

| |
|---|
| ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA Gabinete do Presidente |
| N.º de Entrada <u>586912</u> |
| Classificação <u>25101</u> / / / / |
| Data <u>31.10.2017</u> |

ERSE
ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Assembleia da República
Palácio de S. Bento
1249-068 Lisboa

Por determinação de Sua Excelência o
Presidente da A.R. o D. DAQUELA e DEU.

fese

31-OUT-17

Lisboa, 27 de outubro de 2017
N/Ref: E-CA/2017/63/FMS/pm

V/ Ref.ª: 4/XIII(3.ª)-EI

Assunto: Faturação acumulada da Galp On – Resposta ao Req. n.º 4/XIII(3.ª)-EI

Exmo. Senhor Presidente da Assembleia da República,
Exmos. Senhores Deputados Hélder Amaral e Pedro Mota Soares (CDS-PP),

Na sequência da receção do requerimento melhor identificado em epígrafe, vem a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), prestar a V. Exas. os esclarecimentos necessários, com vista à satisfação das questões formuladas.

A ERSE, no âmbito das suas funções de monitorização e de supervisão, acompanha atentamente o desenvolvimento dos mercados retalhistas de eletricidade e de gás natural. Desta forma – e, em resposta à questão formulada sob o número 1 –, informamos que a ERSE teve conhecimento dos factos relatados por V. Exas. no requerimento a que a presente missiva responde, antes do conhecimento do mesmo, através de reclamações apresentadas por consumidores junto do serviço de Apoio ao Consumidor de Energia (ACE) desta Entidade Reguladora.

No que diz respeito à questão formulada sob o número 2, informarmos que, na sequência das referidas reclamações, a ERSE solicitou prontamente esclarecimentos à Galp Power, S.A. (Galp Power) sobre cada uma das situações reclamadas, tendo a Galp Power respondido que havia identificado a ocorrência de uma situação de “*caráter excepcional*” que havia impossibilitado a “*emissão de faturação atempadamente*” e reconhecendo ainda o direito dos consumidores ao pagamento fracionado. Esta questão é particularmente importante, uma vez que, de acordo com o **regime regulamentar aplicável aprovado pela ERSE**¹, quando não seja respeitada a periodicidade na faturação, tem de ser garantido o fracionamento do pagamento do valor exigido em prestações mensais a pedido do cliente, sem que

¹ Vd. Artigo 120.º do Regulamento das Relações Comerciais do setor elétrico, aprovado pelo Regulamento da ERSE n.º 561/2014, e artigo 101.º do Regulamento das Relações Comerciais do setor do Gás Natural, aprovado pelo Regulamento da ERSE n.º 416/2016.



sejam cobrados juros e sem prejuízo do regime aplicável em sede de prescrição e caducidade, o que parece ter vindo a ocorrer.

Atenta a resposta, foi enviado um novo ofício à Galp Power, mais abrangente, solicitando o envio da seguinte informação: (i) Número total de clientes de eletricidade e de gás natural afetados pela faturação não atempada; (ii) Natureza, descrição e duração da situação de “*caráter excepcional*”; (iii) Informação que tem sido prestada aos consumidores afetados, designadamente sobre o direito ao fracionamento do pagamento do valor exigido; (iv) Número de clientes com os quais foi celebrado um acordo de fracionamento do pagamento do valor exigido no âmbito da situação em apreço; e (v) Informação sobre se a referida situação de “*caráter excepcional*” foi ultrapassada e em que data, ou se existe data prevista para o efeito.

Da análise da resposta da Galp Power a este ofício, atentos os dados recebidos, pôde concluir-se que uma percentagem muito significativa dos clientes deste comercializador (compreendendo-se os clientes de eletricidade, gás natural e de eletricidade e gás natural) foi afetada pela faturação não atempada.

Em relação aos motivos relacionados com o “*caráter excepcional*” que justificaram a faturação não atempada, a Galp Power esclareceu que tal se ficou a dever à transição do sistema informático de faturação, que ocorreu a partir de 11.08.2017. No dia 16.08.2017 iniciou-se a operação com o novo sistema comercial, após verificação da qualidade e integralidade dos dados migrados. O processo massivo de faturação ocorreu a partir do dia 11.09.2017, após a correção dos dados migrados.

No que concerne à informação que tem sido prestada aos clientes, a Galp Power facultou a esta Entidade Reguladora minutas das comunicações que enviou à generalidade dos seus clientes através de correio postal, de correio eletrónico e de mensagem de texto. Em todas as minutas, enviadas a partir de 30.09.2017 e até 18.10.2017, constava designadamente a informação de que o cliente teria direito a efetuar um “*acordo de pagamento*”. Nestes termos, até ao dia 23.10.2017, haviam sido celebrados 4.724 acordos, não tendo a ERSE, até à data, notícia ou queixa relativamente a este assunto.

A Galp Power referiu ainda que a faturação dos clientes afetados foi retomada no dia 07.09.2017, prevendo que até dia 31.10.2017 o problema de faturação fique definitivamente solucionado, estando suspensas todas as ações de corte de fornecimento até à completa estabilização da operação do novo sistema comercial.

Em relação às medidas adicionais de minimização do impacto nos consumidores, após indicação desta Entidade Reguladora, a Galp Power comprometeu-se a (i) alargar o horário de atendimento da linha de serviço ao cliente durante os dias de semana até às 22h e (ii) passar a disponibilizar aquele mesmo serviço de atendimento ao sábado (informando os consumidores deste facto no sítio da *Internet*, no IVR e na fatura), e ainda a (iii) atualizar semanalmente o reporte da evolução da situação à ERSE.

Não obstante estas medidas serem instrumentais à garantia do exercício dos direitos dos consumidores, a ERSE oficiou novamente a Galp Power por forma a apurar da necessidade, adequação e proporcionalidade da tomada de medidas adicionais, o que, naturalmente dependerá do acompanhamento e evolução da situação. A resposta a este ofício encontra-se, à data, pendente.

Por último – e em resposta à questão formulada sob o número 3 –, a ERSE refere que, tendo em conta as competências que lhe são atribuídas, garantirá o cumprimento das normas em vigor, designadamente as *supra* mencionadas do Regulamento das Relações Comerciais do Setor Elétrico e do Regulamento das Relações Comerciais do Setor do Gás Natural, bem como as normas relativas à não interrupção do fornecimento de eletricidade e de gás natural fora dos casos legal² e regulamentarmente³ estabelecidos, observando-se os competentes procedimentos em caso de incumprimento, incluindo no plano sancionatório.

Mantemo-nos à V. disposição para prestar outros esclarecimentos que possam julgar convenientes.

Com os melhores cumprimentos,



Maria Cristina Portugal
Presidente do Conselho de Administração

² Vd. Artigo 42.º, n.º 4 do DL n.º 29/2006, de 15 de fevereiro, em relação à interrupção do fornecimento de eletricidade e artigo 37.º, n.º 5 do DL n.º 30/2006, de 15 de fevereiro, relativamente à interrupção do fornecimento de gás natural.

³ Designadamente no Regulamento das Relações Comerciais do setor elétrico, aprovado pelo Regulamento da ERSE n.º 561/2014 no Regulamento das Relações Comerciais do setor do Gás Natural, aprovado pelo Regulamento da ERSE n.º 416/2016.