

Rio de Janeiro 11 de outubro de 2023

Considerações da Firjan acerca das disposições sobre a comercialização varejista instituídas pela Lei nº 14.120, de 2021, e sobre a opção de contratação de energia elétrica de que trata a Portaria Normativa nº 50/GM/MME de 2022. Consulta Pública Aneel 028/2023.

Garantir que os consumidores de energia estejam devidamente informados e protegidos é um desafio contínuo. A regulamentação setorial deve promover a transparência nos contratos, proporcionar mecanismos eficazes de resolução de disputas e garantir que os consumidores compreendam plenamente suas opções e obrigações contratuais. Por esse motivo reforça-se a importância de se ter a figura e a função do comercializador varejista muito bem definida pois estarão em contato direto com os consumidores.

Os consumidores no mercado livre de energia são diversos em termos de tamanho, setor de atividade e necessidades energéticas. Com a ampliação desse mercado nos próximos anos essa característica irá se reforçar o que implicará em adaptar produtos para atender a essa diversidade, o que poderá ser um desafio, já que as soluções precisam ser flexíveis o suficiente para atender a diferentes perfis de consumidores.

Superar esses entraves requer uma abordagem equilibrada que precisa levar em consideração a necessidade de padronização para simplificar o processo de compra de energia, ao mesmo tempo em que permite flexibilidade para atender às demandas específicas dos consumidores. Isso pode ser alcançado por meio de uma regulação eficaz, aumentando o conhecimento e educação do consumidor no tema e permitindo inovação por parte dos comercializadores. Nesse sentido, sugere-se que a resolução normativa que trata do comercializador varejista considere:

1. **Criação de produtos básicos padronizados** que atendam às necessidades da maioria dos consumidores em cada segmento. Esses produtos devem incluir detalhes sobre a fonte de energia, termos contratuais, preços, prazos e políticas de cancelamento em linguagem clara e acessível;
2. **Definição de preços transparentes** que ofereça informação sobre os preços de forma simples para que os consumidores possam entender facilmente o custo do produto.
3. **Desenvolvimento de plataformas** que contribuam com a escolha do consumidor com apresentação de materiais educacionais e simulações para informar os consumidores sobre as vantagens dos produtos padronizados ou daquele que melhor lhe atenderem;

4. **Definição de forma clara dos requisitos para a migração** e elaboração de mecanismos de fiscalização que evitem ações e requisitos adicionais que possam dificultar a migração.

Por fim, ressalta-se que o processo de padronização de produtos deve ser contínuo e estar em conformidade com a regulamentação local e federal. Ao seguir essas orientações, um comercializador varejista de energia elétrica pode melhorar o atendimento ao cliente, aumentar a transparência e simplificar a escolha de produtos, tornando o mercado de energia elétrica eficiente e competitivo.