo na sua página na Internet (o operador da rede de distribuição até ao início do funcionamento do Operador Logístico de Mudança de Comercializador).</p> <p>A introdução de eventuais alterações que se revelem necessárias nos formatos das mensagens e nos fluxogramas serão precedidas de consulta aos comercializadores por parte da entidade responsável pela gestão do processo de mudança de comercializador e serão comunicadas à ERSE com a antecedência mínima de 15 dias úteis relativamente à sua divulgação pública.</p>
<p>6. Registo do ponto de entrega – identificação unívoca e informação anexa: <i>Os registos devem conter a informação técnica e comercial dos pontos de entrega, construída sobre a base de um código</i></p>	

<i>de identificação unívoco; o desenho dos registos deve prever a sua compatibilidade.</i>	
A estrutura do CPE (Portugal) e do CUPS (Espanha) já é idêntica, e ambos figuram nas facturas dos respectivos países. Por outro lado, a estrutura dos registos não é coincidente e, em função do grau de compatibilidade desejado, a sua modificação poderia requerer alterações normativas.	
Em Espanha, as modificações afectariam o artigo 7 do RD 1435/2002 (o qual já sofreu entretanto alterações com a aprovação do RD 1454/2005 e da Orden ITC/3860/2007).	Em Portugal poderá haver necessidade de introduzir algumas alterações no Despacho n.º 12524-C/2004, de 25 de Junho, que aprovou a metodologia de codificação dos pontos de entrega.
7. Acessibilidade e confidencialidade da informação: <i>o acesso a toda a informação considerada como não estritamente técnica (potência, opção tarifária, identificação do local de consumo, etc.) requererá uma autorização expressa do cliente, que seja suportada por um documento, preferencialmente, com recurso a meios electrónicos.</i>	
Em Espanha seria necessário modificar a regulamentação vigente (ver caixa anterior), sendo que se prevê a possibilidade do consumidor <i>indeferir expressamente</i> o acesso aos seus dados — também aos de consumo —, caso assim o deseje, a opção <i>por defeito</i> é o livre acesso a <i>toda</i> a informação contida no registo, sem necessidade de consentimento prévio.	Em Portugal a informação do registo do ponto de entrega poderá ser acedida directamente pelo cliente ou pelo comercializador que tenha autorização escrita do cliente para o efeito. A informação contida no registo do ponto de entrega foi aprovada pela ERSE através do Despacho n.º 2045-B/2006, de 25 de Janeiro. O Conselho de Reguladores propõe que se proceda à identificação da informação residente no registo da instalação que seja considerada de natureza confidencial. Esta informação só poderá ser acedida após autorização prévia do cliente. As informações que não tenham esta natureza poderiam ser acedidas livremente pelos comercializadores. A aceitação desta proposta do Conselho de Reguladores carece de enquadramento na legislação que definirá as funções, as condições e os procedimentos aplicáveis ao exercício da actividade do Operador Logístico de Mudança de Comercializador. A consagração desta proposta implicará igualmente alterações ao nível do Regulamento de Relações Comerciais e do Despacho n.º 2045-B/2006, de 25 de Janeiro.
8. Equipamentos de medição e mudança de comercializador: <i>Os equipamentos de medição não podem ser obstáculo para a mudança; o processo de mudança de comercializador não deve estar condicionado pelas características dos equipamentos de medida.</i>	
Em Espanha seria necessário eliminar a primeira alínea do artigo 6 do RD 1435/2002.	Este princípio geral já está consagrado na legislação portuguesa, pelo que não se prevê a necessidade de introduzir alterações sobre esta matéria.
9. Determinação do consumo de mudança: <i>O uso de estimativas de consumo é admissível nos pontos de entrega que careçam de equipamentos de telecontagem, sempre e quando exista um procedimento de estimação público, baseado em princípios objecto de harmonização. Qualquer dos agentes implicados no processo de mudança de comercializador poderá solicitar, suportando os custos, uma leitura real extraordinária.</i>	
Em Espanha, em princípio bastaria uma leve modificação do artigo 9 do RD 1435/2002; a concretização da metodologia de estimação passa por	Os métodos de estimativa estão publicados no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, não se considerando necessária qualquer alteração

<p>actualizar a <i>Resolución de 28 de Dezembro de 2005, da Dirección General de Política Energética y Minas, onde se aprova o perfil de consumo e o método de cálculo para efeitos de liquidação de energia aplicáveis aos consumidores tipo 4 e tipo 5 que não disponham de registo horário de consumo.</i></p>	<p>regulamentar em Portugal.</p>
<p>10. Frequência de mudança de comercializador: <i>Permitir-se-ão até quatro mudanças em cada doze meses.</i></p>	
<p>Em Espanha não existe esta limitação; deveria ser incorporada nas normas já existentes.</p>	<p>Esta regra já consta da regulamentação em vigor, não sendo necessário prever qualquer alteração.</p>
<p>11. Tratamento das dívidas: <i>A existência de dívidas não deverá constituir um impedimento à mudança de comercializador. Os instrumentos de gestão da dívida previstos são fundamentalmente a interrupção de fornecimento e a existência de uma lista geral de clientes com dívida não contestada, acessível por todos os comercializadores.</i></p>	
<p>Em Espanha, a suspensão de fornecimento é tratada pela Secção 4ª do Título VI do RD 1955/2000, bem como pelo RD 1164/2001 (no que se refere à tarifa de acesso) e em princípio não seria necessário introduzir modificações adicionais de importância.</p> <p>Quanto ao registo de devedores, existe já uma lista desta natureza promovida pelos principais agentes do sector; deveria regulamentar-se adequadamente a acessibilidade ao mesmo por parte de todos os comercializadores — talvez a forma mais lógica de o conseguir passe por incorporar a gestão deste registo no objecto social da Oficina de Cambios de Suministrador que, pela sua estrutura accionaria, já conta com a representação de todos os agentes envolvidos.</p>	<p>A existência de uma lista de clientes com dívidas não contestadas carece de consagração legal, que poderá ser concretizada com a aprovação da legislação que definirá as funções, as condições e os procedimentos aplicáveis ao exercício da actividade do Operador Logístico de Mudança de Comercializador.</p> <p>Relativamente às regras aplicáveis à interrupção de fornecimento, designadamente no que se refere à possibilidade desta ser solicitada pelos comercializadores em regime de mercado (possibilidade que actualmente não existe em Portugal) será necessário proceder à alteração das regras sobre esta matéria que constam do Regulamento de Relações Comerciais.</p>
<p>12. Clara atribuição de responsabilidades: <i>O enquadramento normativo base deve definir com precisão as respectivas obrigações e deveres das partes envolvidas relativamente ao processo de mudança de comercializador.</i></p>	
<p>O esquema de atribuições básico está claramente definido tanto em Espanha como em Portugal e já foi objecto de um notável grau de harmonização a nível ibérico; contudo, espera-se ainda um maior grau de concretização relativamente ao desenvolvimento final das competências do Operador Logístico de Mudança de Comercializador e da Oficina de Cambios de Suministrador (por exemplo, no que se refere à gestão ou supervisão do registo dívidas referido no ponto anterior).</p>	

ANEXO: COMENTÁRIOS AO DOCUMENTO DE CONSULTA PÚBLICA

No anexo que se segue resumem-se os comentários recebidos pela ERSE e pela CNE relativamente ao documento de consulta pública; os comentários encontram-se ordenados por questões e agentes (comercializadores, distribuidoras, operadores de rede e de mercado, associações de consumidores e administração pública).

Pretende-se com este anexo apresentar as respostas enviadas pelos agentes às questões levantadas, no âmbito da consulta pública, de uma forma resumida e organizada, facilitando assim a comparação das diferentes respostas por parte dos agentes para uma mesma questão. Não é objectivo deste documento a reprodução literal dos comentários recebidos. Se o leitor desejar conhecê-los na sua forma integral e original, estes encontram-se acessíveis na página web das entidades reguladoras. A ERSE e a CNE procuraram sintetizar os comentários de uma forma estritamente objectiva e fiel. Contudo, o procedimento de síntese de comentários de outrém pode não assegurar com total exactidão a intenção ou a ênfase que o agente pretende enunciar, pelo que a ERSE e a CNE declinam responsabilidades sobre possíveis imprecisões relativas à compreensão e interpretação do conteúdo das respostas dos agentes participantes na consulta pública, remetendo, em caso de dúvida, para a literalidade das mesmas.

Participaram na consulta pública, um total de 19 agentes, em que dois deles solicitaram a salvaguarda da confidencialidade dos seus comentários (não obstante, as respostas de um destes agentes figuram neste anexo como sendo atribuídas ao “Agente_1”).

Na lista seguinte enumeram-se os 17 participantes (um deles – a Iberdrola – apresentou os seus comentários às respectivas entidades reguladoras, relativos a Iberdrola Portugal e a Iberdrola Espanha), precedidos do acrónimo que se utilizou na compilação da síntese dos comentários recebidos:

Agente	Agente (Identificação)
DECO	Associação portuguesa para a Defesa do Consumidor
DGC	Direcção-Geral do Consumidor
EDPCom	EDP Comercial - Comercialização de Energia, S.A.
EDPDis	EDP Distribuição
EDPGás	EDP Gás.Com - Comércio de Gás Natural, S.A.
EDPSU	EDP Serviço Universal
FENACOOP	Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores, FCRL
GALP	Galp Energia
IBER	Iberdrola (Portugal)
REN	Rede Eléctrica Nacional, S.A.
SUIT	Sistema Universal e Independente de Telecontagem
END	Endesa
HC	Hidroeléctrica del Cantábrico, S.A.
IBER	Iberdrola (Espanha)
OMEL	Operador del Mercado Ibérico de Energía - polo español
REE	Red Eléctrica de España, S.A.
UF	Unión Fenosa

*Relatório de comentários ao/ Informe de comentarios al documento de consulta pública:
"Procedimentos de mudança/ Procedimientos de cambio de comercializador"
(por questões e companhias/ por cuestiones y compañías)*



Agente

Questão: 1 Como perspectiva o grau de harmonização actual dos procedimentos de mudança de comercializador? São detectáveis diferenças significativas? Se sim, quais considera mais importantes?

Cuestión: 1 ¿Qué opinión le merece el grado de armonización actual de los procedimientos de cambio de comercializador? ¿Son detectables diferencias significativas? Si este fuera el caso, ¿cuáles considera más importantes?

Agente_1

Considera que los actuales procedimientos no reflejan los principios propugnados por ERGEG.
En el ámbito del MIBEL es necesario revisar en profundidad los procedimientos operativos para unificar criterios y características de los procesos.

DECO

Relativamente ao Grau de Harmonização actual dos procedimentos de mudança de comercializador, a DECO acha que a forma mais eficaz para ultrapassar as diferenças entre o modelo português e o modelo espanhol passa por harmonizar ambos os modelos, quer ao nível dos princípios gerais de estabelecimento de procedimentos, quer ao nível dos próprios procedimentos operativos, com a conseqüente convergência dos modelos de operação.

DGC

Reconhece a existência de diferenças nos modelos português e espanhol. Identifica como maior diferença a centralização do modelo português.

EDPCom

Considera que, no essencial, os procedimentos de mudança em Portugal e Espanha são já muito semelhantes. A principal diferença detectada reside na entidade encarregue de gerir o processo de mudança.

EDPGás

Pelo facto de ainda não terem sido aprovados os procedimentos de mudança de comercializador no sector do gás natural, é referido que ainda não é possível responder a esta questão.

Agente

EDPSU

Considera-se da maior importância a harmonização de procedimentos, no âmbito do MIBEL, para um funcionamento transparente do mercado, permitindo a um comercializador, que actue nos dois lados da fronteira, proceder de forma rápida e a custos reduzidos à mudança solicitada por um consumidor.

END

El grado de armonización es insuficiente y existen diferencias significativas. Endesa aboga por el "modelo español", en que la Entidad gestora del cambio de suministrador se limita a la supervisión, y no entra a la gestión directa. Sin embargo, defiende la obligación existente en Portugal del consentimiento expreso del cliente para acceder a sus datos, en oposición a la vigente normativa española. Entiende necesario armonizar los términos en que se niega el cambio de suministrador a clientes con deudas y crear un registro conjunto de morosos.

FENACOO

Considera que a situação portuguesa beneficia em simplicidade do facto de ser centralizada, perspectivando dificuldades em obter-se o mesmo em Espanha. Assim, considera que a harmonização se deve cingir ao conjunto de princípios orientadores, seguindo as boas práticas do ERGEG.

HC

Considera que la permanencia de los distintos modelos es compatible con la homogeneización de los procesos. No ve necesidad de alterar el modelo español, lo que podría añadir complejidad y costes innecesarios.

Aprecia asimismo como diferencias la forma de gestión de las deudas (en PT se impide el cambio si el acreedor es el suministrador de último recurso), el acceso al registro (en PT se requiere autorización del cliente) y el inicio de los procesos (en PT normalmente corresponde al comercializador entrante, en ES también el cliente).

IBER_ES

Considera el grado de armonización suficiente, y que no es tan relevante éste como el que los procedimientos de cada sistema sean estables, eficientes, transparentes y públicos.

Alerta sobre la necesidad de relativizar la importancia de la armonización desde un análisis coste-beneficio.

IBER_PT

Relativamente ao grau de harmonização nos procedimentos de mudança de comercializador, a Iberdrola refere que não é tão relevante o grau de harmonização dos procedimentos entre si, mas que os procedimentos de cada sistema sejam estáveis, eficientes, transparentes e públicos.

Agente

OMEL

Considera que el grado de armonización es pequeño; los procedimientos difieren en su desarrollo, en las entidades responsables de aplicarlos y en el papel de los reguladores en su aprobación.
OMEL opina que En PT el procedimiento es único, en tanto que en ES existe diversidad de procedimientos, incluso, según informaciones de los consumidores, pueden ser distintos dentro de una misma empresa en función de la localización geográfica donde se aplique.

REN

A harmonização de procedimentos do mercado retalhista é um importante passo para a convergência de ambos os mercados, mas deve ser realizada tendo em conta as diversas especificidades de cada sistema.

SUIT

Existem algumas diferenças nos procedimentos de mudança de comercializador decorrentes da diferente definição e estrutura prevista para o Operador Logístico de Mudança de Comercializador e para a Oficina de Cambio de Suministrador. É de toda a conveniência para um funcionamento mais fluido do mercado que sejam harmonizadas as estruturas responsáveis pela operação logística de mudança de comercializador nos 2 países.

UF

En cuanto a principios generales, los procedimientos son homogéneos en ambos países, no encontrándose diferencias significativas entre ellos.

Agente

Questão: 2 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?

Cuestión: 2 En el Plan de Convergencia, ¿podrían existir procedimientos que no fueran idénticos en ambos países aunque sí coordinados a un lado y otro de la frontera, de la misma forma a como sucede por ejemplo con los procedimientos de operación? En su caso, ¿qué tipo de procedimientos concretos considera que es suficiente que permanezcan coordinados?

Agente_1

Estima preferible el empleo de procedimientos unificados para evitar asimetrías o barreras que pudieran afectar a la competencia.

END

Deja abierta la posibilidad de la mera coordinación en aspectos no críticos. Entiende que los formatos de intercambio de información han de ser idénticos. Considera crítica la armonización entre procedimientos de gas y electricidad.

HC

Considera que es posible tanto la mera coordinación como la convergencia y unificación. No obstante, no convendría unificar los procedimientos relativos a nuevas altas, por interferir con normas propias de cada empresa, ni tener en cuenta diferencias tarifarias y de plazos.

IBER_ES

Pueden coexistir procedimientos diferentes.

Entiende en cambio que sí deben armonizarse los "umbrales mínimos" en la percepción del consumidor: ha de existir un único contacto, a través del comercializador entrante, y deben unificarse los plazos totales del proceso.

Agente

IBER_PT

A Iberdrola considera que podem existir procedimentos diferentes e não considera relevante que os procedimentos de cada sistema sejam próprios, sempre que sejam públicos, estáveis e transparentes. O que deveria ser harmonizado são os limites (mínimos) da percepção do consumidor, entre os quais indicam: assegurar um único contacto para o consumidor tratar da mudança de comercializador (contacto através do comercializador entrante); unificar os prazos totais de realização do pedido de mudança.

Relativamente aos aspectos que os procedimentos devem conter, a Iberdrola afirma que o conjunto de procedimentos deve ser electrónico, simples e robusto, capaz de evitar riscos administrativos aos consumidores e aos agentes (erros de processo, dupla facturação, etc.), assim como ser capaz de inspirar confiança e segurança legal e económica às partes.

OMEL

Los procedimientos operativos deben ser armonizados desde el punto de vista del usuario por razones de eficiencia y mayor funcionalidad.

Si bien pueden diferir los procedimientos en sí, los plazos y los métodos de estimación, el objetivo ha de ser una armonización a medio plazo.

La armonización debe ser "de máximos", de modo que no se retroceda en avances ya consolidados.

SUIT

Se o objectivo é o de criar um verdadeiro mercado ibérico, haveria que criar uma única entidade comum responsável pela gestão da mudança de comercializador, que permitisse introduzir uma real concorrência a nível ibérico nos sectores da electricidade e do gás. Os operadores de mudança de comercializador devem funcionar numa lógica ibérica.

É necessária uma regulação de mudança de comercializador objectiva, transparente e não discriminatória, a mais harmonizada possível e que determine procedimentos e sistemas simples, estandardizados e robustos, que facilitem a concorrência no mercado retalhista.

UF

Los procedimientos que es suficiente que permanezcan coordinados son todos los relacionados con la solicitud de acceso.

Agente

Questão: 3 Dos aspectos referidos no documento do ERGEG (sobre o teor dos procedimentos) e dos que se encontram nos procedimentos aplicáveis actualmente em ambos países, quais serão os mais relevantes e porquê?

Cuestión: 3 De los aspectos que señala el documento de ERGEG que deben contener los procedimientos y de los contenidos existentes en procedimientos aplicables actualmente en ambos países, ¿cuál es el listado de los mismos que considera más relevante, y por qué?

Agente_1

Considera relevante eliminar toda referencia a la sustitución de equipos de medida como posible barrera de entrada al comercializador entrante. Hace énfasis en mejorar la información al consumidor para permitirle alcanzar una elección fundada: significado de la tarifa de último recurso, simuladores de precio, protección frente a estrategias agresivas.

DECO

Os aspectos mais relevantes referidos no documento do ERGEG (sobre o teor dos procedimentos), do ponto de vista da DECO, são a simplicidade e a gratuidade para os consumidores dos procedimentos de mudança, e o estabelecimento de um contacto único para o consumidor iniciar o procedimento de mudança. O Modelo deverá ser simples e gratuito, permitindo uma total transparência da informação prestada ao consumidor e a celeridade do próprio procedimento.

DGC

Identifica como questões mais relevantes os prazos para a mudança, a existência de um limite ao número de mudanças, a actuação em caso de descontinuidade do fornecedor e o apuramento do consumo de mudança.

EDPCom

Considera que um conjunto de matérias estão já harmonizadas, designadamente quanto à entidade que desencadeia a mudança, troca de informação entre agentes e determinação do consumo de mudança.
Haverá necessidade de clarificar o papel do CUR, de perspectivar a ausência de ferramentas de gestão da dívida, a publicação de indicadores de acompanhamento, a existência de ferramentas para gerir mudanças múltiplas de um único cliente e o papel do operador de rede enquanto repositório de informação técnica caracterizadora do cliente.

Agente

END

(No considera pertinente destacar por encima de otro ninguno en concreto de los incluidos en el documento de consulta.)

HC

Destaca como aspectos más relevantes:

- La identificación inequívoca (mediante CUPS).
- El intercambio de información electrónica sin intervención manual, mediante la utilización de formatos, contenidos y protocolo de comunicación acordados.
- La posibilidad de realizar la contratación de forma electrónica.
- Existencia de plazos bien definidos, regulados y auditables.
- Clara atribución de responsabilidades.
- Herramientas para la gestión de deudas.
- Aplicación del principio de autorregulación: los agentes proponen y el órgano competente dispone.

IBER_ES

Los procedimientos han de ser electrónicos, sencillos y robustos, capaces de evitar riesgos administrativos (errores de proceso, doble facturación).

IBER_PT

Relativamente aos aspectos que os procedimentos devem conter, a Iberdrola afirma que o conjunto de procedimentos deve ser electrónico, simples e robusto, capaz de evitar riscos administrativos aos consumidores e aos agentes (erros de processo, dupla facturação, etc.), assim como ser capaz de inspirar confiança e segurança legal e económica às partes.

OMEL

Entiende como más relevante:

- Cambio gratuito mediante interlocución sólo con el comercializador entrante.
- Intercambio de información electrónico en formatos estandarizados.
- Identificación unívoca de contadores.
- Plazo de cambio breve (inferior a 1 semana).
- Publicidad completa, sencilla y asequible.

Agente

REE

Se debe añadir a las buenas prácticas propuestas que los códigos de cada cliente sean permanentes con independencia del intercambio o compraventa de la instalación por el titular del punto de suministro.

REE

El documento no contempla el cambio de comercializador a consumidor directo y viceversa, que tiene algunas características distintas a los casos ya recogidos.

SUIT

O procedimento mais relevante é a possibilidade do gestor da mudança de comercializador poder ler directamente o consumo no momento da mudança.

UF

Considera que los aspectos más relevantes ya están recogidos en ambos países:

- Existencia de un código de identificación unívoco.
- Intercambio de información en formato electrónico.
- Conocimiento de las validaciones que se realizan ante cualquier solicitud.

Agente

Questão: 4 A mudança de comercializador exige um tratamento estandardizado. Será suficiente harmonizar os procedimentos em si mesmos (fluxos e organização da informação e das acções em sequencia 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?

Cuestión: 4 El cambio de suministrador exige un tratamiento estandarizado. ¿Basta con estandarizar los procedimientos en sí (entendiendo por tales la secuencia lógica ordenada de datos y mensajes necesarios para la gestión de cada caso-tipo)? ¿Es necesario uniformizar también los formatos electrónicos a utilizar (estructura de mensajes, protocolos), o se deben incluso preestablecer los canales de comunicación empleados (plataformas, portales, arquitectura de los mismos) para asegurar el éxito? ¿Cuál de las opciones considera preferible?

Agente_1

Aboga por una estandarización completa: procedimientos, formatos y protocolos.

DECO

Relativamente à estandardização dos procedimentos, a DECO considera que quantos mais estandardizados forem os procedimentos e modelos de comunicação, maior facilidade terão os consumidores dos dois lados da fronteira em compreender e apreender o conteúdo das mensagens e canais de comunicação, minimizando o sentimento de desconfiança que, inicialmente, irá existir por parte dos consumidores.

DGC

Defende harmonização de procedimentos e de formatos electrónicos.

EDPCom

Defende a adopção de princípios gerais iguais nos dois países, devendo o nível de harmonização reflectir este propósito.

EDPDis

Considera a automatização dos processos um elemento crítico. Tanto quanto possível, procedimentos e plataforma operativa devem ser harmonizados entre Portugal e Espanha. Não sendo tal possível, perspectiva a utilização de tabelas de conversão, ainda que estas representem maiores custos operativos e maior probabilidade de erros.

Agente

EDPGás

Tendo em vista a concretização do MIBEL e do MIBGÁS, faz sentido pensar em procedimentos únicos nos dois países, inclusivamente ao nível dos formatos electrónicos a utilizar, de modo a permitir a uniformizar as ferramentas a utilizar pelos comercializadores em toda a Península Ibérica. Necessário avaliar custos de harmonização. A uniformização dos canais de comunicação não é tão crítica.

EDPSU

Relativamente à Harmonização dos Processos, este deverá estender-se a todos os procedimentos, protocolos de comunicação e estruturas de mensagens. Não devendo o cliente suportar quaisquer custos com o processo de mudança (em condições normais) e não podendo a entidade responsável pela gestão do processo de mudança de comercializador cobrar aos comercializadores qualquer encargo pela cedência dos dados necessários, há que ponderar os custos associados, dependentes da profundidade da harmonização, e a respectiva imputação (estando o Comercializador de Último Recurso obrigado a acolher todos os consumidores que assim o desejem, considera-se que eventuais custos de mudança para o CUR não devem ser-lhe imputados, ou deverão poder ser recuperados na tarifa).

END

Defiende una armonización completa: procedimientos, aspectos concretos y protocolos de comunicación.

FENACOOOP

Deverá tentar-se a harmonização de procedimentos e também de formatos electrónicos.

HC

Defiende una armonización progresiva a medio plazo, con una evaluación detallada de los costes implicados.

IBER_ES

No se considera necesario estandarizar formatos ni plataformas/ arquitecturas, pero sí disponer de protocolos de información abiertos y comúnmente aceptados. Se resalta que no son procedimientos accesibles por los consumidores, sino por los agentes, y de forma masiva. En todo caso, la estandarización no debe suponer una interrupción de los procesos ni un coste excesivo para los agentes.

Agente

IBER_PT

Quanto à standardização, a Iberdrola diz que não considera relevante a existência de diferentes formatos, suportes e arquiteturas e plataformas, contanto que tenham a transparência e a estabilidade já indicadas. Considera-se importante que os protocolos de comunicação sejam abertos e comumente aceites para as aplicações telemáticas. Não obstante, com vista à maior integração do mercado de retalho no espaço do MIBEL, a standardização dos formatos dos ficheiros utilizados nas comunicações de mudanças podia ser considerada. Em todo o caso, esta standardização seria uma alternativa adicional apenas, sem supor a eliminação dos actuais processos de operação, e sem resultar em um custo excessivo para os agentes.

OMEL

En primera instancia bastaría con armonizar la "interfase" de los sistemas con los distintos agentes y consumidores. El objetivo final ha de ser una "armonización de máximos" (consolidando lo ya ganado).

REN

A adopção de formatos electrónicos e de formas standardizadas pode ajudar a ultrapassar possíveis barreiras à entrada de novos comercializadores. Fundamental é que em cada um dos 2 mercados retalhistas ibéricos os sistemas informáticos sejam efectivamente únicos.

SUIT

A opção mais adequada é uniformizar todos os procedimentos, recorrendo a formatos e acessibilidades electrónicas, numa perspectiva de simplificação e facilitação aos consumidores e poupança de custos ao sistema.

UF

Es suficiente la armonización en el nivel de los procedimientos en sí (sin llegar a formatos y canales). No obstante, en el caso de los procedimientos a crear ex-novo en los dos países, sí sería deseable tender a su uniformización en la medida de lo posible.

Agente

Questão: 5 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?

Cuestión: 5 ¿Considera que pueden resultar compatibles los modelos portugués y español respecto a las entidades responsables del Registro de Puntos de Suministro, si en ambos casos están supervisadas directamente (en España por la Oficina de Cambios de Suministrador, y en Portugal por una entidad igualmente independiente), y en ambos casos, indirectamente supervisadas por los reguladores respectivos?

Agente_1

Considera ambos modelos compatibles e integrables.

DGC

Considera o modelo português mais adequado por centralizar a operação e a gestão da informação relativa à mudança.

EDPCom

Considera razoável que o registo do ponto de entrega seja gerido pelos operadores de rede, como actualmente sucede.

EDPDIs

Considera que a gestão do registo do ponto de entrega deve ser responsabilidade do operador de rede a que o mesmo ponto de entrega se encontra ligado, de acordo com o conteúdo aprovado por entidade competente, assim se evitando a duplicação de bases de dados.

EDPGás

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

END

Entiende que la armonización de procedimientos es compatible con la pervivencia de dos modelos diferentes en cuanto a la "residencia" del registro de puntos de suministro; lo fundamental es coordinar las normas de supervisión y acceso.

Agente

HC

Sí.

IBER_ES

Sí son compatibles y pueden coexistir.

IBER_PT

Relativamente à compatibilidade do modelo espanhol e do modelo português, a Iberdrola considera que os modelos relativos ao Registo de Pontos de Entrega são compatíveis. A existência de duas organizações distintas de supervisão directa (escritório de mudança de comercializador e operador logístico, respectivamente), com a supervisão indirecta dos respectivos reguladores, não deve supor qualquer limitação às actividades a desenvolver em cada sistema.

OMEL

Considera que "Sí pueden ser compatibles, aunque la práctica demostrará si la compatibilidad es posible. Hay que tener voluntad expresa de que lo sean y de que funcionen como tal. Si todos los Organismos Reguladores que intervienen no están convencidos de la necesidad de la Oficina de Cambios de Suministrador y tratan de que funcione correctamente no se producirá el cambio y la liberalización fracasará."

REN

Os modelos português e espanhol são já compatíveis entre si.
Não deverá ser necessária maior harmonização quando ao registo de CPE.

SUIT

A solução desejável do ponto de vista da eficiência e poupança de custos para o sistema será a de fazer transitar a gestão do registo dos pontos de entrega para o Operador Logístico, assegurando o acesso informático aos operadores de redes, comercializadores e outras entidades autorizadas.

UF

Modelos diferentes responden a necesidades diferentes; aplicar el mismo modelo en ambos países no es ni necesario ni prudente.

Agente

Questão: 6 Que vantagens e inconvenientes se podem apontar a cada um dos modelos nacionais, tendo presente a sua compatibilização no âmbito do MIBEL?

Cuestión: 6 ¿Cuáles son las ventajas e inconvenientes que detecta en cada uno de estos esquemas, y respecto a su compatibilidad en el marco del MIBEL?

Agente_1

Prefiere el modelo español (entidad independiente como supervisor, no como depositario único de la bases de datos); considera más ágil y eficiente que la gestión cotidiana del registro corresponda a los agentes directamente involucrados en su utilización.

DECO

Relativamente às vantagens e inconvenientes de cada um dos modelos nacionais, tendo presente a sua compatibilização no âmbito do MIBEL, a DECO afirma que o Modelo Espanhol caracteriza-se por uma situação de concorrência efectiva, de mercado liberalizado, onde revela algumas práticas de auto-regulação elaboradas por agentes do sector e aprovadas pelas entidades administrativas, enquanto o Modelo Português tem evoluído num quadro regulatório mais acentuado, devido à inexistência de um verdadeiro mercado concorrencial. Assim, a DECO afirma que o modelo a seguir deverá ser aquele que assenta numa regulação forte mas independente no qual haja espaço de aceitação das “melhores práticas” sugeridas quer pelo sector, quer pelas organizações de consumidores dos dois lados da fronteira.

DGC

Considera que o modelo espanhol terá mais flexibilidade (por estar assente num pressuposto de auto-regulação), considerando o modelo português mais transparente e objectivo para a defesa dos interesses dos consumidores.

Agente

EDPSU

O modelo em vigor em Portugal tem sido bem aceite, não se conhecendo reclamações com origem nos comercializadores sobre o processo de mudança. A opinião que a EDP Serviço Universal tem sobre a Gestão do Registo do Ponto de Entrega foca na ideia que a entidade executora do processo poderá coincidir com o operador da rede de distribuição, havendo vantagens operacionais e de custos para o sistema. Assim deverão ser criados processos que permitam a supervisão por entidade independente, não executiva, de forma a garantir a transparência do processo.

END

Considera suficiente el "modelo español" y probablemente económicamente ineficiente la adaptación a España del "modelo portugués".

HC

Considera que "Ambos modelos son válidos y compatibles. En el caso de España la gestión directa por los propios distribuidores de esta información permite el acceso 'on line' a los datos actualizados de los puntos de suministro."

IBER_ES

Cada modelo da respuesta a la situación de su sistema; no es tan relevante compararlos como velar porque la implantación de cada uno permita la actuación transparente y segura de los agentes.

OMEL

OMEL considera preferible el modelo portugués, que conlleva unicidad de procedimientos: la entidad independiente propone y el regulador dispone. Desventaja: posible menor participación de los agentes.

El modelo español ganaría agilidad si se llegaran a acuerdos entre agentes para uniformizar procedimientos entre distintos distribuidores/ comercializadores: "Por un lado, OMEL considera que debe existir una entidad independiente responsable de dicha oficina como forma de asegurar el avance de la liberalización y de que no aparezcan obstáculos a la misma. Por otro lado, los operadores del mercado de España y Portugal deberían haber sido las entidades designadas para el cambio de suministrador en ambos países con un esquema apropiado de coordinación con las entidades interesadas en el cambio."

SUIT

O principal inconveniente diz respeito à dispersão da informação. A centralização permitiria reduzir custos e a produção de informação mais fidedigna para fins operacionais e estatísticos.

Agente

UF

Se decanta por el modelo español: "entendemos que es mucho más eficiente el modelo que asigna a la entidad la función de supervisor de dichos cambios, manteniendo la función registral en los distribuidores."

Agente

Questão: 7 Que possíveis vantagens e inconvenientes haveria em estender o modelo de regulação da mudança de comercializador do sector eléctrico ao do gás natural?

Cuestión: 7 ¿Cuáles son las posibles ventajas e inconvenientes de incorporar en este modelo el gas natural junto a la electricidad?

Agente_1

Considera positiva la existencia de una única entidad independiente en ambos sectores simple y cuando se salvaguarden los principios de independencia, transparencia y neutralidad, sin discriminación entre sectores.

DECO

A DECO afirma que seria de todo prudente a uniformização de modelos e procedimentos, ao estender o modelo de regulação da mudança de comercializador do sector eléctrico ao gás natural.

DGC

Considera vantajoso estender o modelo de mudança de comercializador ao sector do gás natural.

EDPCom

Considera vantajoso a existência de um modelo comum aos sectores eléctrico e do gás natural, que facilita a oferta dual por parte dos comercializadores.

EDPDis

Considera não haver inconveniente em estender o modelo de regulação da mudança de comercializador existente no sector eléctrico ao sector do gás natural. Alerta para o aumento da complexidade que uma integração de plataformas possa acarretar.

Agente

EDPGás

A aplicação de regras comuns poderá conduzir a uma redução dos custos com sistemas de informação para as empresas que actuem nos 2 mercados. Poderia ainda promover uma maior dinâmica na competitividade do mercado, por facilitar a existência de ofertas duais, em benefício dos consumidores.

END

Destaca la importancia de armonizar procedimientos en gas y electricidad.

FENACOOOP

Considera vantajoso a existência de um modelo comum aos sectores eléctrico e do gás natural, especialmente para o conjunto de consumidores domésticos.

HC

En principio considera la integración ventajosa: mejora la libre competencia y la eficiencia, y facilita la gestión de "ofertas duales". Sin embargo, debe evaluarse la complejidad y los costes de gestión de los sistemas de cambio. [HC advierte que en ES el Registro de Puntos de Suministro gasista incluye datos comerciales, sólo accesibles previa autorización del cliente].

IBER_ES

Considera más eficiente la integración, sin perjuicio del mantenimiento de las especificidades que pueda requerir cada producto en cuanto a formatos y soportes.

IBER_PT

A Iberdrola considera como altamente eficiente a integração dos dois modelos, pelo menos no seu quadro normativo e de relacionamento, sem prejuízo de que se mantenham as especificidades que possa requer cada mercado quanto a formatos e suportes.

OMEL

Tiene la ventaja de incentivar y facilitar los cambios, muchos de los cuales tienen origen en la "oferta dual".

REN

A extensão do modelo de gestão do registo de ponto de entrega implementado no sector eléctrico para o sector do gás natural é claramente desejável, quer porque existem semelhanças entre os 2 mercados, quer porque na perspectiva de constituição de um operador logístico, essa uniformização facilitaria e reduziria os custos desta entidade.

Agente

SUIT

Há toda a vantagem em estender, na medida do tecnicamente possível, o modelo de mudança de comercializador do sector eléctrico ao sector do gás natural.

UF

Opina que "La ventaja fundamental es la transparencia, dado que al tratarse de dos sectores que compiten en el mismo mercado, se garantiza que no existen ventajas competitivas de uno sobre otro."

Agente

Questão: 8 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?

Cuestión: 8 ¿Qué información asociada a dichos códigos considera esencial para facilitar el cambio y qué información considera complementaria? ¿Añadiría otros tipos de información? ¿Qué tipo de información?

Agente_1

Datos propuestos adicionales a los ya disponibles:

- Información del equipo de medida: tipo (discriminación horaria, modo de potencia), marca, modelo, número de serie, propiedad.
- Consumo de los dos últimos años, con detalle, en su caso, por periodos, horario, cuartohorario. Última fecha de registro de consumo.
- Si el equipo es teledicado: teléfono, dirección de enlace, dirección del punto de medida y clave de consulta.
- Datos económicos: importe del depósito de garantía y, en su caso, de los alquileres mensuales del equipo.

DGC

Considera a questão mais dirigida aos comercializadores, embora, do ponto de vista dos consumidores, mais informação seja uma vantagem.

EDPCom

Considera que deveriam ser adicionados alguns itens à actual informação acessível no registo do ponto de entrega que permitisse, designadamente, mais detalhe na informação de consumo no caso de clientes teledicados e um valor de consumo médio anual no caso de clientes em BTN (clientes domésticos, na sua generalidade).

EDPDIs

Considera o actual conteúdo do registo do ponto de entrega em Portugal adequado. Propõe que passe a ser o operador da rede de distribuição a efectuar a atribuição do código do ponto de entrega às instalações de RPE.

Agente

EDPGás

O essencial é ser um código que identifique a instalação de forma inequívoca.

EDPSU

A EDP Serviço Universal considera que deverão ser tomadas as medidas adequadas à protecção da base de dados pessoais do consumidor. De qualquer modo, deverá ser disponibilizada informação que permita ao comercializador efectuar uma proposta comercial personalizada (tarefa de "pricing"), nomeadamente o histórico de consumos da instalação, desde que expressamente autorizada a divulgação dessa informação pelo consumidor em questão.

END

Considera esencial remitir los datos técnicos asociados a la instalación.

HC

Son datos esenciales: el CUPS, la compañía distribuidora, tarifa, tensión de suministro, potencias en el momento del cambio, fecha del último cambio, fecha de última lectura, derechos de extensión y acceso reconocidos, potencias máximas admisibles, tipo de punto de medida (hasta aquí incluidos en el Registro de Puntos de Suministro) e información relativa a la existencia (o no) de un expediente de contratación.
Datos relevantes a efectos comerciales: son los históricos de consumo y las potencias contratadas.

IBER_ES

Información necesaria.- Datos técnicos sobre el punto de suministro: características de la acometida, potencia, tensión, equipo de medida.
Información complementaria.- Datos relacionados con el consumo.

IBER_PT

Relativamente ao item Informação associada aos pontos de entrega, o ponto de vista da Iberdrola é o seguinte: como informação necessária temos a relativa à informação técnica sobre o ponto de entrega: dados técnicos da ligação, potência, tensão, equipamento de medição e características da ligação; como informação complementar temos a relativa aos consumos, que pode facilitar a realização de ofertas por parte dos comercializadores.

OMEL

Según OMEL: "Entendemos como fundamental toda aquella información que permita a un comercializador la realización de una oferta a un consumidor, pero sin incorporar aquella que pueda ser sensible para éste y no necesaria para el cambio."

Agente

SUIT

A informação necessária será aquela que possa tornar mais expedito, seguro e fluido o processo de mudança de comercializador.

UF

La información asociada al CUPS es la esencial; los datos de consumo constituirían la información complementaria. No se consideran otros tipos de información.

Agente

Questão: 9 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?

Cuestión: 9 A nivel de los procedimientos armonizados de cambio de comercializador en Portugal y España, ¿sería admisible la utilización de estimaciones de consumo para determinar el consumo asociado al cambio de comercializador? Y, si este el caso, ¿las reglas de armonización deberían ser también armonizadas?

Agente_1

Considera las estimaciones admisibles; la armonización en este aspecto es necesaria.

DECO

A DECO é da opinião que a factura de fecho e a primeira factura após a mudança de comercializador, tenham por base um consumo real. Para o comercializador cessante, a leitura de fecho de contrato preveniria qualquer necessidade de futuro acerto de contas com aquele cliente. Para o novo comercializador, iniciar o contrato com uma leitura real é do seu interesse para que futuras leituras por estimativa se aproximem ao máximo do consumo real dos clientes.

DGC

Considera que o consumo de mudança não deve ser apurado com recurso a estimativa.

EDPCom

Considera admissível a adopção de estimativas de consumo na mudança de comercializador, salvaguardada a aderência desta à realidade de consumo do cliente. Em alternativa deverá ser sempre possível a solicitação de leitura real extraordinária.

EDPDIs

Considera adequado que o consumo de mudança possa ser apurado com recurso a estimativa sempre que não exista telecontagem ou a leitura de ciclo seja espaçada de mais de 1 mês. Não considera crítico harmonizar as regras de estimação entre Portugal e Espanha.

Agente

EDPGás

Sim, para os clientes que não disponham de leituras diárias. As regras devem ser públicas.

EDPSU

Relativamente à Determinação do Consumo de Mudança de Comercializador, a EDP Serviço Universal considera que, no caso de se recorrer a estimativas de consumos, defende que o método de estimativa deverá ser publicamente divulgado, contribuindo para a transparência do processo. Em todo o caso poderá ser reconhecida a utilidade e necessidade da realização de uma leitura sempre que a última leitura real tenha sido executada há mais de quatro meses, prevenindo eventuais prescrições de valores a cobrar em casos de acertos futuros de consumos.

END

(No responde explícitamente a la cuestión, pero describe la situación en España y parece estar conforme con ella; en cuanto a Portugal, critica que la periodicidad de la lectura en el segmento doméstico sea semestral.)

FENACOOOP

Considera que o consumo de mudança poderá ser apurado com recurso a estimativa.

HC

La utilización de estimaciones es admisible, aunque debe ser evitada en lo posible por las complicaciones que puede originar. No es imprescindible la armonización de las reglas de estimación, aunque sí es deseable que dichas reglas sean públicas y transparentes, y aprobadas por el órgano administrativo competente.

IBER_ES

Considera admisible la utilización de estimaciones, si bien las reglas aplicadas han de ser transparentes, públicas y estables. No se considera imprescindible la armonización de reglas.

Agente

IBER_PT

Relativamente à Utilização de Estimativas de Consumo associado à Mudança de Comercializador, a Iberdrola admite o uso de estimativas. A Iberdrola considera que o mais importante é que as regras que se estabeleçam sejam transparentes, públicas e estáveis. A determinação do consumo efectuado à data da mudança de comercializador está associado às características do equipamento de medição requerido para cada categoria de consumidor (não harmonizadas previamente para ambos os sistemas), podendo-se validar a mudança tanto a partir de uma leitura real, como com consumo estimado, ou por estimativa da leitura, ou por cálculo por datas e/ou pelos perfis de consumo entre leituras. A harmonização das regras não é considerada essencial.

OMEL

La estimación es inevitable para el segmento que no dispone de contadores electrónicos.
Cualquier procedimiento correctamente definido, público y transparente puede ser válido y de sencilla armonización entre ambos países.

REN

As estimativas de consumo devem ser aceites para determinar o consumo de mudança (facilita o exercício do direito de escolha de comercializador, processo simples, eficiente e com baixos custos). A exigência de leitura real para apuramento do consumo de mudança pode constituir uma barreira.
A harmonização dos métodos de estimativa não é essencial.

SUIT

Sim, durante o período em que se processe a substituição de contadores clássicos por contadores com telecontagem. As regras de estimação de consumos deverão ser harmonizadas de modo a que o mercado ibérico possa efectivamente funcionar.

UF

Sí debe ser admisible la utilización de estimaciones, y las normas de estimación deben ser armonizadas.

Agente

Questão: 10 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?

Cuestión: 10 ¿Qué entidades (comercializador cesante, nuevo comercializador o cliente) podrían solicitar la realización de una lectura real? Y, en caso de ser esto posible, ¿quién habría de soportar los costes derivados de dicha lectura?

Agente_1

Deben poder solicitarlo bien el cliente, bien el comercializador entrante, previa autorización del cliente.

DECO

A DECO considera que o cliente deverá ter o direito de solicitar a realização de uma leitura real e que a mesma terá de ser forçosamente gratuita.

DGC

No âmbito da mudança de comercializador considera que a leitura real deve ser automática, não perspectivando encargos suplementares com a sua realização.

EDPCom

A leitura real deverá poder ser solicitada por qualquer uma das entidades envolvidas na mudança, sendo, por regra, o respectivo encargo suportado por quem solicite a leitura. Devem ser previstas situações em que, por facto imputável ao cliente, a realização de leituras reais não sucede em períodos alargados.

EDPDis

A leitura real deverá poder ser solicitada por qualquer uma das entidades envolvidas na mudança, sendo o respectivo encargo suportado por quem solicite a leitura.

EDPGás

A leitura real poderá ser solicitada pelo cliente, novo comercializador e comercializador cessante. Os encargos deverão ser suportados pela entidade que solicita a leitura.

Agente

EDPSU

Qualquer um dos intervenientes poderá, se assim o entender, solicitar a realização de uma leitura extraordinária assumindo, nesse caso, o respectivo encargo.

END

Si existe lectura al menos bimestral, entiende que la estimación puede resultar suficiente. Lecturas adicionales debieran ser soportadas por el cliente o comercializador. Ante ciclos semestrales, cree necesaria la lectura real, cuyo coste debiera soportar la distribuidora, supuesto el reconocimiento regulatorio de dicho coste; en caso contrario, sería asumido por el cliente o comercializador.

FENACOO

Considera que a leitura real poderá ser solicitada por qualquer das partes envolvidas, devendo esta suportar os respectivos encargos.

HC

Cualquiera de dichas entidades ha de poder solicitar una lectura real, debiendo hacerse cargo el solicitante del coste de la misma.

IBER_ES

No considera conveniente realizar una lectura real adicional al ciclo normal de lectura, por el sobrecoste que ello supone; en todo caso, es el agente que la solicita quien debe soportar dicho coste.

IBER_PT

A Iberdrola considera que a realização de uma leitura real adicional ao ciclo normal da leitura supõe um aumento de custos do distribuidor e não supõe uma vantagem para realizar a mudança de comercializador. Por isso, não a consideramos como uma opção conveniente. Assim, o agente que peça a realização da leitura adicional deveria suportar o seu custo.

OMEL

Debe pagar la lectura quien la solicite.

REN

Qualquer das partes envolvida (cliente, novo comercializador e comercializador cessante) deve ter o direito a solicitar uma leitura real, devendo ser paga por quem a solicitar.

Agente

SUIT

A leitura real poderá ser solicitada pelo cliente, novo comercializador e comercializador cessante. Os encargos devem ser suportados pelos comercializadores.

UF

Entiende que, además del cliente, deberían poder solicitar la medida tanto el comercializador entrante como el comercializador saliente. Los costes derivados de dicha lectura los debería soportar quien la solicite.

Agente

Questão: 11 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?

Cuestión: 11 ¿Deben introducirse limitaciones al cambio de comercializador en el caso de existir deudas del cliente relativas al suministro de energía? Si este fuera el caso, ¿cómo se debería efectuar la comprobación de dichas deudas? ¿Y deberían potenciales deudas ser motivo de rechazo del cambio, cualquiera que sea el suministrador?

Agente_1

El comercializador debería poder pedir al distribuidor la suspensión del suministro de sus clientes sin necesidad de resolver el contrato. La suspensión no debe ser levantada en el mercado a tarifa, sino únicamente si así lo solicita un nuevo comercializador debidamente informado. Es necesario articular un mecanismo de cesión de deudas entre comercializadores en el switching de clientes con impagos.

DECO

A DECO afirma que, à semelhança de outros sectores de actividade sobre os quais as respectivas reguladoras impuseram procedimentos de mudança de operador, só no caso de dívida devidamente declarada por sentença condenatória com trânsito em julgado é que será legítima a recusa da contratação.

DGC

Aceita a existência de limites à mudança com fundamento em dívidas não contestadas ao CUR, que não se deve aplicar aos restantes comercializadores por poderem existir outros mecanismos e garantias.

EDPCom

Perspectiva a questão de gestão da dívida com a questão central ao nível da definição de limites à mudança, defendendo a harmonização entre as prerrogativas que assistem ao CUR com os comercializadores em mercado.

Agente

EDPDIs

Considera que devem existir limites à mudança com base na existência de dívidas não contestadas e que este mecanismo deve ser aplicado em conjunto com a possibilidade de interrupção de fornecimento, de modo a prevenir comportamentos abusivos.

EDPGás

O cliente não deve poder mudar de comercializador caso tenha dívidas com o seu comercializador. A comprovação das dívidas compete ao comercializador.

END

Propone limitar el derecho a cambio si existen deudas pendientes, así como la existencia de un registro de morosos común en el entorno MIBEL. Alternativamente, podría permitirse el cambio si el comercializador entrante asume la deuda del cliente. Reclama la existencia de mecanismos que permitan recuperar las cantidades adeudadas.

FENACOOOP

Considera admssível que a mudança possa ser impedida em caso de dívida não contestada junto do CUR e somente nesta situação.

HC

Considera que "Más que establecer límites al cambio de comercializador en caso de deuda, lo que se considera necesario es establecer una herramienta que permita al comercializador gestionar la deuda de sus clientes y evitar situaciones de morosidad. Una de las alternativas en las que se podría profundizar es la viabilidad de desarrollar reglamentariamente un procedimiento de suspensión de suministro a instancias del comercializador saliente, incluso después de finalizado su contrato con el cliente."

IBER_ES

Es necesario instrumentar un mecanismo que avise a comercializador entrante de la deuda pendiente con el saliente, en coordinación con el sistema de garantías a solicitar al cliente.
Es importante ejercer un control de las deudas pendientes previo al acceso del cliente moroso a la tarifa de último recurso.

Agente

IBER_PT

Relativamente ao item Mudança do comercializador de cliente com dívidas, a Iberdrola considera que deveria existir algum mecanismo para informar o comercializador entrante da existência de dívida do cliente ao comercializador precedente, ou pelo menos, da situação de procedimento de corte e/ou suspensão do fornecimento que o comercializador precedente tenha iniciado. Esta informação podia ter como consequência desde a rejeição sistemática dos pedidos de mudança do cliente até à possível aceitação por um novo comercializador. Teria de ser coordenado com o procedimento e gestão das garantias solicitadas ao cliente. No caso de clientes com direito ao fornecimento de último recurso, é importante analisar esta questão com o fim de não outorgar o direito de fornecimento sem a obrigação correspondente do pagamento por parte do cliente.

OMEL

Un consumidor con deudas no debe poder cambiar de suministrador.

REN

Tema muito complexo. Torna-se necessário estabelecer critérios para a definição da situação de dívida. Harmonização ibérica não parece possível por dificuldades legislativas. Havendo limitações à mudança por existência de dívidas todos os comercializadores (regime de mercado e de último recurso) devem ser tratados de igual forma.

SUIT

Não deve haver limitações à mudança de comercializador. A existência de dívidas ao comercializador anterior é uma questão do âmbito do contrato privado celebrado entre o comercializador e o cliente, devendo ser resolvido através dos meios judiciais.

UF

No deberían establecerse límites al cambio, siempre y cuando exista un registro de morosos accesible para las comercializadoras. Debe preverse un procedimiento que permita al comercializador saliente el cobro de deudas pendientes.

Agente

Questão: 12 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?

Cuestión: 12 ¿Debe ser adoptado un límite para el número de cambios a realizar por cliente? Si este fuera el caso, ¿debería ese límite tener un horizonte temporal? Y qué valor será el más ajustado para el límite a adoptar, en su caso. ¿Debería ser armonizado entre los dos países?

Agente_1

En el caso de la comercialización libre, propone que no se ponga límite al número de cambios de suministrador, pero sí que se regule un precio fijo único por cada cambio a partir del segundo producido en un intervalo de 12 meses.
Para la comercialización de último recurso sí propone una permanencia mínima de un año.

DECO

A DECO acha razoável a imposição de um número máximo de mudanças de comercializador por ano (por exemplo 6 ou 8 vezes), uma vez que os custos de cada operação de mudança acabam por se reflectir nos custos globais de gestão.

DGC

Não defende a existência de um número limite de mudanças de comercializador, embora, na fase actual, considere ajustado o limite de 4 mudanças anuais actualmente em vigor em Portugal.

EDPCom

Consiedra razoável a existência de um limite ao número de mudanças, como forma de mitigar os custos globais para o sistema. Este limite deve ser harmonizado entre os dois países.

Agente

EDPDís

Considera que o número de mudanças deve ter um limite para impedir o crescimento dos custos do sistema. Perspectiva que esse limite possa ser associado à inexistência de custos para o consumidor (havendo custos na mudança quando se exceder um determinado número de mudanças).
Considera ainda que o limite de 4 mudanças actualmente em vigor em Portugal é exagerado e que esta matéria deverá ser objecto de harmonização entre Portugal e Espanha.

EDPGás

Deve existir um limite para o número de mudança de comercializador. O limite estabelecido na regulamentação portuguesa (4 mudanças em cada período de 12 meses) é adequado.

EDPSU

No item relativo à existência de limites à mudança de comercializador, a EDP Serviço Universal defende que a limitação do número de mudanças a realizar por ano e cliente parece ser a mais consentânea com liberalização do mercado. É adequado a existência de harmonização entre os dois países.

END

Considera más apropiada la "autorregulación" (entendida como ausencia de límites explícitos); alternatively, puede establecerse un número máximo de cambios sin coste. En todo caso, entiende que el criterio a adoptar ha de ser común en ambos países.

FENACOOOP

Considera que o número de mudanças com um limite idêntico ao que está em vigor em Portugal é adequado e que poderá tentar-se a harmonização ibérica neste contexto.

HC

Parece razonable que exista un límite al número de cambios a realizar por cada cliente; el límite impuesto en Portugal (4 cambios en 12 meses) podría no obstante ser excesivo.
No ve inconvenientes en que dicho límite sea armonizado en los dos países.

Agente

IBER_ES

Sí debería limitarse el número de cambios, por ejemplo a 4 anuales, como ocurre en Portugal.
En todo caso, esta limitación habría de ser compatible con los distintos plazos administrativos regulados.

IBER_PT

A Iberdola considera que, em linha com as eficiências procuradas, o número de mudanças possíveis num dado horizonte temporal poderia ser limitado (por exemplo, 4 ao ano, como em Portugal). Deve-se compatibilizar o prazo mínimo de resposta previsto para materializar o pedido de mudança de comercializador, os prazos de gestão comercial, e os períodos regulados de vencimento dos pagamentos pelo cliente, e de pré-aviso ante solicitação de suspensão e corte.

OMEL

Quizás sea más conveniente explorar la vía de la duración mínima de los contratos que marcar un número máximo de cambios.
Parece oportuno limitar el número de cambios en tanto no se disponga de contadores electrónicos de forma general. El límite portugués (4 cambios anuales) puede considerarse como máximo.
Lo razonable sería que este aspecto estuviera armonizado en el entorno MIBEL.

REN

Um limite de 4 a 6 mudanças gratuitas por ano parece adequado. A existência de um número máximo de mudanças é um factor de moderação dos custos.

SUIT

Considera-se razoável o limite estabelecido na legislação portuguesa de 4 mudanças por ano. Este limite deverá ser harmonizado entre os 2 países.

UF

No deben establecerse límites al número de cambios de comercializador.

Agente

Questão: 13 Considera a aprovação dos procedimentos por entidade independente ou pelos reguladores um factor de confiança nos próprios processos?

Cuestión: 13 ¿Considera la aprobación de los procedimientos por una entidad independiente o por los reguladores un factor de confianza en los propios procesos?

Agente_1

La propuesta compete a los reguladores, con el previo consenso de los agentes.

DECO

A DECO considera que a aprovação dos procedimentos por uma entidade independente idónea ou pelos reguladores, confere um estatuto fundamental de confiança dos mesmos.

DGC

Considera que a aprovação do procedimentos pelo regulador ou por entidade independente confere credibilidade ao processo.

EDPCom

Considera que os procedimentos e alterações subsequentes devem ser disponibilizados ao regulador e serem por estes avalizados ou por outra entidade administrativa competente, independentemente de serem, ou não, formalmente aprovados por aquela entidade.

EDPDIs

Considera a aprovação do procedimentos por entidade competente um factor de confiança, devendo, contudo, ser criado um mecanismo de flexibilizaçã que permita a actualização destes no sentido de responder a alterações de enquadramento e a novas exigências.

Agente

EDPGás

A aprovação dos procedimentos por entidade independente poderá promover a confiança na inserção nos processos.

EDPSU

Relativamente à aprovação dos procedimentos, a EDP Serviço Universal tem a opinião que os procedimentos de mudança de comercializador deverão ser aprovados pela entidade reguladora, constituindo assim um factor de confiança e transparência.

END

Considera aconsejable la aprobación por parte de los respectivos reguladores.

FENACOOOP

Considera a aprovação do procedimentos pelo regulador a situação que oferece maior confiança ao consumidor. Manifesta reservas à aprovação por entidade independente sem que se saiba quem será esta entidade.

HC

Sí, esto otorga transparencia y solidez al sistema. Insiste no obstante en la capacidad de auto-regulación, para que sean los propios agentes quienes detecten y propongan nuevas necesidades operativas.

IBER_ES

Sí.

IBER_PT

Relativamente à Confiança nos Processos, a Iberdrola afirma que a aprovação dos procedimentos concede legitimidade aos agentes ao definir os direitos e as obrigações, prazos de resposta, e quadro geral de relações, com o que se reforçaria a confiança nos próprios processos.

OMEL

Los procedimientos deben ser propuestos por la entidad independiente y aprobados por los reguladores.

Agente

REN

A aprovação dos procedimentos por uma entidade independente ou pelos reguladores constitui uma garantia de transparência e de não discriminação entre agentes. Esta aprovação garantirá também condições de auditabilidade dos processos, aspecto fundamental para a credibilidade do sistema.

SUIT

Sim.

UF

Sí.

Agente

Questão: 14 Tendo presentes as situações em Espanha e Portugal, considera mais vantajosa uma situação que outra?

Cuestión: 14 Teniendo presentes las respectivas situaciones en España y Portugal, ¿considera urgente la aprobación formal de los procedimientos en España?

Agente_1

En lo que concierne a España, es urgente la aprobación formal de los procedimientos actuales, así como el establecimiento de las condiciones necesarias para sus posteriores revisiones.

DECO

A DECO acha mais vantajosa para o mercado e para os consumidores a situação em Portugal face à situação em Espanha (por acreditarem e defenderem uma regulação forte e independente).

DGC

(Idem da resposta à Q6.)

EDPCom

(Idem da resposta à Q13.)

END

(En relación a la situación en España) Urgente no es, pero sí deseable una aprobación formal de lo que ya existe.

Agente

FENACOOOP

Considera a situação espanhola menos vantajosa para os consumidores por crer que a entidade encarregue da mudança tenderá a favorecer os distribuidores em detrimento dos consumidores.

HC

(En relación a la situación en España) No lo considera urgente, dado que la Oficina de Cambios de Suministrador va a hacer las veces de repositorio (elevando al Ministerio las propuestas de modificación de los procedimientos acordadas en su seno por los agentes que la integran) y por lo tanto dicha actuación ya aportaría transitoriamente la referida transparencia.

IBER_ES

(En relación a la situación en España) No parece excesivamente urgente, tras ya 5 años de aplicación de los procedimientos oficiosos, pero sí sería positivo oficializar los procedimientos en uso.

IBER_PT

A Iberdrola afirma que, relativamente à aprovação de procedimentos em Espanha, tem-se actuado com os procedimentos consensuais nos respectivos grupos de trabalho durante 5 anos, razão pela qual não parece que ser urgente. Não obstante, ante o desaparecimento das tarifas integrais, e a necessária contratação no mercado para um grande número de consumidores (ou a totalidade, se incluímos o fornecimento de último recurso, caso se habilitem distintos comercializadores para contratar nessa modalidade), seria uma medida positiva a aprovação dos procedimentos em uso. Assim, reforçar-se-ia a legitimidade indicada no ponto precedente e a confiança dos agentes e dos utilizadores no processo.

OMEL

(En relación a la situación en España) Sí. No hay razón que justifique que no haya un procedimiento único aprobado y publicado en España.

REN

A metodologia habitualmente adoptada pelo regulador português, procedendo a consultas públicas antes da publicação de peças regulamentares, parece ser a mais adequada pelo facto de promover a participação dos diversos intervenientes no sector.

SUIT

Ambas as situações têm vantagens e inconvenientes.

Agente

UF

(En relación a la situación en España) Urgente no es, pero sí es conveniente la formalización de los procesos en funcionamiento desde 2003.

Agente

Questão: 15 Que estratégia e fases se poderão propor para a implementação dos procedimentos?

Cuestión: 15 ¿Qué estrategia y fases propondría para la implantación de los procedimientos?

Agente_1

Propone introducir en primer lugar las modificaciones que requiere la regulación ya vigente, y oficializar luego mediante normativa de desarrollo los procedimientos de gestión y administración de contratos, los flujos de información, etc.

DECO

Para a implementação dos procedimentos, a DECO considera adequado a apreciação prévia de um projecto normativo e respectivas fases de aplicação.

EDPGás

Assegurar que os procedimentos respondem às preocupações dos vários agentes envolvidos através da criação de grupos de trabalho ou de mecanismos de consulta pública. Publicar legislação nos 2 países com vista à harmonização de procedimentos, estabelecendo prazos razoáveis de implementação.

EDPSU

Para agilização do processo poderão ser contemplados procedimentos de aprovação rápida de pequenos ajustes aos procedimentos. Tal poderia passar por uma consensualização prévia entre todos os agentes das alterações pretendidas, para posterior submissão à ERSE, sem necessidade de se despoletar todo o processo de consulta que para além de funcionalmente pesado poderá ser moroso, não se justificando pela eventual simplicidade das alterações que poderão ser tidas por necessárias.

Agente

END

Fases propuestas:

- Aprobación de los procedimientos en España.
- Creación de una comisión de armonización de los procedimientos en ambos países.
- Aprobación de los procedimientos comunes.
- Creación de un Grupo de Trabajo en la Oficina de Cambios de Suministrador de vigilancia de la aplicación de los procedimientos.

FENACOO

Defende a intervenção de entidade oficial, com preferência para o regulador, com a apresentação prévia de projecto normativo e suas fases.

HC

La norma que apruebe los procedimientos debe establecer su fecha de entrada en vigor y, en su caso, el régimen transitorio aplicable.

IBER_ES

No considera relevante hablar de plazos de implantación, pues los procedimientos ya son de aplicación, sino oficializar lo que ya existe.

IBER_PT

Os procedimentos estão já em vigor, razão pela qual não se contemplam prazos concretos para a sua implantação, mas sim a oficialização dos mesmos para aportar garantias e confiança aos agentes na sua aplicação.

OMEL

Debe darse prioridad a los procedimientos estrictamente "operativos" (=los que facilitan el cambio); entre éstos, los relacionados con la interfase directa con agentes y consumidores han de estar armonizados, si bien cierto grado de armonización es deseable a todos los niveles.
La estructura de la información asociada a cada punto de suministro ha de ser modulable/ escalable para adaptarse a la incorporación masiva de contadores electrónicos.

Agente

SUIT

A estratégia deverá ser a de concentrar numa entidade comum (ou no máximo em duas entidades) a gestão do processo de mudança de comercializador, com a gestão e propriedade do universo de contadores. Esse gestor deverá igualmente gerir de forma harmonizada o registo do código do ponto de entrega (CPE em Portugal; CUPS em Espanha).

UF

Opina que basta aprobar oficialmente lo que ya existe.

Agente

Questão: 16 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?

Cuestión: 16 ¿Cuáles son a su juicio las medidas que deben tomarse respecto a la información que debe ser puesta a disposición de los clientes y en relación con los procedimientos de cambio de comercializador que considera más importantes para asegurar la confianza de los consumidores?

Agente_1

Todas la medidas propuestas en el documento de consulta deben ser implantadas en coincidencia con la aprobación de los procedimientos.

DECO

As medidas ao nível da informação a disponibilizar aos consumidores e ao nível dos procedimentos de mudança de comercializador que a DECO considera ser as mais importantes para assegurar a confiança dos consumidores são: campanha informativa dos consumidores através da utilização de todos os suportes de informação existentes como a televisão, a radiodifusão, jornais e panfletos (comunicação e divulgação da lista de comercializadores), procedimentos de mudança de comercializador (informação relativa ao ponto de entrega, metodologia de apuramento do consumo na data de mudança de comercializador, limites à mudança de comercializador, número de mudanças possíveis por ano) e prestação de garantias de fiabilidade, celeridade e eficácia do processo de mudança). As medidas informativas a divulgar deverão ter o aval da entidade reguladora e das associações de consumidores que constituam uma referência para a população. Desta forma, os consumidores seriam devidamente esclarecidos sobre os seus direitos (ausências de custos de processo, adopção de soluções por parte do comercializador cessante e do novo comercializador ao nível da facturação, lista de comercializadores no mercado, comparativo de preços).

DGC

As medidas de informação que considera mais relevantes incluem: acesso à lista de comercializadores; a possibilidade de comparação de ofertas comerciais; a existência de mecanismos de garantia e de supervisão do processo.

No âmbito dos procedimentos considera: os prazos; os limites à mudança; os mecanismos de início do processo; a actuação em caso de descontinuidade do fornecedor; e o apuramento do consumo de mudança como as questões mais relevantes.

Agente

EDPCom

Deve ser disponibilizada informação sobre as regras de mudança nas diversas situações. Deve ainda ser disponibilizada pela entidade encarregue de gerir a mudança informação relativa a número de mudanças, tempos médios de mudança e reclamações. Os reguladores devem disponibilizar informação de caracterização (número de clientes, volume de energia e quotas), bem como preços do OMIE e tarifas médias de acesso às redes.

EDPDi

Considera que a flexibilização da mudança de comercializador para o CUR um aspecto que poderá contribuir para aumentar a confiança dos consumidores no processo de mudança, dado o número elevado de transacções deste tipo que têm vindo a suceder.

EDPGás

Identificação de todos os comercializadores a operar no mercado e a apresentação de preços de referência. Necessário assegurar a comparabilidade dos preços. A mudança de comercializador deve ser rápida, assegurar a continuidade de fornecimento e a ausência de facturações em duplicado.

EDPSU

O documento refere as boas práticas que contribuem para garantir a confiança dos consumidores, nomeadamente a simplicidade e rapidez dos processos associadas a uma completa divulgação dos procedimentos. A divulgação de tarifas e indicadores de qualidade associada a uma estratégia de comercialização, bem como a disponibilização de simuladores contribuirão também para a transparência do processo assegurando a confiança dos intervenientes. Há, no entanto, que garantir que a informação comercial publicada é comparável entre si de forma a possibilitar uma escolha consciente pelo consumidor.

END

Considera prioritaria la transparencia en las comunicaciones.

FENACOO

Considera que deve ser disponibilizada primeiramente a listagem de comercializadores e formas de contacto, bem como as regras de mudança e mecanismos de comparação e simulação de preço.

Agente

HC

La información facilitada al consumidor debe ser fiable y clara, en particular en lo que se refiere a la facturación del comercializador saliente y entrante, especificando los respectivos períodos y, en su caso, los métodos de estimación utilizados. El cliente debe conocer igualmente el listado de comercializadores disponibles, cuál es en su caso el de último recurso, sus derechos y obligaciones y los procedimientos de desestimiento y reclamación. Debe además reconocerse validez a la contratación telemática y telefónica.

IBER_ES

(Respuesta conjunta a preguntas #16 a 18)

Debe facilitarse al consumidor el listado de comercializadores autorizados e información sobre los procedimientos básicos para realizar el cambio. La vía de comunicación preferente ha de ser Internet.

IBER_PT

As medidas propostas pela Iberdrola para assegurar a confiança dos consumidores são: deverá oferecer-se ao cliente a lista de comercializadores autorizados para oferecer-lhe os serviços e os procedimentos básicos para realizar a mudança de comercializador (como contactar, prazos nos quais se vai materializar a mudança, as condições, as causas de recusa, consequências da mudança, ...).

OMEL

Es de la opinión que: "Un consumidor debe encontrar con facilidad un enlace que le permita conocer lo que debe hacer para cambiar de suministrador", por ejemplo en las páginas web de distribuidores, comercializadores, Ministerio, CNE, organizaciones de consumidores...

Tras la identificación del consumidor, se le deben indicar sus derechos, obligaciones, forma de proceder y lista de comercializadores.

Uno de los pasos debe especificar el procedimiento de "lectura final" y la necesidad de saldar los importes pendientes.

Sería conveniente disponer de una comparativa entre alternativas.

Toda la información debe estar disponible mediante medios telemáticos.

REN

É fundamental garantir a confiança dos consumidores. Esta garantia passa pela divulgação de toda a informação necessária e que possa ser tornada pública (relatórios, relatos dos factos mais relevantes, etc).

Agente

SUIT

Todas as medidas previstas pelo ERGEG são desejáveis, complementadas pela arquitectura independente do sistema e seu funcionamento sob supervisão regulatória. O operador de mudança de comercializador deverá disponibilizar informação sobre diversas matérias de interesse para os consumidores, designadamente sobre medidas de eficiência energética. Deverão ser igualmente disponibilizados simuladores de preços e um guia de mudança de comercializador.

UF

Considera que "Todos los procedimientos deben ser públicos y estar a disposición de los clientes. La información puede estar a disposición de estos últimos de forma clara y sencilla tanto en las páginas web de los organismos oficiales como en las de las comercializadoras."

Agente

Questão: 17 Que tipo de informação inicial deveria estar disponível ao consumidor e porquê? Qual seria o meio mais adequado para proceder à sua divulgação?

Cuestión: 17 ¿Cuál es el tipo de información de partida que a su juicio debería ser ofrecida al consumidor y por qué? ¿Cuál sería el medio adecuado para proceder a su divulgación?

Agente_1

Propone una carta personalizada, dirigida por la distribuidora, donde se expliquen los cambios regulatorios y los derechos y obligaciones de los consumidores bajo la modalidad de un cuestionario FAQ aprobado por los reguladores.

DGC

Considera a lista de comercializadores como a informação de primeira linha para os consumidores, a que se segue o mecanismo de início do processo de mudança. Considera útil a existência de simuladores de preços. As páginas dos reguladores devem ser o meio previligiado de acesso à informação.

EDPCom

Idem da resposta à Q16.

EDPDis

Considera que a entidade reguladora deverá divulgar a todos os agentes a informação sobre o desempenho do processo de mudança, de modo a contribuir para a credibilização deste e o aumento da confiança dos consumidores.

EDPGás

Preços de referência e identificação dos serviços adicionais prestados. Disponibilização de simuladores on-line.

Agente

END

Información acerca de derechos, obligaciones, plazos y posibilidades del consumidor ante el cambio de suministrador. El medio preferente han de ser las campañas divulgativas institucionales dirigidas desde las entidades reguladoras.

FENACOOB

Considera que deve ser disponibilizada ao consumidor informação relativa a direitos e obrigações, ao registo do ponto de entrega, a forma de apuramento do consumo de mudança e os limites à mudança.

HC

La información de partida es el listado de comercializadores y la constatación de que el cambio es un proceso gratuito y sencillo. La difusión debe hacerse de forma preferente a través de las páginas web de los reguladores y de los entes supervisores del cambio de suministrador.

IBER_ES

(Respuesta conjunta a preguntas #16 a 18)

Debe facilitarse al consumidor el listado de comercializadores autorizados e información sobre los procedimientos básicos para realizar el cambio. La vía de comunicación preferente ha de ser Internet.

IBER_PT

Podem-se utilizar as diferentes vias de comunicação possíveis com a preferência para a divulgação através da Internet, meio que oferece a vantagem da sua actualização imediata (páginas web do Ministério, da CNE, da ERSE, das organizações de consumidores e utilizadores, dos próprios comercializadores, etc.,)

OMEL

(En cuanto a la información: se refiere a la respuesta dada a la cuestión #16.)

La posibilidad de cambio de suministrador debe ser incluida como un dato más en la factura habitual, desde donde se remita a las páginas web en que esté disponible toda la información al respecto.

Agente

REN

Considera-se importante transmitir aos clientes informação recolhida no âmbito dos mecanismos de auditabilidade.

O processo mais aconselhável para divulgação da informação é a Internet (websites do regulador, entidade gestora do processo de mudança de comercializador e comercializadores).

SUIT

Ver resposta anterior (Q16).

UF

Propone facilitar una guía del consumidor en el mercado liberalizado, con información de procedimientos de cambio, funciones de cada agente involucrado y plazos exigidos.

Agente

Questão: 18 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.?)

Cuestión: 18 ¿Qué aspectos considera que son relevantes en este asunto y por qué? ¿Cuál es la información a proporcionar por los distintos intervenientes en la gestión y supervisión del proceso de cambio de comercializador (tiempos de cambio, número de reclamaciones, etc.?)

Agente_1

Considera relevantes todos los aspectos indicados en el documento de consulta; la información proporcionada debe ser regulada y pública.

DECO

A DECO afirma que garantido que a entidade reguladora pode activamente intervir no processo de mudança de comercializador, corrigindo tempos de demora ou obviando procedimentos que estejam a ser unilateralmente impostos pelo comercializador cessante ou pelo novo comercializador, constitui um factor de confiança acrescido a não desprezar para o sucesso deste processo. Acresce a informação disponibilizada ao cliente sobre as normas a que estão sujeitos os comercializadores no processo de mudança, preços e quotas de mercado, e as diferentes formas de apresentação das reclamações junto da entidade reguladora.

DGC

Para aumentar a confiança dos consumidores e a transparência do processo, considera importantes todos os aspectos mencionado no ponto 4.3 do documento de consulta.

EDPCom

Idem da resposta à Q16.

EDPGás

Deve ser prevista a realização de auditorias periódicas. A informação a disponibilizar deve incluir o número de pedidos de mudança por mês, tempos médio e máximo, percentagem de recusas e fundamentos, número de reclamações e percentagem das que têm provimento.

Agente

EDPSU

Consideram que ao nível da informação que poderia ser disponibilizada e eventualmente divulgada de forma agregada pela entidade supervisora do processo de mudança, sugere-se os seguintes: listagem dos comercializadores em actividade; metodologia de mudança de comercializador; prazos médios e máximos de mudança de comercializador; número de transferências por mês e por nível de tensão entre comercializadores; quotas de mercado e quantidade de reclamações.

END

(Respuesta común a la cuestión #20.)

Los indicadores son los de movimientos de solicitudes de acceso a la red:

- Solicitudes de alta, baja y modificación.
- Los plazos entre hitos (solicitud, aceptación, activación, y rechazos).
- El número y porcentaje de solicitudes fuera de plazos legales.
- El número y porcentaje de rechazos, desglosados por motivos.
- Las anulaciones y reposiciones originadas por solicitudes erróneas de los comercializadores.

El número y tipología de las reclamaciones es asimismo importante.

La periodicidad puede ser mensual y los datos deben facilitarse agregados.

FENACOOOP

Considera factores de confiança no processo por parte dos consumidores a disponibilização de informação relativa a normas, número de mudanças, quotas de mercado e preços e meios de apresentação de reclamações.

HC

Los consumidores deben tener conocimiento de que todo el proceso es supervisado por los reguladores y por la Oficina de Cambios de Suministrador (en España) y de que pueden plantear reclamaciones al respecto.

Dicha información puede ser: cuota de mercado, número de cambios, tiempos de cambio, número y causa de las reclamaciones y/o desistimientos.

IBER_ES

(Respuesta conjunta a preguntas #16 a 18)

Debe facilitarse al consumidor el listado de comercializadores autorizados e información sobre los procedimientos básicos para realizar el cambio. La vía de comunicación preferente ha de ser Internet.

Agente

OMEL

Aspectos más relevantes:

- Transparencia, publicidad y rapidez del proceso.
- Ausencia de obstáculos al cambio y de coste para el consumidor.

En principio, el distribuidor no necesita conocer el nuevo comercializador elegido por el consumidor.

Información a controlar por los supervisores: véase la respuesta a la cuestión #20.

SUIT

O aspecto mais relevantes é a independência do Operador Logístico relativamente aos agentes de mercado.

São sugeridos os seguintes indicadores: % de clientes que efectuaram uma ou mais mudanças de comercializador; tempo de mudança de comercializador; nível de cobranças em litigio; número de reclamações; etc.

UF

(Repita la respuesta a la cuestión #17.)

Agente

Questão: 19 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?

Cuestión: 19 ¿Qué entidad debería llevar a cabo el cambio de comercializador, es decir, qué entidad debería interaccionar con la plataforma de gestión del cambio (comercializador/ cliente)? Y, en el caso de intervención del comercializador en nombre del cliente, ¿debe existir un soporte para dicha representación? ¿En qué terminos y con qué medios para su auditoría?

Agente_1

Aunque lo habitual es que sea el comercializador entrante quien desencadene el proceso, el cliente también debe poder hacerlo. Para que el comercializador entrante actúe en nombre del cliente ha de requerir un consentimiento expreso y contrastable del mismo.

DECO

A DECO tem a opinião de que deverá ser o novo comercializador que deverá operacionalizar a mudança de comercializador, bastando para esse efeito ter em sua posse um exemplar do contrato devidamente assinado pelo cliente.

DGC

O consumidor deve apenas contactar uma única entidade para promover a mudança e esta deverá ser o novo comercializador. A actuação do comercializador em nome do cliente deverá ter subjacente uma autorização específica.

EDPCom

Deverá ser o comercializador a operacionalizar a mudança, sendo o novo comercializador em caso de mudança propriamente dita ou o cessante em caso de denúncia por término do contrato. A actuação do comercializador em nome do cliente deverá ter subjacente uma autorização específica, sendo correctos os mecanismos de auditabilidade previstos no modelo português.

Agente

EDPDís

Considera que o início do processo de mudança deverá ser desencadeado pelo novo comercializador. A actuação do comercializador em nome do cliente deverá ter subjacente uma autorização específica.

EDPGás

Caso o comercializador actue em nome do cliente deverá dispor de autorização deste por escrito.

EDPSU

Recomendam também que deverá ser o novo comercializador, devidamente mandatado pelo cliente, o único interlocutor do processo perante a entidade executora do processo de mudança de comercializador. O comercializador “de destino” deverá garantir a prova da obtenção da autorização do cliente em causa para o acesso à respectiva informação e para a realização do processo de mudança.

END

Propone que los cambios sean gestionados por el distribuidor. Queda abierta por supuesto la posibilidad de representación del cliente por el comercializador con los medios habituales, tales que permitan el registro y auditoría de dicha representación.

FENACOOOP

Considera que o início do processo de mudança deverá ser desencadeado pelo novo comercializador, com acesso ao registo do ponto de entrega.

HC

Contempla el comercializador entrante como interlocutor natural con la plataforma de gestión del cambio.
La autorización puede ser bien escrita, bien grabada - insiste en la importancia de fomentar medios telemáticos y telefónicos.
Para la auditoría bastaría obligar a conservar los documentos/ grabaciones durante un determinado número de años.

IBER_ES

El cambio debería ser realizado a instancias del comercializador entrante, supuesta la aquiescencia del cliente mediante la formalización del contrato (por escrito, Internet, grabación telefónica...).

No considera necesaria la realización de auditorías, más allá de las originadas por reclamaciones o como justificación de las solicitudes tramitadas.

Agente

IBER_PT

A Iberdrola afirma que a mudança deveria ser feita da forma mais transparente, e com a mínima participação de agentes. Seria bastante a actuação do comercializador entrante, suportado pela decisão do cliente reflectida no correspondente contrato, para o que deveria ser suficiente qualquer documento ou prova admitida legalmente para a formalização de contratos (suporte escrito, Internet, gravação telefónica, etc.).

Consideram que a contratação do fornecimento eléctrico não deveria ser objecto de regulação específica em assuntos relativo à protecção do cliente, mas sim submetida à regulação de carácter geral aplicável à contratação de qualquer produto ou serviço. Como justificação, há que considerar que é altamente improvável que se cause um prejuízo económico ao consumidor (como poderia resultar de um corte do fornecimento). Para essa razão, não consideram necessária a realização de auditorias para além das provas requeridas ante reclamações ou justificação dos pedidos iniciados, ao pedido do cliente que o considera oportuno.

OMEL

Lo más sencillo es la interlocución a través del comercializador (¿entrante, se entiende?). En dicho caso debe mediar autorización expresa del cliente, ya sea por medios telemáticos o documentales.

SUIT

A representação do cliente através do novo comercializador deverá ser feita por processo autenticado pela internet.

UF

Es el distribuidor quien debe gestionar y realizar el cambio. En todo caso las intervenciones del comercializador en nombre del cliente deben ser autorizadas por este último.

Agente

Questão: 20 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?

Cuestión: 20 ¿Cuáles son los indicadores a determinar para asegurar una adecuada monitorización del proceso de cambio de comercializador? ¿De qué forma y con qué periodicidad deben ser divulgados? ¿Qué indicadores deben ser armonizados entre los dos países?

Agente_1

Hace hincapié en los índices orientados al número de altas, bajas y cambios, así como en los criterios de rechazo de acceso.

DECO

Para assegurar uma adequada monitorização do processo de mudança de comercializador, a DECO propõe a utilização dos indicadores número de mudanças de comercializador, preços e quotas de mercado. Estes indicadores deverão estar acessíveis ao público em geral. Nomeadamente, através da elaboração de relatórios de divulgação semestral.

EDPCom

Os indicadores devem ser os referidos na Q16, com divulgação mensal, sendo necessária a harmonização dos princípios gerais entre os dois países para que a comparação de desempenho faça sentido.

EDPDis

Considera dois indicadores como fundamentais na monitorização do processo de mudança de comercializador: os tempos de mudança e o número de reclamações apresentadas.

A divulgação desta informação deverá ser feita pela entidade encarregue do processo e numa base trimestral, com harmonização entre os dois países.

Agente

EDPGás

Número de pedidos de mudança por mês, plazos médio e máximo, percentagem de recusas e fundamentos, número de reclamações e percentagem das que têm provimento. Estes indicadores devem ser armonizados entre os 2 países. Devem ser enviados trimestralmente aos reguladores.

EDPSU

Relativamente ao item Monitorização e Mecanismos de Auditabilidade dos Processos de Mudança de Comercializador, a EDP indica que se deverá ter conta os indicadores seguintes: plazos médios e máximos de mudança de comercializador; número de transferências por mês e por nível de tensão entre comercializadores; quotas de mercado e quantidade de reclamações. Estes indicadores deverão ser disponibilizados com indicação clara dos universos envolvidos permitindo uma análise comparativa. A actualização dos indicadores poderá ser mensal ou trimestral.

END

(Véase respuesta a la cuestión #18.)

FENACOOOP

Considera que a entidade responsável pelo processo deverá publicar relatórios com periodicidade preferencialmente semestral, com dados relativos a número de mudanças, preços e quotas de mercado.

HC

Indicadores propuestos: volumen de solicitudes, volumen de cambios de comercializador, volumen de rechazos y volumen de nuevas altas (conexiones a red); control de plazos y desagregación de esos indicadores por agentes (distribuidor/comercializador), tarifas, ubicación geográfica y tipo de puntos de suministro. Periodicidad mensual.

Todos los indicadores referidos podrían ser armonizados entre los dos países, ya que se trata de indicadores de actividad. Es importante que los indicadores sean comparables no sólo en cada país, sino también entre países.

Se estima que la Oficina de Cambios de Suministrador y el Operador Logístico sí pueden promover auditorías independientes.

Agente

IBER_ES

Indicadores propuestos:

- Plazo medio de activación de los contratos (con desviaciones, y número de casos en que éste es superior a un plazo determinado).
- Retraso respecto a la fecha de solicitud (medio, y desviaciones).
- Porcentaje de rechazos sobre el total de solicitudes.
- Volúmenes de actividad.

IBER_PT

A Iberdrola propõe os seguintes Indicadores de monitorização do processo: Prazo médio de activação dos contratos (com desvios e número de casos com prazo superior a um limite determinado); Atrasos face à data de solicitação (médio e desvios); Percentagem de recusa sobre o total dos pedidos; Volumes de actividade.

OMEL

Indicadores a publicar:

- Número de cambios producidos/ pendientes/ rechazados (total y segmentado por motivos).
- Duración media del cambio.
- Número de cambios rechazados de forma indebida a juicio del supervisor.

Todos los indicadores deben estar armonizados en ambos países.

REN

Todos os indicadores que não estejam dependentes de especificidades nacionais devem ser harmonizados.

Deverá ser publicado mensalmente um conjunto alargado de indicadores (REN apresenta lista de possíveis indicadores a utilizar).

SUIT

Os processos deverão ser harmonizados entre os 2 países.

Os indicadores são os indicados na resposta à questão 18.

Agente

UF

Los indicadores más relevantes son los asociados al cumplimiento de los procedimientos y los plazos en los cambios de suministrador; señala como parámetros de control el número de solicitudes totales, aceptadas, rechazadas, pendientes de activación, activadas, el número de anulaciones y reposiciones, etc. Los indicadores deben ser publicados mediante la Oficina de Cambios de Suministrador con periodicidad mensual. Deben armonizarse el mayor número de indicadores posible.

Agente

Questão: 21 Qual a periodicidade de realização das 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?

Cuestión: 21 ¿Cuál debería ser la periodicidad de las auditorías? ¿Cuáles de los procesos que deberían ser objeto de mayor atención (cumplimiento de las reglas, plazos de ejecución de los procedimientos, protección de los datos personales, etc.)? ¿Deberían ser publicados los informes de auditoría?

Agente_1

Insiste en la falta de armonización y regulación en cuanto a los criterios de rechazo utilizados por los distribuidores.

DECO

Relativamente às auditorias, a DECO considera suficiente a existência de auditorias semestrais. A DECO considera fundamental a divulgação respeitante ao cumprimento das regras e prazos de execução e o prazo de envio da primeira factura após operação de mudança.

DGC

As auditorias deve abranger um conjunto alargado de parâmetros e os relatórios devem ser disponibilizados publicamente.

EDPCom

Considera que deve ser o regulador, ou outra entidade competente para o efeito, a desencadear as auditorias sempre que o entenda necessário, designadamente em períodos de grande intensidade de mudança ou com um aumento do número de reclamações. Os relatórios de auditoria devem ser divulgados publicamente.

EDPDIs

As auditorias deverão ser realizadas com intervalos de 3 anos, podendo as entidades supervisoras determinar auditorias intercalares em caso de degradação dos indicadores de desempenho ou da existência de reclamações. Os relatórios de auditoria devem ser divulgados publicamente.

Agente

EDPGás

No mínimo de 2 em 2 anos. Deve ser dada maior atenção à verificação do cumprimento das regras, ao cumprimento dos prazos e à garantia do sigilo dos dados pessoais. Os relatórios de auditoria devem ser utilizados apenas pelas autoridades com competência para assegurar o bom funcionamento da mudança de comercializador. A serem divulgados devem incluir somente informação agregada, assegurando-se que não é divulgada informação comercialmente sensível.

EDPSU

No que respeita à realização de auditorias, considera-se adequada a um correcto acompanhamento do sistema uma periodicidade bienal. No entanto, poder-se-á aumentar a frequência perante um sistema particularmente activo – com elevado número de mudanças ou incremento de reclamações.

END

Si por "auditoría" se entiende un proceso de supervisión continua, no debiera haber otro plazo que el de envío de la información, por ejemplo con carácter mensual. Debe ponerse especial énfasis en la protección de datos de carácter personal. Los informes de supervisión deben ser publicados por el Ente competente (en el caso español, la Oficina de Cambios de Suministrador).

FENACOOOP

Considera que devem existir auditorias externas a promover pela entidade encarregue do processo de mudança com periodicidade semestral e centradas no cumprimento das regras do processo. Os resultados das auditorias devem ser divulgados publicamente.

HC

Opina que "Las auditorías deben realizarse cada dos años, si bien esa periodicidad puede ser inferior en caso de que exista un número significativo de reclamaciones o si algún indicador asume valores que se consideren inadecuados.

Los tres procesos que se citan deben ser objeto de una gran atención, destacando, si cabe, el de la protección de datos de carácter personal.

No vemos inconveniente en que dichos informes sean publicados (a excepción de los datos que tengan carácter confidencial) en la página web de la Oficina de Cambios de Suministrador o del Operador Logístico portugués."

IBER_ES

No contempla una periodicidad para el seguimiento de la actividad; bastaría con elaborar informes-tipo de periodicidad mensual.

Agente

IBER_PT

Relativamente à periodicidade das Auditorias, a Iberdrola afirma que uma medida suficiente da evolução da actividade poderia ser o seguimento permanente por meio do tipo de relatórios tipo (periodicidade mensal).

OMEL

La auditoría debe ser anual y prestar particular atención al cumplimiento de plazos y reglas y a la transparencia del proceso.
Los resultados de las auditorías deben ser públicos manteniendo el anonimato de los participantes en el proceso.
Sólo deben hacerse públicos aquellos casos en los que haya un incumplimiento flagrante y se haya sancionado a algún participante.

UF

Se considera que la realización de auditorías va más allá de las competencias de la Oficina de Cambios de Suministrador. En todo caso, no debieran tener periodicidad fija, sino ser realizadas ad-hoc a la vista de comportamientos considerados atípicos. Los resultados deberían comunicarse a los agentes implicados.
