

Obrigações de Serviço Público e Protecção dos Consumidores

Eugénia Alves – ERSE

Programa do Consumidor de Energia 2010-2011
Workshop sobre 3.º Pacote Legislativo Comunitário

11 de Janeiro de 2011

Obrigações de serviço público e protecção dos consumidores

Sumário

1. **As obrigações de serviço público e protecção dos consumidores no sector energético**
2. **As principais novidades do 3.º pacote legislativo**
3. **O trabalho já desenvolvido e o que falta desenvolver**

Obrigações de serviço público e protecção dos consumidores no sector energético

- O que são obrigações de serviço público?
Constituem prestações de serviços impostas para assegurar a satisfação das necessidades colectivas dos cidadãos

- Porque existem nos sectores da electricidade e do gás natural?
Os serviços de fornecimento de electricidade e de gás natural são considerados serviços de interesse geral, essenciais à satisfação das necessidades dos cidadãos

- Quais os tipos de obrigações de serviço público?
 - Segurança, incluindo do fornecimento
 - Regularidade do fornecimento
 - Qualidade do fornecimento
 - Protecção dos consumidores
 - Promoção da eficiência energética
 - Protecção do ambiente

Obrigações de serviço público e protecção dos consumidores no sector energético

Considera-se serviço público toda a actividade destinada a satisfazer as necessidades de interesse geral, fundamentais para a comunidade

A prestação de serviço público deve assentar, designadamente nos seguintes princípios:

- **A universalidade e a igualdade** de acesso por todos os que se encontrem e disponham de condições idênticas
- **A continuidade e regularidade** do seu funcionamento
- **A qualidade** dos bens e serviços fornecidos
- **A adaptação** às necessidades dos seus utentes
- **A disponibilidade de meios** adequados para recurso e reclamação

Obrigações de serviço público e protecção dos consumidores no sector energético

Quando um conjunto mínimo de serviços é disponibilizado a todos os cidadãos em condições de igualdade, a um preço acessível e com uma qualidade específica estamos perante o conceito de **serviço universal**

Ex. todos os consumidores têm o direito de serem abastecidos de electricidade, desde que o solicitem, onde quer que se situe o local de consumo – obrigação de ligação à rede

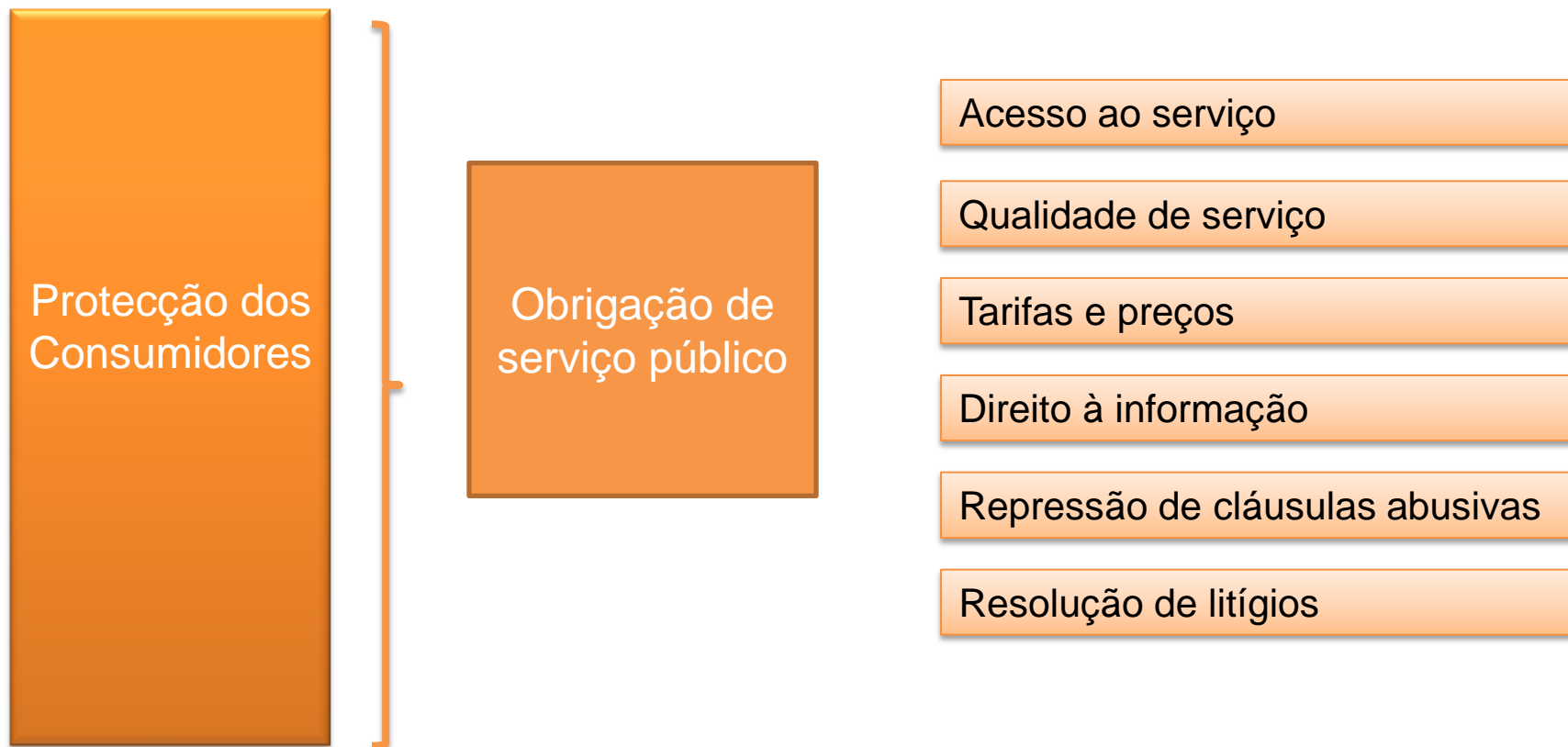


Obrigações de serviço público e protecção dos consumidores no sector energético

	Operador de rede	Comercializador de Último Recurso	Comercializador Livre
Obrigaçãõ de ligação	x*		
Obrigaçãõ de fornecimento		x	
Protecçãõ dos consumidores (Anexo 1 das Directivas MIE)		x	x
Tarifa social		x*	
Pré-aviso de interrupçãõ		x	x
Padrões de qualidade de serviço técnica	x		
Padrões de qualidade de serviço comercial	x	x	
Serviços para consumidores com necessidades especiais	x	x	x
Informaçãõ ao consumidor	x	x	x
Tarifas/preços regulados	x	x	
Protecçãõ do ambiente	x	x	x

*Essencialmente ou exclusivamente sector eléctrico

Obrigações de serviço público e protecção dos consumidores no sector energético



Principais novidades do 3.º pacote legislativo comunitário

Actos normativos a salientar:

- Directiva 72/2009/CE, de 13 de Julho – mercado interno da electricidade
- Directiva 73/2009/CE, de 13 de Julho – mercado interno do gás natural

Preceitos aplicáveis:

➤ Directiva electricidade:

- Artigo 1.º (Objecto)
- Artigo 3.º (Obrigações de serviço público e protecção dos consumidores)
- Artigo 37.º (Obrigações e competências das entidades reguladoras)
- Anexo I (Medidas de protecção dos consumidores)

➤ Directiva gás natural:

- Artigo 3.º (Obrigações de serviço público e protecção dos consumidores)
- Artigo 41.º (Obrigações e competências das entidades reguladoras)
- Anexo I (Medidas de protecção dos consumidores)

Principais novidades do 3.º pacote legislativo comunitário

- **Direito ao fornecimento por um comercializador**
- **Definição do conceito de cliente vulnerável**
- **Informação sobre consumo e facturação**
- **Balcões únicos**
- **Tratamento de reclamações e resolução de litígios**
- **Checklist dos direitos do consumidor de energia**
- **Contadores inteligentes**

Principais novidades do 3.º pacote legislativo comunitário

*Todos os consumidores têm **direito ao fornecimento de electricidade ou de gás natural, por um comercializador**, com o consentimento deste*

Aguarda transposição

Clientes domésticos + pequenas empresas (electricidade)

Comercializador de Último Recurso

Restantes clientes

Comercializador em Regime de Mercado

Questão: Como garantir o fornecimento com o desaparecimento do Comercializador de último recurso?

- **Extinção das tarifas de venda reguladas** (Decreto-Lei n.º 66/2010 e Decreto-Lei n.º 104/2010)

Principais novidades do 3.º pacote legislativo comunitário

O conceito de **cliente vulnerável** pode referir-se à pobreza energética, mas também à proibição da interrupção do fornecimento em certos momentos críticos

- Apoio sócio-económico
- Melhoria da eficiência energética
- Outras medidas de protecção

Aguarda transposição



O que é?

Quem são os beneficiários?

Quem os define?

Principais novidades do 3.º pacote legislativo comunitário

Os consumidores **devem ter acesso aos seus dados de consumo** e autorizar o seu acesso por terceiros e **devem ser informados sobre os respectivos custos**, com frequência suficiente para gerirem adequadamente os seus consumos

Acesso aos dados de consumo

- Formato harmonizado
- Acesso por parte de comercializadores licenciados/registados

Informação sobre facturação

- Periodicidade da facturação
- Factura com acerto final, em caso de mudança de comercializador, não deve ultrapassar 6 semanas

Principais novidades do 3.º pacote legislativo comunitário

Devem ser criados balcões únicos que coloquem à disposição dos consumidores toda a informação necessária sobre os seus direitos, a legislação em vigor e os meios de resolução de litígios disponíveis

Devem ser entidades vocacionadas para prestar informação especializada na área da energia?

Devem constituir um departamento de uma entidade cujas competências se situam na área da defesa do consumidor em geral?

Aguarda transposição

Principais novidades do 3.º pacote legislativo comunitário

Deve ser assegurada a criação de um mecanismo independente, como um provedor para a energia ou um organismo de defesa do consumidor, para o tratamento eficiente de reclamações e a resolução extrajudicial de litígios

Aguarda transposição

Tratamento eficiente de reclamações

- Os prestadores de serviços devem dispor de sistemas de tratamento de reclamações
- Devem ser tidas em conta as melhores práticas, em especial os sistemas que não importam encargos para os consumidores

Resolução extrajudicial de litígios

- Os prestadores de serviços devem informar os consumidores sobre os seus direitos, incluindo sobre os procedimentos existentes para a resolução alternativa de litígios
- A factura e material promocional devem especificar informação sobre a resolução alternativa de litígios

Principais novidades do 3.º pacote legislativo comunitário

*Com a colaboração com os Estados-membros, entidades reguladoras nacionais, organizações de consumidores e outros parceiros, a **Comissão Europeia estabelece um catálogo dos direitos do consumidor de energia**, com resposta às questões práticas dos consumidores em relação aos respectivos comercializadores*

- A Checklist deve chegar ao conhecimento de todos os consumidores, e ao público em geral, através dos comercializadores e dos operadores das redes de distribuição, em cooperação com as entidades reguladoras
- A implementação da checklist é verificada no contexto do Fórum do Cidadão de Energia, realizado anualmente em Londres

Lista de verificação do Consumidor de Energia

15 de Março de 2009

Principais novidades do 3.º pacote legislativo comunitário

Deve ser assegurada a implementação de sistemas de contadores inteligentes, na sequência da realização de uma avaliação de natureza económica sobre os custos e os benefícios para o mercado e para o consumidor individual

Vantagens dos contadores inteligentes?

- Transmite os dados de consumo electronicamente
- Favorece a eficiência no consumo de energia
- Contribui para a promoção da concorrência

Custos associados?

- A avaliação dos custos/benefícios deve ser realizada até 3 de Setembro de 2012
- A avaliação deve incluir calendarização mais viável para a sua execução

Aguarda transposição

O trabalho já desenvolvido e a desenvolver

O que já foi feito?

Cliente economicamente vulnerável - electricidade

=

Tarifa Social

Decreto-Lei n.º 134-A/2010

Catálogo dos direitos do consumidor de energia

=

Lista de Verificação do Consumidor de Energia

15 de Março de 2009

Formato harmonizado para acesso aos dados de consumo

=

Registo do ponto de entrega

Processo de mudança de comercializador

O trabalho já desenvolvido e a desenvolver

O que há ainda a fazer?

Garantia do fornecimento por um comercializador

Clientes vulneráveis no gás natural + outras medidas na electricidade

2.^a etapa da Checklist

Balcões únicos + mecanismo independente de resolução de litígios

Avaliação dos custos/benefícios dos contadores inteligentes

Aguardemos a transposição do 3.º Pacote Legislativo!