

Balanço do Programa do Consumidor de Energia 2008-2009

José Afonso

Lisboa, 12 de Março de 2010



- 1. Breve referência ao Programa do Consumidor de Energia 2008-2009**
- 2. Principais resultados e balanço global**

- Aprovado em Abril de 2008
- Resultado de uma reflexão interna que identificou as seguintes conclusões principais:
 - Dar consistência e coerência às acções dispersas que vinham a ser desenvolvidas.
 - Estabelecer uma nova abordagem para preparar os consumidores para os desafios do sector energético - consumidores activos e informados são fundamentais para o bom funcionamento dos mercados de electricidade e gás natural.
 - Reforçar e estabelecer novas parcerias com entidades com competências na protecção dos consumidores de energia.

Principais Áreas de Actuação

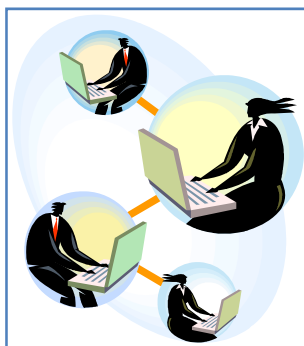
- Gestão de conflitualidade de consumo
- Qualidade de serviço
- Redução das assimetrias de informação
- Formação
- Auto-regulação
- Sustentabilidade
- Cooperação institucional

Gestão da conflitualidade de consumo



Prevenção e correcção de actuações geradoras de conflitos

- Reuniões trimestrais com empresas.
- Partilha de informação com as empresas no âmbito da resolução de conflitos.
- Esclarecimentos sobre a aplicação da regulamentação.

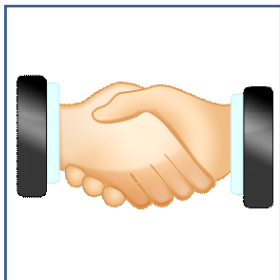


Medidas para agilizar o tratamento de reclamações e reduzir o tempo de resolução de conflitos, incluindo a extensão da utilização da plataforma informática Extranet para envio à ERSE, pelas empresas, das reclamações apresentadas nos respectivos Livros de Reclamações.



Realização em 2009 de inspecções aos registos de reclamações da EDP Serviço Universal, EDP Distribuição, EEM e EDA.

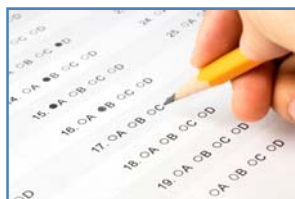
Qualidade de serviço



Consagração, a nível regulamentar, da possibilidade dos operadores das redes e dos comercializadores de último recurso oferecerem “serviços opcionais” aos seus clientes (maior flexibilidade de actuação de modo a corresponder às expectativas dos clientes).



Realização de acções de “cliente-mistério” para verificação do cumprimento da regulamentação pelas empresas que actuam no sector eléctrico (EDP Distribuição, EDP Serviço Universal, EDA, EEM, CEVE, A Lord).






Realização de um inquérito de avaliação da satisfação dos consumidores de energia eléctrica por entidade externa e independente.

Redução das assimetrias de informação

- Criação do Portal do Consumidor de Energia destinado a disponibilizar conteúdos de leitura mais fácil e acessível aos consumidores.
- Publicação do Guia de Apoio ao Consumidor de Energia (“Lista de Verificação do Consumidor de Energia”) na sequência da iniciativa da Comissão Europeia e da constituição pela ERSE de um grupo de trabalho do qual fazem parte a DGC, a DGEG, o GRAL, a ANMP, a DECO, a FENACOOOP e a UGC.
- Disponibilização de simuladores para auxiliar os consumidores a escolherem o valor da potência a contratar, a opção tarifária mais adequada no mercado regulado e a melhor oferta no mercado liberalizado.



[Portal do Consumidor de Energia](#)

Auto-regulação

- Consagração, ao nível regulamentar, de um enquadramento favorável à auto-regulação em determinadas áreas de actuação das empresas.
- EDP Distribuição e EDP Serviço Universal publicaram novos Códigos de Conduta que incluem os princípios e as regras que devem orientar os seus colaboradores para uma actuação independente, isenta e imparcial destas empresas, bem como os procedimentos a utilizar nos serviços de atendimento aos consumidores. 
- EDP Distribuição e EDP Serviço Universal implementaram as acções necessárias a assegurar a diferenciação da sua imagem em relação a outras entidades do Sistema Eléctrico Nacional. 
- Rotulagem de energia eléctrica de acordo com a Recomendação publicada pela ERSE sobre esta matéria. 

Sustentabilidade

A ERSE dinamizou diversas actividades destinadas a promover a participação activa dos consumidores no desafio da sustentabilidade, destacando-se:

- Plano de Promoção da Eficiência no Consumo (PPEC) de energia eléctrica – visa melhorar a eficiência no consumo através de acções destinadas aos consumidores de energia eléctrica. 
- Conselhos (“Dicas”) sobre eficiência energética – disponibilização na página na Internet de conselhos práticos dirigidos aos consumidores, tendo por objectivo a poupança de energia. 

Cooperação institucional

- Celebrados Protocolos de Cooperação com diversas entidades no âmbito do Programa do Consumidor de Energia.
- Cooperação com Universidades de que resultou a realização de Programas de Estágios na ERSE, permitindo a jovens licenciados um primeiro contacto com actividade profissional e uma formação complementar nas áreas da regulação e da protecção dos consumidores de energia.

- Muito positivo. Grande parte dos objectivos foram alcançados.
- Resposta empenhada das entidades parceiras.
- O Programa do Consumidor revelou-se um instrumento de grande utilidade para a ERSE, tendo contribuído para:
 - Dar cumprimento de forma mais efectiva às suas atribuições.
 - Assegurar maior coerência, articulação e sinergias entre as acções desenvolvidas.
 - Facilitar a divulgação das acções desenvolvidas.
 - Potenciar os benefícios decorrentes das parcerias efectuadas.

A large, solid orange arrow pointing to the right, positioned above the concluding text.

Continuar, inovar, melhorar!

Obrigado pela atenção!



ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Edifício Restelo
Rua Dom Cristóvão da Gama, 1, 3º
1400-113 Lisboa
Portugal

Telefone **+(351) 21 303 32 00**

Fax **+(351) 21 303 32 01**

e-mail: **erse@erse.pt**

url: **<http://www.erse.pt>**