

**BALANÇO DO PROGRAMA DO CONSUMIDOR DE  
ENERGIA 2008-2009**

Março 2010

Este documento está preparado para impressão em frente e verso

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º  
1400-113 Lisboa  
Tel.: 21 303 32 00  
Fax: 21 303 32 01  
e-mail: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)  
[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>PROGRAMA DO CONSUMIDOR DE ENERGIA 2008-2009.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS.....</b>	<b>5</b>
3.1	Gestão da conflitualidade de consumo .....	5
3.2	Qualidade de serviço no fornecimento.....	6
3.3	Redução das assimetrias de informação .....	7
3.3.1	Portal do Consumidor de Energia .....	7
3.3.2	ABC do Consumidor de Energia .....	8
3.3.3	Guia de Apoio ao Consumidor de Energia (Lista de Verificação).....	9
3.3.4	Simuladores.....	9
3.4	Formação.....	10
3.5	Auto-regulação.....	13
3.6	Sustentabilidade .....	14
3.7	Cooperação institucional.....	15
<b>4</b>	<b>BALANÇO GLOBAL.....</b>	<b>17</b>



## 1 INTRODUÇÃO

A electricidade e o gás natural assumem um carácter essencial na vida dos consumidores. A regulação destes sectores, da responsabilidade da ERSE, tem como objectivo central assegurar o seu funcionamento de forma eficiente, assegurando a satisfação das necessidades dos consumidores em condições adequadas de preço e qualidade de serviço.

A protecção dos consumidores de energia constitui uma das atribuições conferidas à ERSE, que assume um carácter transversal a toda a organização.

As actividades relativas à protecção dos consumidores são enquadradas em dois planos distintos:

- Preparar e implementar medidas, designadamente regulamentares, que assegurem aos consumidores uma efectiva protecção dos seus direitos e interesses no quadro de uma adequada e eficiente regulação dos sectores eléctrico e do gás natural.
- Disponibilizar aos consumidores de energia os meios essenciais ao acesso à informação e a mecanismos que viabilizem o exercício eficaz dos seus direitos.

Nesta segunda vertente, a ERSE promove a informação e a formação do consumidor de energia, visando fornecer-lhe os elementos e as ferramentas que lhe permita fazer as melhores escolhas, exercendo com protagonismo a defesa dos seus direitos e interesses. Esta forma de actuação perante o consumidor traduzir-se-á numa maior satisfação e confiança no mercado, contribuindo, por consequência, para uma efectiva prevenção de conflitos decorrentes do relacionamento comercial que estabelece com os seus prestadores de serviços de energia.

Neste contexto, sem embargo da actuação da ERSE já contar com diversas iniciativas e medidas com vista à protecção dos direitos e interesses dos consumidores, foi sentida a necessidade de reunir num instrumento estruturante e sustentável um conjunto de acções capazes de traduzir um compromisso efectivo com os consumidores, facilitando a informação e a comunicação sobre os temas que mais os preocupam, designadamente através da cooperação com entidades que mais directa e proximamente se relacionam com os consumidores e que frequentemente são chamadas a representar a sua voz na regulação dos sectores da electricidade e do gás natural.

Um programa para o consumidor conduzido pela ERSE deve ser entendido como um conjunto de acções específicas e sistematicamente concertadas em prol do reforço dos mecanismos e instrumentos que visam a coesão e protecção dos consumidores de energia. Assim resulta do próprio Plano Estratégico da ERSE para 2009-2012<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> <http://www.erse.pt/pt/aerse/instrumentosdegestao/planoestrategico/Paginas/default.aspx>

Tratando-se de um instrumento programático, e findo o período previsto para a sua vigência, o presente documento tem por finalidade dar nota sobre o seu desempenho. Neste sentido, o balanço do Programa do Consumidor de Energia 2008-2009 apresenta-se da seguinte forma:

- Breve descrição sobre o Programa do Consumidor de Energia 2008-2009<sup>2</sup> (capítulo 2).
- Os resultados obtidos com as diferentes actividades desenvolvidas no âmbito do Programa (capítulo 3).
- O Balanço Global do Programa do Consumidor de Energia 2008-2009 (capítulo 4).

---

<sup>2</sup> <http://www.erse.pt/pt/academiadeformacao/programadoconsumidor/Paginas/default.aspx>

## 2 PROGRAMA DO CONSUMIDOR DE ENERGIA 2008-2009

O Programa do Consumidor de Energia 2008-2009 pretendeu assumir-se quer como veículo de promoção e de dinamização de uma pluralidade de competências junto dos vários intervenientes no sector da energia e das entidades da sociedade civil, quer como correia de transmissão de conhecimento útil ao bom funcionamento do sector e à disseminação de boas práticas e comportamentos para a utilização eficiente da energia.

Os principais desafios colocados à ERSE pelo Programa do Consumidor de Energia 2008-2009 foram os seguintes:

- Uma actuação descentralizada e de proximidade aos consumidores, designadamente através do estabelecimento de parcerias e de redes de partilha de conhecimentos e competências com entidades que pela sua natureza e vocação estão próximas do consumidor.

Esta cultura de partilha de experiências e de conhecimentos com organismos e organizações de defesa dos consumidores, com entidades do sector energético e outras entidades da sociedade civil surge como instrumento de cooperação entre a ERSE e os seus parceiros, visando construir veículos consistentes de informação e formação para o consumidor de energia.

- A descodificação da linguagem mais tecnocrática associada à regulação, de modo a garantir uma efectiva comunicação com o consumidor e uma verdadeira atitude pedagógica.
- Contribuir para o aumento da “capacitação” do consumidor de energia na defesa dos seus direitos e interesses e na promoção da sustentabilidade energética.

Considerando o quadro anteriormente exposto, os grandes objectivos que caracterizaram o Programa do Consumidor de Energia 2008-2009 da ERSE podem ser resumidos nas seguintes áreas de actuação:

- Gestão da conflitualidade de consumo.
- Adequação da qualidade de serviço no fornecimento.
- Redução das assimetrias de informação.
- Formação.
- Medidas de auto-regulação.
- Sustentabilidade
- Cooperação institucional.



### **3 ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS**

#### **3.1 GESTÃO DA CONFLITUALIDADE DE CONSUMO**

No âmbito das competências da ERSE, cabe-lhe a resolução de conflitos de natureza contratual e comercial entre os operadores das redes, os comercializadores e os seus clientes através de mecanismos de carácter extrajudicial, onde se inclui o tratamento de reclamações, de resposta a pedidos de informação pela ERSE e de um programa de acompanhamento e monitorização das actividades das empresas reguladas no que se refere à conflitualidade nos sectores.

Cabe, ainda, à ERSE, na sua função reguladora, estabelecer as regras de funcionamento dos sectores eléctrico e de gás natural, tarefa que realiza através da elaboração e emissão de regulamentos e da fiscalização do cumprimento dos mesmos, onde se incluem as inspecções aos registos das reclamações das empresas.

Em 2008-2009 no que tange especificamente à gestão da conflitualidade de consumo, a ERSE pretendeu assumir medidas e acções destinadas a minorar a conflitualidade no sector da energia, bem como gerir adequadamente os conflitos que ocorressem. Para esse efeito, foram tomadas medidas que actuaram a montante dos conflitos de consumo, através da sensibilização das empresas para a prestação de informação esclarecedora aos consumidores.

Implementaram-se medidas para desmaterializar a correspondência trocada entre a ERSE e as entidades reguladas, fundamentalmente para o tratamento de processos de reclamação, através da plataforma informática Extranet, orientada para a redução do tempo de resolução dos conflitos de natureza comercial e contratual e para uma melhoria da resposta dirigida ao consumidor de energia. Entre 2008 e 2009 foram recebidos através da Extranet 1746 processos de reclamação, com total desmaterialização do processo associado.

Para além disso, foram realizadas inspecções aos registos de reclamações das empresas reguladas, tendo por objecto a verificação dos suportes utilizados naqueles registos, o conhecimento dos meios existentes para efeitos de recepção das reclamações apresentadas, bem como dos procedimentos inerentes ao tratamento das reclamações recebidas e respondidas pelos comercializadores e operadores das redes de energia eléctrica.

Em paralelo com estas actividades, foram tratados cerca de 3.500 pedidos de informação e 8.500 reclamações.

Assim, foi desenvolvido pela ERSE em 2008-2009 um conjunto de acções concretas que a seguir se identificam:

- Gestão activa das reclamações de clientes através da realização de reuniões trimestrais com as empresas reguladas tendo em vista, por um lado, sensibilizar as empresas para questões que deveriam implicar uma distinta forma de actuação e, por outro lado, sanar situações cuja complexidade mereceu uma análise mais aprofundada por parte da ERSE e da empresa visada. Estas reuniões constituíram um instrumento privilegiado de partilha de informação e serviram para se apresentarem resultados de desempenho das entidades reguladas no âmbito da resolução de conflitos, apontar falhas e desenhar estratégias de execução, comunicação e de cumprimento das regras de relacionamento comercial instituídas pelos regulamentos da responsabilidade da ERSE;
- Extensão da Extranet da ERSE às entidades representativas dos interesses dos consumidores e às entidades de resolução judicial e extra-judicial de conflitos de consumo, extensão essa efectuada em sede do programa ERSEFORMA apresentado no ponto 3.4;
- Extensão da utilização da Extranet para envio à ERSE, pelas empresas reguladas, das reclamações apresentadas nos Livros de Reclamações das empresas reguladas;
- Realização em 2009 de quatro inspecções (EDP Serviço Universal, EDP Distribuição, EEM, EDA) na sequência da institucionalização de programas anuais de inspecções aos registos de reclamações das empresas reguladas pela ERSE.

### **3.2 QUALIDADE DE SERVIÇO NO FORNECIMENTO**

A qualidade de serviço comercial engloba diversos aspectos de relacionamento comercial do consumidor com as empresas distribuidoras e comercializadoras de energia eléctrica e gás natural, designadamente, o atendimento presencial e telefónico, a informação, a assistência técnica e a avaliação da satisfação dos clientes.

A intervenção da ERSE na regulação da qualidade de serviço no fornecimento de energia eléctrica e de gás natural é efectuada através de diversos instrumentos, no âmbito das suas atribuições, com principal destaque para as competências normativas e de fiscalização.

No âmbito do Programa do Consumidor de Energia, a ERSE identificou diversas acções relativas à qualidade de serviço no fornecimento que visaram, por um lado, melhorar os níveis e qualidade de informação dos serviços prestados e, por outro lado, contribuir para uma divulgação mais eficaz dos direitos e deveres dos consumidores de energia. Assim, no período de 2008-2009 foram desenvolvidas as seguintes acções:

- Criação de formas de relacionamento comercial mais flexíveis e adequadas às expectativas dos clientes através da consagração dos “Serviços Opcionais”, no sector eléctrico. Os serviços opcionais permitem aos comercializadores de último recurso (entidades reguladas pela ERSE)

alargar a gama de serviços disponibilizados aos clientes. Estes serviços acrescem aos serviços regulados que são de disponibilização obrigatória e cujas condições de prestação são definidas pela ERSE.

- A realização de diversas acções de “cliente-mistério” a empresas distribuidoras e comercializadoras de energia eléctrica. As referidas acções foram efectuadas por entidades externas e independentes com objectivo de aferir, em cada acção, o efectivo cumprimento das regras de relacionamento comercial obrigatórias.
- A realização de um inquérito de avaliação de satisfação dos consumidores de energia eléctrica, por uma entidade externa e independente, com o objectivo de conhecer os critérios mais importantes e preponderantes na avaliação da qualidade do fornecimento de energia eléctrica pelos clientes e qual o seu nível de satisfação relativamente aos serviços prestados pelo seu comercializador de energia eléctrica.

### **3.3 REDUÇÃO DAS ASSIMETRIAS DE INFORMAÇÃO**

#### **3.3.1 PORTAL DO CONSUMIDOR DE ENERGIA**

A ERSE promoveu desde a sua criação o desenvolvimento de uma página na Internet empenhada na concretização do princípio de transparência que é inerente à actividade regulatória.

A complexidade da actividade regulatória nem sempre facilita a tarefa de disponibilizar conteúdos acessíveis e facilmente compreensíveis sobre os mecanismos de que o regulador faz uso para assegurar as tarefas que lhe estão cometidas.

A produção de conteúdos acessíveis e a sua estruturação de forma intuitiva é resultado de um esforço continuado e um desígnio ao qual os reguladores não podem eximir-se, dado o manifesto interesse público da sua actividade e, conseqüentemente, a urgência de agir no sentido de reduzir as assimetrias de informação.

Em 29 de Maio de 2009, Dia Mundial da Energia, a ERSE disponibilizou um novo Portal Externo que passou a incluir um Portal totalmente vocacionado para o consumidor. A criação do Portal do Consumidor de Energia<sup>3</sup>, visou:

- Uma leitura mais fácil e acessível.

---

<sup>3</sup> <http://www.erse.pt/consumidor/>

- Um acesso mais intuitivo aos documentos existentes, o que passa por uma atenção permanente ao interface gráfico, procurando uma solução de compromisso entre a clareza e a correcção (a nível técnico e jurídico) da informação.
- Um acesso mais rápido e eficaz a conteúdos.
- Um uso mais proveitoso das pesquisas temáticas.
- O desenvolvimento de novos conteúdos, relativamente a aspectos anteriormente menos desenvolvidos no Portal anterior.
- A constituição de um Portal de referência no contexto da liberalização do mercado (consulta de comercializadores, simuladores, procedimentos de mudança de comercializador, direitos e deveres dos agentes no mercado).

O Portal do Consumidor de Energia encontra-se estruturado em diferentes áreas, cujo objectivo é apresentar informação clara e objectiva de acordo com o ciclo de vida do contrato de fornecimento de energia eléctrica e gás natural. No Portal destacam-se dois produtos destinados a partilhar experiências e conhecimentos adquiridos na resolução de conflitos efectuada pela ERSE. Referimo-nos em especial à rubrica “Casos Frequentes” que apresenta um arquivo temático dos casos tratados pela ERSE e o “ABC do Consumidor de Energia” com um conjunto de informação temática simplificada, redigida na forma de resposta a perguntas frequentes.

### 3.3.2 ABC DO CONSUMIDOR DE ENERGIA

Com o objectivo de melhorar a informação dos consumidores de energia sobre os seus direitos e deveres, no relacionamento com os seus prestadores dos serviços de fornecimento de electricidade e de gás natural, a ERSE preparou um documento, designado por “ABC do Consumidor de Energia”. Este documento foi estruturado em áreas de interesse transversais à generalidade dos aspectos cobertos pelas competências de regulação da ERSE, sendo de fácil leitura e compreensão.

Neste sentido, em 2009 a aposta neste instrumento incidiu na elaboração de respostas a perguntas frequentes (FAQ) que se encontram disponíveis no Portal do Consumidor de Energia da ERSE. Os temas abrangidos por este documento foram os seguintes: direitos e deveres dos consumidores de energia; atribuições da ERSE; escolha de fornecedor; ligações às redes; contrato de fornecimento; eficiência energética; facturação e pagamento; interrupção do fornecimento; leituras; mudança de fornecedor; qualidade de serviço; tarifas e preços; tratamento de reclamações/resolução de conflitos; ambiente e organização do sector energético.

### 3.3.3 GUIA DE APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA (LISTA DE VERIFICAÇÃO)

A ERSE foi designada pelo Governo português como Autoridade Nacional responsável pela Lista de Verificação do Consumidor de Energia Europeu, promovida pela Comissão Europeia e cujo principal objectivo era melhorar o nível de informação aos consumidores de energia. Para o efeito, a ERSE constituiu um grupo de trabalho, do qual fizeram parte a Direcção Geral do Consumidor, a Direcção Geral de Energia e Geologia, o Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios do Ministério da Justiça, a Associação Nacional de Municípios Portugueses e três associações de consumidores (DECO, Fenacoop e UGC). A Lista de Verificação do Consumidor de Energia<sup>4</sup>, adaptada à situação portuguesa, compõe-se de 96 perguntas e correspondentes respostas, repartidas pelos seguintes temas: dever de informação; contratos e facturação; preços, tarifas e controlo; liberdade de escolha de fornecedor; ligação à rede; tratamento de reclamações; representação do consumidor; medidas de carácter social e práticas comerciais desleais. Este documento foi publicado por todas as entidades que participaram no referido grupo de trabalho, no dia 15 de Março de 2009 (Dia Mundial dos Direitos do Consumidor), nas respectivas páginas na Internet.

### 3.3.4 SIMULADORES

Com o objectivo de auxiliar os consumidores na contratação dos serviços de fornecimento de energia eléctrica, a ERSE disponibiliza, na sua página na Internet, simuladores de forma a orientar os consumidores na escolha do valor de potência a contratar (Simulador de Potência a Contratar) e igualmente, para os clientes em alta, média e baixa tensão especial, e permitir escolher a opção tarifária que melhor se ajusta aos seus consumos, minimizando o valor da factura (Simuladores de Facturação, para diferentes níveis de tensão).

No período 2008-2009, a ERSE desenvolveu igualmente um Simulador de Comparação de Preços de Energia Eléctrica para consumidores domésticos e outros consumidores em baixa tensão. Este simulador permite auxiliar a escolha do comercializador de energia eléctrica, com base numa estimativa de consumo anual e de acordo com as tarifas dos diferentes comercializadores de energia eléctrica no mercado.

O Simulador de Comparação de Preços de Energia Eléctrica foi implementado através da concepção de formulários de entrada e de saída de dados de fácil utilização e compreensão pelo utilizador. Para permitir a simulação quando o utilizador dispõe de menos informação sobre a sua instalação, existem casos tipo de agregados familiares, que permitem facilitar a comparação entre diferentes ofertas no mercado mediante determinados consumos padrão.

---

4

<http://www.erse.pt/consumidor/bibliotecadoconsumidor/ListadeVerificacaodoConsumidordeEnergia/Paginas/default.aspx>

O Simulador de Potência a Contratar oferece um interface mais amigável ao utilizador, tendo sido maximizado ao nível do Portal os padrões de usabilidade, pretendendo-se que a médio prazo todos os simuladores disponíveis na página da ERSE utilizem este tipo de interface.

### **3.4 FORMAÇÃO**

A ERSE, no âmbito do Programa do Consumidor de Energia 2008-2009, desenhou o Programa ERSEFORMA, um instrumento destinado a colocar ao serviço das entidades que lidam com a problemática do consumidor de energia, conhecimento específico sobre a legislação, a regulamentação e o enquadramento técnico e económico dos sectores regulados (electricidade e gás natural).

O Programa ERSEFORMA utilizou recursos técnicos e humanos da ERSE, aproveitando o *know-how* gerado pela sua actividade diária, em áreas identificadas como prioritárias dentro das temáticas dos sectores regulados. Este conhecimento é adquirido por auscultação regular, formal e informal, junto das entidades alvo do programa ERSEFORMA. Com este programa anual de formação a ERSE pretendeu apostar no efeito multiplicador da difusão de informação através de entidades qualificadas suas parceiras.

Os públicos-alvo preferenciais das acções de formação da ERSE foram associações e cooperativas de defesa de consumidores, autarquias, julgados de paz, centros de arbitragem de conflitos de consumo e outras entidades públicas relacionadas com a energia e os consumidores, como a Direcção-Geral de Energia e Geologia e a Direcção-Geral do Consumidor.

Da experiência desta iniciativa foram recolhidos contributos e opiniões que melhoraram o desenho dos outros programas, em particular o Programa ERSEFORMA 2009 que se estruturou em duas categorias de acções:

- O Programa ERSEFORMA Regular.
- O Programa ERSEFORMA Temático.

Em todas as acções ERSEFORMA foram efectuados questionários de avaliação da satisfação, quer por módulo, quer finais, onde os formandos se exprimiram sobre a qualidade da formação e as suas expectativas. Foi destacada a boa preparação dos formadores e a qualidade da documentação e da logística, tendo sido identificada a conveniência de descentralizar acções de formação. A curta duração das acções de formação foi, na opinião de alguns formandos, o parâmetro menos bem classificado. Foi transmitida a necessidade de reforçar a componente prática.

As impressões recolhidas durante as acções de formação são importantes, quer no sentido de melhorar o desenho dos próximos programas, quer para conhecer melhor as dinâmicas entretanto desencadeadas

pela iniciativa ERSEFORMA junto das instituições participantes e de todas as que, tendo conhecimento da mesma, se preparam para participar em edições futuras.

No período 2008-2009 o ERSEFORMA totalizou 76 horas de formação ministradas a 223 formandos, com a afectação de uma equipa técnica da ERSE constituída por 17 formadores.

#### **PROGRAMA ERSEFORMA REGULAR**

O Programa ERSEFORMA teve em 2008 a sua primeira realização, através de um programa constituído por cinco módulos e um seminário de encerramento, num total de 24 horas de formação e que mobilizou 38 participantes, destinada a entidades que celebraram com a ERSE protocolos específicos de formação.

Em 2009, o Programa ERSEFORMA Regular foi constituído por sete módulos temáticos e um seminário de encerramento, correspondendo a 32 horas de formação e contando com 38 participantes.

Ao longo destas sessões foram abordadas as seguintes temáticas:

- Organização do Sector Energético, A ERSE - Atribuições e Competências.
- Relacionamento Comercial com os consumidores e Obrigações de Serviço Público.
- Contratação, Facturação e modalidades de pagamento.
- Qualidade de Serviço no Sector Energético, Continuidade de serviço e qualidade comercial.
- Escolha de fornecedor, tarifas e preços; Utilização de simuladores, Mudança de comercializador e comparação de ofertas de mercado.
- Resolução de conflitos no Sector Energético.
- Inspeções e reconversões no sector do gás natural

#### **PROGRAMA ERSEFORMA TEMÁTICO**

O Programa ERSEFORMA Temático foi constituído por acções pontuais dedicadas a temas de interesse específico para públicos-alvo específicos da regulação.

As acções associadas ao Programa ERSEFORMA temático verificaram uma elevada taxa de participação, atingindo-se sempre a capacidade máxima das respectivas salas e tendo sido necessário em alguns casos a sua repetição.

Em 2009 as acções temáticas que se privilegiaram, pela urgência da difusão dos seus conteúdos, foram:

a) Acção de Formação Sobre o Plano de Promoção da Eficiência no Consumo de Energia Eléctrica (PPEC)

Esta acção com a duração de 6 horas, contou com 71 participantes decorreu no Porto, tendo abordado os seguintes temas: filosofia e enquadramento do PPEC; promotores alvo, sectores abrangidos e medidas a apoiar; seriação e controlo das candidaturas e panorâmica das medidas já aprovadas. A acção contemplou ainda a apresentação de um caso prático, sendo solicitado aos formandos o preenchimento de uma candidatura ao PPEC.

Esta acção de formação foi dirigida aos candidatos a promotores de medidas ao PPEC, técnicos de agências de energia e outros órgãos municipais e associativos ligados à eficiência energética e ao desempenho ambiental, assim como aos potenciais parceiros dos promotores. Verificou-se nesta acção uma elevada adesão junto de potenciais e actuais candidatos às medidas apoiadas pelo PPEC, assim como de parceiros. Alguns fornecedores de equipamentos também aderiram a esta acção de formação.

b) Acção de Formação Sobre Resolução de Conflitos nos Sectores da Electricidade e do Gás Natural

Esta acção teve a duração de 6 horas e contou com 24 participantes e abordou os seguintes temas:

- Organização do Sector Energético e Competências da ERSE
- Relações Comerciais no Sector Eléctrico e no Sector do Gás Natural
- Mudança de comercializador no sector eléctrico
- Qualidade de Serviço no Sector Eléctrico e no Sector do Gás Natural
- Resolução de Conflitos e Resolução de Casos Práticos

Teve como público-alvo prioritário os técnicos e dirigentes das Entidades de Apoio ao Consumidor, tais como Centros de Informação Autárquica ao Cidadão, Associações de Defesa do Consumidor, Centros de Arbitragem, Julgados de Paz e outras instituições, maioritariamente localizadas nas regiões Norte e Centro.

c) Acções de Formação Sobre Ligações às Redes de Energia Eléctrica

Foram realizadas duas acções de formação, com uma duração total de 8 horas, um total de 52 participantes e tendo sido abordados os seguintes temas: enquadramento legal e regulamentar e princípios da regulamentação das ligações às redes; conceitos fundamentais, procedimentos e encargos das ligações às redes; exemplos e casos-práticos.

Esta acção de formação foi dirigida aos colaboradores de entidades envolvidas no licenciamento de instalações eléctricas e respectiva ligação às redes, nomeadamente loteadores, técnicos municipais,

empregados, engenheiros electrotécnicos responsáveis de instalações, técnicos de associações industriais e da construção, etc.

No período de 2008-2009 o ERSEFORMA Temático totalizou 20 horas de formação ministrada a 147 formandos com a afectação de uma equipa técnica da ERSE constituída por 9 formadores.

### **3.5 AUTO-REGULAÇÃO**

A auto-regulação traduz-se num conjunto de medidas e iniciativas que visam promover uma actuação mais proactiva das empresas, com crescente melhoria, designadamente na qualidade do relacionamento com o consumidor de energia. Neste contexto, são de assinalar os Códigos de Conduta elaborados e publicitados pelo operador da rede de distribuição e pelo comercializador de último recurso no sector eléctrico (entidades que servem mais de 100 000 clientes). Estes Códigos de Conduta incluem os princípios e as regras que devem orientar uma actuação independente, isenta e imparcial por parte daquelas entidades, mas também um conjunto de procedimentos a utilizar no respectivo serviço de atendimento aos consumidores. Os Códigos de Conduta devem ser divulgados por aquelas entidades nas suas páginas na Internet e nos locais destinados ao atendimento presencial. As obrigações descritas decorrem do Regulamento de Relações Comerciais para o sector eléctrico, revisto pela ERSE em 2009.

A rotulagem de energia eléctrica permite ao consumidor dispor de informação relativa aos recursos energéticos primários utilizados na produção de energia eléctrica, os respectivos impactes ambientais e a diferenciação entre comercializadores.

Nesse sentido, a ERSE elaborou uma recomendação sobre rotulagem de energia<sup>5</sup> eléctrica, disponibilizada na sua página na Internet, com um conjunto de orientações consideradas mínimas para garantir uma rotulagem de qualidade.

### **3.6 SUSTENTABILIDADE**

A ERSE dinamizou um conjunto de actividades tendo em vista promover a participação activa dos consumidores no desafio da sustentabilidade, com o objectivo de uma utilização eficiente da energia.

Nesse sentido, destacam-se as seguintes medidas respeitantes à sustentabilidade, desenvolvidas nos anos de 2008-2009:

- Plano de Eficiência no Consumo de Energia Eléctrica (PPEC)

---

<sup>5</sup> <http://www.erse.pt/pt/aerse/actosdaerse/recomendacoes/Paginas/default.aspx>

O PPEC tem a finalidade de apoiar financeiramente medidas que visem melhorar a eficiência no consumo de energia eléctrica, através de acções empreendidas por promotores elegíveis destinadas aos consumidores dos diferentes sectores, onde se incluem os consumidores domésticos.

No âmbito do PPEC, a ERSE promoveu a divulgação de informação junto dos consumidores de energia eléctrica sobre as medidas de eficiência no consumo em implementação e sobre os resultados alcançados.

- Dicas de eficiência energética

Tendo em conta que existe um conjunto de acções que podem ser implementadas pelo consumidor de energia com vista à redução da sua factura energética, a ERSE passou a disponibilizar, através da sua página na Internet, um conjunto de dicas dirigidas ao consumidor, tendo por objectivo a poupança de energia.

### **3.7 COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL**

A promoção de um nível de informação abrangente, que faz parte das atribuições da ERSE, constitui não só um instrumento valioso da promoção da concorrência no sector energético mas também da defesa dos interesses dos consumidores.

Tendo em conta a importância que a informação assume cada vez mais num ambiente de mercado liberalizado para a formação dos consumidores, a ERSE pretende melhorar a qualidade da informação a prestar aos consumidores, bem como os mecanismos de comunicação desta informação, promovendo a participação dos consumidores e das entidades que, de algum modo, se relacionam com as matérias do seu interesse.

Para concretização destes objectivos, a ERSE considera da maior relevância beneficiar da cooperação com as entidades que interagem em matérias relacionadas com os consumidores de energia, constituindo-se como parceiros.

Nesse sentido, ao abrigo do Programa do Consumidor de Energia 2008-2009, destaca-se a celebração de um Protocolo de Cooperação nas Áreas da Formação do Consumidor e da Extranet do Consumidor com os seguintes Parceiros:

- Associação dos Consumidores da Região Autónoma dos Açores – ACRA.
- Associação Nacional de Municípios Portugueses – ANMP
- Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor – DECO
- Direcção-Geral do Consumidor – DGC
- Direcção-Geral de Energia e Geologia – DGEG

- Federação Nacional das Cooperativas de Consumo – FENACCOOP
- Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios - GRAL
- Rede Nacional das Agências de Energia - RENAE
- União Geral dos Consumidores - UGC.

O referido Protocolo, teve em vista alcançar um conjunto de objectivos, tais como: contribuir para a formação dos consumidores de energia; contribuir para a formação das entidades que, no desenvolvimento das suas actividades, se relacionam com os consumidores de energia; disponibilização através da Extranet da ERSE de informação privilegiada dirigida aos consumidores e às entidades que com eles se relacionam; desenvolver e aperfeiçoar os mecanismos e canais de informação, junto das entidades aderentes, facilitando o acesso à informação disponibilizada pela ERSE, bem como à sua divulgação junto dos consumidores.

A ERSE procedeu, ainda, à celebração de protocolos com as seguintes instituições académicas:

- Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa
- Faculdade de Economia da Universidade do Porto
- Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa
- Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa
- Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa
- Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa

Estes estágios curriculares permitem proporcionar aos respectivos estagiários um primeiro contacto com a vida profissional, em matérias que também abrangem a problemática do consumidor.

Ainda, no âmbito da cooperação institucional, a ERSE colaborou em diversas iniciativas promovidas pelas entidades com as quais a ERSE celebrou protocolos de cooperação, podendo referir-se a título de exemplo a participação, a convite do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB), na Conferência sobre “Serviços Públicos Essenciais”, realizada em Barcelos no dia 25 de Setembro de 2009, partilhando com os presentes, onde se incluíam representantes das entidades reguladoras da água (IRAR) e das comunicações (ANACOM) e a Direcção Geral do Consumidor, a sua experiência enquanto reguladora dos serviços de fornecimento de electricidade e de gás natural.

#### 4 BALANÇO GLOBAL

A avaliação do Programa do Consumidor 2008-2009 é claramente positiva, tendo sido atingidos os principais objectivos a que o programa se propôs.

Na gestão da conflitualidade foi atingido o desígnio de tornar mais próxima e efectiva a actividade de resolução de conflitos exercida pela ERSE, junto do consumidor. Neste eixo destacam-se a utilização pela ERSE de meios informáticos que permitiram maior celeridade no tratamento e resposta da correspondência trocada com as entidades reclamadas, através da utilização da Extranet, a realização de reuniões de acompanhamento dos processos de reclamação com entidades reclamadas, bem como a realização de quatro acções de inspecção aos registos de reclamações, permitindo assim a fiscalização e conhecimento efectivo da gestão de reclamações pelas entidades reguladas.

No que se refere à redução das assimetrias de informação a acção mais marcante foi o lançamento do Portal do Consumidor de Energia, que permitiu a consolidação de uma filosofia de divulgação de informação destinada ao dia-a-dia do consumidor, na sua relação contratual com empresas de energia eléctrica e de gás natural, resultando nos investimentos efectuados ao nível da organização da informação e disponibilização de simuladores. Neste campo haverá ainda a destacar o ABC do Consumidor de Energia e o Guia de Apoio ao Consumidor de Energia (Lista de Verificação) por terem sido dois instrumentos que contribuíram para melhorar a informação disponível ao consumidor de energia. Ambos os documentos são compostos por um conjunto de respostas às perguntas consideradas mais frequentes nos sectores da electricidade e do gás natural e podem ser consultados no Portal do Consumidor de Energia da ERSE. Salienta-se ainda o facto do Guia de Apoio ao Consumidor de Energia ter contado com a participação de vários parceiros, os quais, em acção concertada com a ERSE, publicaram este documento nas suas páginas na Internet no dia 15 de Março de 2009 (Dia Mundial dos Direitos do Consumidor).

Na perspectiva da formação ao consumidor, o programa ERSEFORMA 2008-2009 foi um dos produtos do Programa do Consumidor de Energia com mais adesão e participação pelos seus públicos-alvo. O conjunto numeroso de acções de formação realizadas tornou possível a disseminação de informação especializada junto de entidades com grandes responsabilidades na defesa do consumidor contribuindo, por isso, para a melhoria em quantidade e qualidade da informação existente sobre os sectores regulados.

No eixo da sustentabilidade procurou divulgar-se informação aos consumidores sobre medidas de eficiência no consumo de que podem beneficiar e sobre alterações de comportamentos que podem conduzir à redução dos seus consumos e consequentemente à redução da sua factura energética.

No âmbito da cooperação institucional evidencia-se o estudo de *benchmarking* sobre os “Modelos de governação”, elaborado com a colaboração dos reguladores de energia que integram a RELOP,

permitindo recolher e organizar informação sistematizada sobre a organização, atribuições e finalidades, princípios de actuação e competências dos membros desta associação de reguladores. Este estudo foi objecto de publicação.

Os Códigos de Conduta constituem uma das expressões mais válidas e reconhecidas do exercício da auto-regulação. Durante o período coberto pelo Programa do Consumidor de Energia em apreço foram elaborados e publicitados, após apreciação pela ERSE, os Códigos de Conduta do operador da rede de distribuição e do comercializador de último recurso do sector eléctrico (EDP Distribuição e EDP Serviço Universal), os quais passaram a incluir um conjunto de procedimentos a utilizar no serviço de atendimento aos consumidores, com divulgação destacada dos próprios Códigos de Conduta onde se inserem, nas respectivas páginas na Internet e nos locais fisicamente destinados ao atendimento dos consumidores de electricidade.

A experiência recolhida com a aplicação do Programa do Consumidor de Energia 2008-2009 permitiu identificar alguns aspectos a ter em conta na elaboração do próximo Programa do Consumidor de Energia 2010-2011, designadamente:

- Responder positivamente às sugestões apresentadas pelas entidades parceiras e pelos participantes nas diferentes acções desenvolvidas em 2008 e 2009.
- Promover acções que potenciem uma maior participação dos consumidores e das suas organizações representativas na discussão dos temas fundamentais da regulação dos mercados de electricidade e de gás natural.
- Promover uma actuação mais dinâmica ao nível da elaboração de recomendações orientadas para as empresas do sector.
- Incentivar as empresas a actuarem de forma a prevenirem e reduzirem o nível de conflitualidade com os seus clientes.
- Incentivar as empresas a uma maior transparência no tratamento das reclamações dos seus clientes e a disponibilizarem mecanismos que facilitem o seu acompanhamento por parte destes, designadamente através das suas páginas na Internet.
- Realizar acções concretas destinadas a assegurar uma efectiva protecção dos direitos e interesses dos consumidores.