

**PROGRAMA DO CONSUMIDOR DE ENERGIA**  
**2010-2011**

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>QUADRO DE REFERÊNCIA .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>OBJECTIVOS E ÁREAS DE INTERVENÇÃO.....</b>	<b>9</b>
3.1	Objectivos .....	9
3.2	Áreas de Intervenção.....	10
<b>4</b>	<b>ACÇÕES A DESENVOLVER.....</b>	<b>11</b>
4.1	Informação .....	11
4.2	Educação .....	15
4.3	Prevenção e Gestão da Conflitualidade.....	18
4.4	Promoção da Participação .....	22
	<b>ANEXO - TABELA RESUMO DAS ACÇÕES A DESENVOLVER .....</b>	<b>25</b>



## 1 INTRODUÇÃO

A ERSE tem por missão a regulação dos sectores da electricidade e do gás natural, com o objectivo de promover o funcionamento eficiente e sustentado dos respectivos mercados, assegurando a protecção dos consumidores. No âmbito desta missão de serviço público, a ERSE recebe da lei e dos seus estatutos um conjunto de atribuições, entre as quais se salientam a protecção dos direitos e interesses dos consumidores em relação a preços e serviços, à verificação do cumprimento das obrigações de serviço público e demais obrigações legais, bem como a garantia às empresas reguladas do equilíbrio económico-financeiro, no quadro de uma gestão adequada e eficiente.

No quadro das suas competências a ERSE definiu no seu Plano Estratégico 2009-2012<sup>1</sup>, para um horizonte temporal de quatro anos, as principais metas de actuação, entre as quais se destacam:

- Melhorar os instrumentos duma regulação mais eficaz e mais leve, visando a promoção da concorrência, a redução de custos e a melhoria da qualidade de serviço.
- Reforçar os mecanismos e os instrumentos que visam a coesão e a protecção dos consumidores.
- Promover a transparência nos mercados, a comunicação, a divulgação dos processos e resultados da actividade regulatória de forma a reduzir as assimetrias de informação, promover o equilíbrio entre os diversos intervenientes no mercado e fortalecer o escrutínio das actividades regulatórias.

As metas de actuação assinaladas fazem parte da continuação de todo um trabalho desenvolvido pela ERSE com o propósito último de criar condições favoráveis, transparentes e concorrenciais para os consumidores de energia nos mercados de electricidade e gás natural. Neste âmbito, destaca-se o Programa do Consumidor de Energia 2008-2009<sup>2</sup> que consistiu num conjunto de acções que se traduziram num compromisso efectivo com os consumidores, facilitando a informação e a comunicação sobre os temas que mais os preocupam.

A defesa dos interesses económicos dos consumidores de energia é um aspecto central de cumprimento dos objectivos da regulação. O consumidor de energia é a entidade que, no funcionamento do sector e seja qual for a sua natureza – cidadão individual, pequena, média ou grande empresa consumidora - dispõe de menos informação para a formação das suas escolhas. Mas são estas escolhas que, actuando globalmente, condicionam a evolução dos próprios sectores da energia.

---

<sup>1</sup> [http://www.erse.pt/pt/documentos/erse/ErseDocs/Attachments/288/Plano%20Estr\\_2009\\_2012.pdf](http://www.erse.pt/pt/documentos/erse/ErseDocs/Attachments/288/Plano%20Estr_2009_2012.pdf)

<sup>2</sup>

<http://www.erse.pt/pt/academiadeformacao/programadoconsumidor/Documents/Programa%20Consumidor%20de%20Energia.pdf>

A este importante facto acresce um outro que se prende com a característica de essencialidade da energia, sendo necessária à concretização de um conjunto de actividades essenciais na sociedade. Daí resulta clara a necessidade de defender os consumidores quanto à formação de preços, às opções disponíveis e às vias para a explicitação de tais opções, bem como a segurança, regularidade e qualidade do fornecimento de energia.

Ao nível da formação de preços, mesmo quando estes se formam pelas regras do mercado, é necessário garantir que os consumidores, detentores de menos informação, têm condições para formar as suas opções de forma esclarecida e que, nas actividades não sujeitas a um funcionamento de mercado, que o preço subjacente seja formado em condições de transparência, não discriminação e eficiência global.

Ao nível da segurança, da regularidade e da qualidade de serviço no fornecimento de energia torna-se também necessário assegurar meios de defesa dos interesses dos consumidores para que, no quadro de uma formação de preços pelas regras do mercado, a pressão que as empresas sentem para a redução de custos não se faça em prejuízo dos níveis de qualidade técnica de funcionamento dos sectores ou da continuidade de fornecimento. Ao pensar-se no papel que o consumo de energia representa hoje na vida das sociedades modernas, facilmente se perceberá a importância que os aspectos mencionados têm para cidadãos e empresas.

Ainda que a defesa dos interesses dos consumidores deva ser entendida como um objectivo global, as condições de efectividade no cumprimento deste propósito obrigam a que se reconheça que o consumidor de energia é uma entidade muito heterogénea, sendo de destacar aqueles que, pela sua especial vulnerabilidade devem beneficiar de uma atenção específica. Esse é o caso do consumidor doméstico de energia, que em número representa a esmagadora maioria do universo de consumo, muito embora em volume de energia consumida represente uma parcela mais reduzida.

O consumidor doméstico de energia é, tipicamente, o consumidor menos informado e esclarecido das circunstâncias que enformam as suas decisões de consumo, muito embora o reflexo das mesmas represente uma parte importante da organização dos sectores da electricidade e do gás natural. Alguma tecnicidade própria dos sectores, que lhes é inevitável, concorre para este facto, determinando que uma acção em prol da defesa dos consumidores seja especialmente orientada para os que possuem menos informação e, tendencialmente, menos meios para “descodificar” a informação que já recebem. O conjunto de consumidores portadores de deficiência ou de dependência devem, de igual modo e de forma muito particular, merecer uma atenção especial no âmbito do consumo de energia, facto que se encontra reflectido na própria regulamentação sobre a qualidade do serviço de fornecimento de energia.

Este desafio abre-se a novas dimensões conceptuais que vêm, assim, dar um novo fôlego à relação da ERSE com os consumidores e que marcam o início de mais uma nova “auto-estrada” da regulação, a saber:

- Consumidor protagonista da mudança.
- Actuação e concretização de actividades regulatórias no respeito pelo desenvolvimento sustentável e da responsabilidade social.
- Contribuição para a coesão e inclusão sócio cultural da sociedade na dimensão energética.
- Actuação regulatória do lado da procura.
- Actuação descentralizada e de proximidade aos consumidores.
- Desenvolvimento do trabalho colaborativo estruturado em parcerias e em rede.
- Estabelecimento de parcerias com entidades do sector energético e organismos da sociedade civil enquanto instrumentos de cooperação e veículos de informação e formação.
- Estabelecimento de redes de actuação descentralizada para a transmissão de conhecimento e troca de experiências entre a ERSE e dos parceiros.
- Estabelecimento de uma cultura de partilha de conhecimento e complementaridade de competências e sensibilidades da ERSE e os parceiros.
- Contribuição para o aumento da “capacitação” do consumidor de energia na defesa dos seus direitos e interesses e na promoção da sustentabilidade energética.
- Descodificação da linguagem tecnocrática da regulação enquanto atitude pedagógica de comunicação.
- Cultura de inovação tendo como pano de fundo a “incubação” de novas ideias.
- Auto-regulação.

O presente Programa do Consumidor de Energia será utilizado como um referencial de base para a preparação e o desenvolvimento de instrumentos regulatórios e de iniciativas da ERSE ao longo do período em questão, aspecto que não prejudica, naturalmente, a sua revisão se as circunstâncias o aconselharem. Tratando-se de um instrumento programático, a ERSE fará no final do período a que se reporta uma avaliação do seu desempenho.

O presente documento está estruturado em quatro capítulos, ao longo dos quais, se apresenta o Programa do Consumidor 2010-2011, da seguinte forma:

- Introdução.
- Quadro de referência da publicação deste documento, descrevendo-se os estímulos exteriores que motivam e justificam esta iniciativa da ERSE.
- Descrição dos objectivos do Programa do Consumidor de Energia e as principais metas que se pretendem atingir.

- Conjunto das acções a desenvolver em cada um dos eixos de actuação identificados.

## 2 QUADRO DE REFERÊNCIA

Os mercados de electricidade e de gás natural proporcionam hoje a todos os consumidores a possibilidade de escolherem livremente o seu fornecedor de energia.

Em mercados liberalizados a protecção dos interesses dos consumidores é assegurada em larga medida através da promoção da concorrência. Todavia, o processo de desenvolvimento de mercados verdadeiramente concorrenciais está longe de estar alcançado, tendo a Comissão Europeia concluído pela necessidade de aprovação de novas directivas (3.º Pacote Legislativo) para impulsionar a construção do mercado interno de energia.

Tendo em vista ultrapassar as dificuldades identificadas (reduzida integração dos mercados, elevado grau de concentração dos mercados e concorrência limitada no mercado retalhista), as novas directivas (2009/72/CE e 2009/73/CE), que deverão ser transpostas para o ordenamento jurídico nacional até Março de 2011, introduzem alterações significativas sobre diversas matérias, destacando-se seguidamente as que têm maior impacte sobre os mercados retalhistas e conseqüentemente sobre os consumidores de energia:

- Definição do conceito de cliente vulnerável e aprovação de medidas para garantir o fornecimento de electricidade e de gás natural a estes clientes.
- Criação de “balcões únicos” para facilitar o acesso dos consumidores a todas as informações necessárias sobre os seus direitos, a legislação em vigor e os meios de resolução de litígios disponíveis.
- Criação de um mecanismo independente, como um provedor para a energia ou um organismo de defesa do consumidor, para o tratamento eficiente das reclamações e a resolução extrajudicial de litígios.
- Obrigação dos operadores das redes e comercializadores, em cooperação com o regulador sectorial, disponibilizarem a todos os consumidores uma cópia dos direitos do consumidor de energia.
- Implementação de sistemas de contadores inteligentes.
- Promoção da eficiência energética designadamente através de fórmulas tarifárias inovadoras ou da introdução de sistemas de contadores inteligentes ou de redes inteligentes.
- Reforço da independência e das competências dos reguladores, designadamente no que se refere à implementação e monitorização de medidas que visem a protecção dos consumidores, monitorização do grau de concorrência nos mercados grossista e retalhista, realização de inquéritos sobre o funcionamento dos mercados e possibilidade de impor sanções proporcionadas e dissuasivas às empresas.

- Aprofundamento da transparência nos mercados, designadamente através da disponibilização de informação aos consumidores.

As novas directivas reforçam um traço fundamental da construção do mercado interno de energia que assenta na combinação harmoniosa de medidas destinadas a promover a transparência e a concorrência nos mercados e a assegurar um elevado grau de protecção aos consumidores, designadamente através da imposição às empresas de obrigações de serviço público (segurança do fornecimento, continuidade da prestação do serviço, qualidade e preço dos fornecimentos, protecção do ambiente e eficiência energética).

Tendo presente o objectivo final de criação de um mercado interno único para a electricidade e gás natural, o processo de integração dos mercados tem seguido uma lógica regional. Neste âmbito assumem particular relevância as iniciativas de criação de mercados integrados a nível ibérico – o MIBEL para a electricidade e o MIBGÁS para o gás natural. Neste enquadramento, a ERSE tem desempenhado um papel activo na elaboração de propostas aos Governos de Portugal e de Espanha que promovam a integração dos dois mercados nacionais. Importa ainda referir os trabalhos desenvolvidos no âmbito das iniciativas regionais para a criação do mercado do sul (gás natural) e do mercado do sudoeste (electricidade).

Tendo em consideração o quadro de referência anteriormente traçado e as competências da ERSE é possível identificar um conjunto de temas a que o Programa do Consumidor de Energia para 2010 e 2011 irá dedicar especial atenção, com a finalidade de apoiar os consumidores e as suas organizações representativas para uma participação activa no mercado. Neste quadro, as prioridades ou áreas de intervenção são identificadas no capítulo seguinte e pretendem apoiar e envolver os consumidores e as suas organizações representativas na discussão desses temas que dominarão a agenda no período referido, a saber:

- Transposição das directivas europeias para a legislação nacional, processo que incluirá a discussão das matérias anteriormente referidas, com destaque para a definição do conceito de cliente vulnerável.
- Aprofundamento do processo de integração dos mercados nacionais de Portugal e Espanha (MIBEL e MIBGÁS), em linha com a criação do mercado interno de energia.
- Transparência do funcionamento dos mercados e comparabilidade das ofertas nos mercados de electricidade e de gás natural.
- Extinção das tarifas reguladas de venda a clientes finais para segmentos de clientes não domésticos.
- Sistemas de contagem inteligente de energia.
- Eficiência na utilização da energia.

- Impactes ambientais associados ao consumo de energia.
- Mecanismos de resolução de conflitos rápidos, eficazes e acessíveis, em caso da ocorrência de conflitos entre o consumidor e o seu prestador de serviço.

A extinção das tarifas reguladas de venda a clientes finais para alguns segmentos de clientes, já acordada entre os Governos de Portugal e de Espanha, acentua, ainda mais, a necessidade de assegurar uma supervisão adequada ao nível dos mercados retalhistas, tendo em vista garantir a informação e a protecção dos direitos dos consumidores nesta fase de transição dos mercados.

O período 2010-2011 será particularmente exigente para os intervenientes nos mercados de electricidade e de gás natural, exigindo da ERSE uma reforçada capacidade de actuação, que inclui o desenvolvimento de acções estruturadas destinadas a aumentar a confiança dos consumidores nos mercados e a criar condições favoráveis à sua participação activa nos processos de tomada de decisões associados à regulação dos mercados.



### **3 OBJECTIVOS E ÁREAS DE INTERVENÇÃO**

#### **3.1 OBJECTIVOS**

O Programa do Consumidor de Energia 2010-2011 visa concentrar de uma forma sistemática e articulada as grandes acções a desenvolver pela ERSE, especificamente as vocacionadas para a protecção dos direitos e interesses dos consumidores de electricidade e de gás natural, durante o referido período. Assegurar esta protecção constitui uma das primeiras atribuições da ERSE, expressas nos seus estatutos, devendo revelar-se como o principal objectivo de um programa concebido para o consumidor de energia.

Este programa deve ser entendido como um instrumento através do qual a ERSE procura intervir de um modo muito concreto e eficaz na satisfação das necessidades dos consumidores de electricidade e de gás natural. Sem embargo dos direitos e interesses dos consumidores estarem presentes no desempenho de todas as suas actividades, *maxime* na aprovação de regulamentação e na verificação da respectiva aplicação, a ERSE considera fundamental que os consumidores conheçam os seus direitos e obrigações nos mercados da energia, actuem com consciência formada e informada nas escolhas que façam e participem mais activamente na construção das próprias regras que orientam o relacionamento que estabelecem com os seus prestadores de serviços essenciais, como acontece com os fornecimentos de electricidade e de gás natural.

Para o efeito, são identificadas acções concretas, dirigidas directamente aos consumidores de energia ou a quem os represente, individualizando, quando necessário, quem dentro destes devem ser os destinatários privilegiados das medidas desenvolvidas. Na realização destas tarefas, a ERSE espera continuar a contar com a colaboração e a cooperação de entidades públicas e privadas que receberam como missão promover e proteger os direitos dos consumidores, bem como por parte de quem reúne especiais conhecimentos sobre a organização e o funcionamento do sector energético e dos próprios mercados.

Neste sentido, através do Programa do Consumidor de Energia 2010-2011, a ERSE pretende estar mais próxima do consumidor, divulgando a informação adequada às suas reais necessidades e promovendo comportamentos mais seguros e sustentáveis, de modo a proporcionar-lhes a confiança e a satisfação que aspiram. As acções a desenvolver, no âmbito deste programa, devem traduzir-se numa maior acessibilidade dos consumidores ao tema “energia” e fomentar uma actuação mais equilibrada e fortalecida, em observância do grande objectivo estratégico da ERSE previsto para esta área que é o de reforçar os mecanismos e os instrumentos que visam a coesão e a protecção dos consumidores.

### 3.2 ÁREAS DE INTERVENÇÃO

As áreas de intervenção do Programa do Consumidor de Energia 2010-2011, face ao balanço claramente positivo dos anos anteriores, são:

- Informação
- Educação
- Prevenção e gestão da conflitualidade
- Promoção da participação

Estas palavras são o cartão de visita do Programa do Consumidor de Energia 2010-2011, e através delas, pretende-se tornar explícitas as áreas que merecem maior destaque, quer pela sua importância face à agenda dos consumidores já referida, quer pela actualidade dos assuntos abordados face ao contexto de liberalização dos mercados, em particular do gás natural.

As áreas de intervenção identificadas são a continuação das áreas de intervenção identificadas no passado, embora renovadas. A principal novidade diz respeito à área *Promoção da participação*, a qual inclui a anteriormente denominada cooperação institucional. Através desta área a ERSE pretende criar novos espaços e oportunidades para fomentar a participação dos consumidores nas actividades de regulação desenvolvidas, como sucede nos processos de consulta pública, envolvendo os consumidores nos processos de governança dos sectores regulados.

Cada uma das áreas ou eixos identificados consubstancia-se num conjunto de acções específicas que são interdependentes formando uma rede ampla cujo objectivo é melhorar o desempenho da ERSE na protecção dos direitos do consumidor.

No capítulo seguinte identificam-se as acções que integram cada uma das áreas de intervenção do Programa do Consumidor de Energia 2010-2011.

## **4 ACÇÕES A DESENVOLVER**

### **4.1 INFORMAÇÃO**

As acções de teor informativo são de natureza basilar no contexto de um programa destinado ao consumidor, uma vez que nelas assenta a chave do sucesso do desenvolvimento de outras medidas. A informação directa, simples e descodificada desempenha um papel facilitador e habilitante do exercício dos direitos e da compreensão dos deveres dos agentes no mercado, de entre os quais, os consumidores.

A disponibilização de informação através de um meio com o alcance e a difusão da Internet permite atingir novas metas de eficácia, o que torna este canal uma forma privilegiada de comunicação. Por esta razão, é dada particular ênfase às medidas que visam incrementar a informação a disponibilizar no Portal do Consumidor de Energia.

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

O Portal do Consumidor de Energia da ERSE foi criado a 29 de Maio de 2009, de forma a assinalar o Dia da Energia, e visou uma leitura mais acessível e intuitiva por públicos mais vastos e o desenvolvimento de um conjunto de conteúdos de referência no contexto da liberalização do mercado.

As áreas de informação criadas numa primeira fase procuraram cobrir os pontos essenciais relacionados com os sectores regulados pela ERSE, tendo sido utilizadas as seguintes lógicas de disponibilização de informação ao consumidor: uma árvore de conteúdos inspirada na realidade legal e regulamentar de cada um dos sectores regulados; uma rubrica designada por ABC do Consumidor de Energia contendo os pontos-chave do ponto de vista do cliente de energia e um Guia de Apoio ao Consumidor de Energia, o qual segue um conjunto de pontos definido ao nível da Comunidade Europeia para o esclarecimento dos consumidores.

A disponibilização conjunta de informação segundo estas lógicas diferenciadas pretende proporcionar informação segundo vertentes que se complementam entre si e permitem alcançar os diferentes públicos consumidores do Portal do Consumidor de Energia. O objectivo comum é proporcionar acesso rápido e expedito às respostas procuradas, dispensando outras intervenções de mediadores de informação.

O Portal do Consumidor de Energia disponibiliza ainda simuladores de facturação, de comparação de preços e de potência a contratar de modo a assegurar informação objectiva aos consumidores que lhes permita fazerem opções de consumo de forma consciente e adequada, tirando partido dos benefícios propostos pelos diferentes operadores no mercado. A liberalização do mercado foi igualmente objecto do desenvolvimento de conteúdos específicos destinados a orientar o consumidor nos seus primeiros

passos na procura de novos fornecedores, na análise das respectivas propostas comerciais e na celebração de novos contratos.

Num esforço permanente de actualização e melhoria dos conteúdos actualmente disponíveis, e tendo em conta as metas informativas estabelecidas para o biénio 2010-2011, a ERSE, durante este período, irá actuar sobre este universo de conteúdos com os seguintes objectivos:

- Alargar a abrangência da informação relevante sobre os sectores regulados com conteúdos especialmente orientados para os diferentes públicos consumidores.
- Tornar mais amigável e intuitiva a informação disponibilizada.
- Aumentar a abrangência do conjunto de simuladores disponibilizados.

Desta forma, as acções a implementar neste período priorizarão os seguintes eixos:

- Enriquecer os conteúdos existentes com elementos susceptíveis de melhorarem a eficácia da transmissão da mensagem, nomeadamente incorporando elementos audio, video, infográficos, etc.
- Alargar o leque de casos práticos abordados como referências susceptíveis de poder esclarecer casos concretos semelhantes aos que os consumidores apresentam indo de encontro, de forma mais expedita, aos seus interesses.
- Melhorar os interfaces gráficos disponibilizados nos simuladores.
- Aumentar o grau de satisfação das respostas às questões ou assuntos para os quais os consumidores procuram esclarecimentos ou informações.

### **ABC DO CONSUMIDOR DE ENERGIA**

O ABC do Consumidor de Energia é um dos instrumentos que transita do anterior programa do consumidor de energia, propondo-se agora a concretização das segunda e terceira fases previstas aquando da sua concepção. Após a disponibilização de um conjunto de respostas às perguntas consideradas mais frequentes dos consumidores de electricidade e de gás natural, pretende-se que, no âmbito deste programa, o ABC do Consumidor de Energia compreenda as seguintes etapas:

- Elaboração de um glossário.
- Disponibilização de uma lista de conselhos e dicas ao consumidor.

O glossário deverá incidir sobre os termos e os conceitos mais usados no sector energético, que revelem maior impacte no relacionamento com os consumidores. Os conselhos e dicas vão atender às várias vertentes do sector da energia que mais parecem influenciar o comportamento dos consumidores,

prevendo-se a selecção e divulgação periódica, de forma destacada no Portal do Consumidor de Energia, de alguns dos conselhos práticos identificados no documento.

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

No seguimento da divulgação do Guia de Apoio ao Consumidor de Energia, constituído por 96 perguntas e respectivas respostas, prevê-se que, inserida neste novo programa, seja preparada uma grelha de verificação com o objectivo de informar o consumidor de energia sobre os assuntos que mais motivam a sua preocupação. Trata-se de criar uma verdadeira “checklist”, como foi apelidada originariamente pela Comissão Europeia a Lista de Verificação do Consumidor de Energia Europeu. Este objectivo reuniu o consenso no seio do grupo de trabalho promovido pela ERSE, o qual conta com a participação da Direcção Geral do Consumidor, da Direcção Geral de Energia e Geologia, do Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios (GRAL) do Ministério da Justiça, da Associação Nacional dos Municípios Portugueses e de três associações de consumidores (DECO, Fenacoop e UGC).

Pretende-se que a “checklist” para os consumidores de energia seja disponibilizada durante o período coberto por este programa – 2010-2011.

#### **INFORMAÇÃO SOBRE FACTURAÇÃO**

Um dos assuntos que marca a agenda dos consumidores de energia para o ano de 2010, a nível europeu, é a facturação. O primeiro Fórum do Cidadão de Energia, realizado em Londres em Outubro de 2008, mandatou a Comissão Europeia, através da DG SANCO, para constituir um “*working group on billing*”, o qual preparou em 2009 um conjunto de recomendações que visava tornar mais acessível aos consumidores as suas facturas de electricidade e de gás. A monitorização deste guia de boas práticas sobre facturação, publicado pela Comissão Europeia, vai caber, designadamente ao *European Regulators' Group for Electricity and Gas* (ERGEG), no âmbito do *Customer Working Group* (CWG), que desenvolverá esta tarefa com base em questionários junto das entidades reguladoras nacionais, durante o ano de 2010.

Neste contexto, a ERSE terá a responsabilidade de preparar conteúdos informativos sobre o tema da facturação, quer sob a forma de recomendações às empresas do sector, quer sob a forma de conteúdos descodificados para os consumidores de energia.

#### **CAMPANHAS DE INFORMAÇÃO**

A liberalização do sector da electricidade, concluída em 2006, e a recente liberalização dos últimos segmentos do mercado do gás natural, já em 2010, vêm trazer um salto qualitativo na exigência de informação a utilizar pelos consumidores para poderem celebrar contratos de fornecimento equilibrados

e justos com os seus fornecedores, colocando-se em condições de poder comparar preços e prerrogativas contratuais e decidir as melhores propostas, atendendo às suas necessidades e interesses.

O efectivo exercício da liberdade comercial que se pretende com a liberalização dos mercados encontra-se condicionado pelo grau de conhecimento com que cada agente intervém no mercado, pelo que é vital reforçar a informação disponível, sendo missão da ERSE contribuir para a formação de consumidores esclarecidos.

À semelhança do que aconteceu durante a liberalização do mercado da electricidade, a ERSE irá propor aos seus parceiros a realização de campanhas apelativas, assentes em protocolos celebrados para o efeito. Este recurso tem a vantagem de tirar partido da vasta experiência que muitas associações e outros agentes na área da defesa do consumidor detêm na produção de conteúdos simples e intuitivos para disseminar ideias chave de interesse geral.

A concretização das campanhas previstas irá pressupor uma análise prévia de meios e suportes adequados em função dos operadores no mercado, da sua distribuição regional e das características globais das suas ofertas em termos de cumprimento de obrigações de serviço público, mecanismos de defesa dos consumidores e outros aspectos relevantes. Para esta análise contribuirá de forma decisiva o acompanhamento próximo que a ERSE efectua junto dos consumidores de energia, através dos seus canais regulares de comunicação, como o Portal do Consumidor de Energia, o tratamento de reclamações e de pedidos de informação, o atendimento telefónico, inquéritos realizados on-line ou no decurso de acções de formação, entre outros.

A extinção progressiva das tarifas reguladas aumenta o nível de exigência sobre a capacidade de o consumidor assimilar e exercer uma postura crítica sobre a informação, nomeadamente no que se refere aos aspectos regulamentares que impendem sobre todos os agentes no mercado, incluindo os próprios consumidores, definindo deveres e direitos a ambas as partes e prefigurando relações comerciais tanto quanto possível isentas de conflitualidade conquanto cada uma das partes estiver ciente das suas obrigações, definidas de forma isenta pelo regulador. Importa nesta fase transmitir ao consumidor de electricidade e de gás natural competências de análise, comparação e decisão em relação às condições contratuais oferecidas pelos diferentes operadores.

A conclusão da liberalização do mercado de gás natural irá permitir, por outro lado, a consolidação de ofertas combinadas de gás e electricidade por parte de alguns dos operadores do mercado energético, o que torna o mercado mais dinâmico e aumenta a exigência de comparação entre alternativas e produtos concorrentes.

## 4.2 EDUCAÇÃO

Através da área de intervenção Educação, a ERSE pretende colocar-se como um agente activo na criação de acções e actividades que possam contribuir de forma efectiva para a alteração de comportamentos dos consumidores, designadamente na capacidade de escolha e análise de propostas comerciais nos mercados de energia eléctrica e gás natural. Neste pressuposto, e mantendo a convicção que a defesa dos interesses dos consumidores de energia está também dependente do entendimento e do conhecimento que a generalidade dos agentes tem do funcionamento do sector, a formação e educação dos consumidores promovida pela ERSE surge como uma consequência natural e necessária.

### ERSEFORMA

A formação dos consumidores ganha em qualidade e eficácia se for devidamente articulada e sustentada por todos os intervenientes na protecção dos mesmos, designadamente aqueles que têm uma posição privilegiada de interacção com o público em geral. Por essa razão, estas entidades são, como sucedeu no anterior Programa do Consumidor de Energia, um dos públicos privilegiados da acção formadora da ERSE. Em colaboração com estas entidades, a ERSE ambiciona atingir um efeito multiplicador da informação e formação, permitindo o aprofundamento e um maior alcance das iniciativas desenvolvidas. Estas são, em conjunto com os resultados francamente positivos dos anos anteriores, as razões que fundamentam a continuação do projecto ERSEFORMA, que permitiu a formação de aproximadamente 260 pessoas provenientes de entidades representativas dos interesses dos consumidores, a nível local e nacional, bem como de entidades judiciais e organismos de serviço público com responsabilidades de actuação local.

O Programa ERSEFORMA, que será detalhado em pormenor em documento autónomo, tem prevista a realização de acções de formação de forma descentralizada (Porto, Coimbra, Évora, Lisboa), pretendendo consolidar as parcerias já existentes, designadamente com organismos intervenientes na defesa dos direitos do consumidor, e captar novos públicos consumidores, em particular, associações empresariais e profissionais que permitam a disseminação da informação susceptível de influenciar o desempenho das actividades dessas estruturas económicas e profissionais.

O Programa ERSEFORMA actuará de acordo com os seguintes princípios:

- Contribuição para o aumento da “capacitação” do consumidor de energia na defesa dos seus direitos e interesses e na promoção da sustentabilidade energética.
- Utilização de uma linguagem descodificada, acessível ao consumidor de energia.
- Lançamento de eixos de intervenção e concretização de actividades.
- Estabelecimento de uma cultura de partilha de conhecimento e complementaridade de competências e sensibilidades.

- Estabelecimento de uma cultura de inovação tendo como pano de fundo a “incubação” de novas ideias.
- Desenvolvimento de trabalho colaborativo estruturado em parcerias e em rede.
- Desenvolvimento do trabalho em regime de parceria com entidades do sector da energia e organismos da sociedade civil enquanto instrumentos de cooperação e veículos de promoção de informação e formação.
- Desenvolvimento do trabalho em redes de actuação descentralizada para a transmissão de conhecimento e troca de experiências entre a ERSE e os parceiros.

O Programa ERSEFORMA visará consolidar em 2010 os seus públicos tradicionais, actualmente cobertos por protocolos, com novos públicos para quem a formação é susceptível de trazer importantes mais valias, como é o caso das pequenas e médias empresas industriais e de serviços. A extensão desta medida a estes novos públicos pretende promover no seio do tecido empresarial uma cultura de racionalização de consumos e de eficiência energética e dar acesso a conhecimentos técnicos e regulamentares que permitam uma melhor gestão dos recursos e da factura energética.

Desta forma, serão desenvolvidas duas vertentes do Programa ERSEFORMA: o Programa ERSEFORMA Consumidor de Energia, destinado aos públicos ligados à promoção e defesa dos interesses dos consumidores e o Programa ERSEFORMA Temático especialmente orientado para as empresas.

A estratégia de descentralização a desenvolver em paralelo permitirá potenciar os objectivos do Programa ERSEFORMA Temático, ao cobrir um número mais abrangente de sectores económicos. Assim, está prevista a realização de acções de formação sobre os seguintes temas:

- Direitos e deveres do consumidor de energia.
- Plano de Promoção da Eficiência no Consumo de Energia Eléctrica (PPEC).
- Relacionamento comercial em mercado e com o comercializador de último recurso.
- Qualidade de serviço.
- Prevenção e resolução de conflitos.
- Escolha de comercializador.
- Ligações às redes.
- Preços e tarifas de energia eléctrica.

### **QUALIFICAR – ACREDITAÇÃO DA FORMAÇÃO**

No ano de 2010 a ERSE prosseguirá os seus esforços no sentido de credenciar como formadores os técnicos da ERSE directamente envolvidos nas acções de formação. Serão igualmente identificadas as alternativas de credenciação e certificação da actividade ERSE enquanto entidade formadora.

A opção por um processo de acreditação e/ou certificação deverá obedecer à maximização do benefício e da mais-valia a proporcionar aos formandos, em função das suas funções e do desenvolvimento e qualificação do seu desempenho decorrentes da frequência das acções de formação da ERSE. Desta forma, e tendo em conta as diferentes possibilidades de credenciação e/ou certificação que se colocam, serão executados os trabalhos preparatórios destinados a assegurar que são cumpridos os requisitos necessários à certificação da actividade de formação da ERSE.

### **ENERGIA NA ESCOLA**

Tendo em conta que o papel da escola é fundamental para a construção de uma sociedade sustentável, é necessário consciencializar as crianças e jovens para esta realidade, incutindo bons hábitos de consumo de energia que devem ser desenvolvidos desde a idade mais jovem. Este deve ser um imperativo dos cidadãos do nosso tempo tendo em conta a limitação crescente dos recursos existentes.

Nesse sentido, a ERSE, como regulador sectorial, pode empenhar-se em projectos que gerem mudanças nos hábitos de consumo de energia na vida quotidiana.

Foi neste âmbito que se iniciou, com o Programa do Consumidor 2008-2009, o projecto “Energia na Escola” com vista a promover a educação sobre energia na população pré-escolar e do ensino básico, através de ferramentas de trabalho adequadas às idades das crianças e jovens.

Foram analisados e identificados conteúdos para o projecto “Energia na Escola”, nomeadamente:

- Selecção de várias medidas do PPEC direccionadas à população escolar.
- Selecção e análise de vários sites relacionados com a energia na escola.

Este projecto prosseguirá, por um lado, com a utilização do Portal da ERSE na divulgação de conteúdos inovadores que permitam fomentar a informação e formação dos jovens e educadores e desenvolver novas formas de comunicação e informação com este público e, por outro lado, com o estabelecimento de parcerias através das quais a ERSE procurará apoiar projectos de promoção de melhores práticas de sustentabilidade.

Nesse sentido, a ERSE irá identificar projectos educativos orientados para a população escolar, que serão desenvolvidos em regime de parceria. Poderá, ainda, posicionar-se como facilitadora destes projectos fornecendo visibilidade, patrocínio institucional ou outros apoios, esperando-se que deles

surjam exemplos de boas práticas e soluções inovadoras na comunicação do tema da utilização sustentável da energia.

## **SIMULADORES**

Nesta área de intervenção, a ERSE propõe-se ainda a disponibilizar novos simuladores que permitam dotar os consumidores de ferramentas úteis, simples e fiáveis para comparação de preços e condições contratuais e de facturação oferecidas nos mercados de energia. Os novos simuladores de preços de gás natural posicionam-se nesta área de intervenção, porque pretendem ser uma ferramenta expedita e intuitiva de transmitir aos consumidores que querem mudar de fornecedor os principais aspectos a considerar nessa mudança.

Inserida no Programa do Consumidor de Energia 2010-2011 está igualmente prevista a disponibilização de um simulador sobre rotulagem. À semelhança dos simuladores de facturação, esta é também uma forma de captar a atenção dos consumidores para a importância da informação sobre a rotulagem de energia eléctrica, e a relevância que esse conhecimento tem para a compreensão das características do produto “electricidade”.

A diferenciação de produtos, enquanto elemento impulsionador da concorrência, só é possível se os consumidores conseguirem valorizar a informação sobre as fontes de energia primária utilizadas na produção de electricidade e os respectivos impactes. O simulador de rotulagem permitirá aos consumidores de energia eléctrica obterem informação sobre as emissões atmosféricas (CO<sub>2</sub>, SO<sub>2</sub> e NO<sub>x</sub>) e produção de resíduos radioactivos associados ao seu consumo de electricidade, tendo por base as emissões específicas do seu comercializador.

## **4.3 PREVENÇÃO E GESTÃO DA CONFLITUALIDADE**

As reclamações dos consumidores constituem um dos indicadores mais frequentes na monitorização dos mercados. Ao nível da prevenção da conflitualidade de consumo nos sectores da energia deverão ser tomadas medidas que actuem a montante do conflito de consumo, sensibilizando as empresas para a prestação de informação prévia e esclarecedora aos consumidores, avaliando proactivamente a satisfação destes em relação ao serviço de fornecimento de energia.

No que respeita à gestão da conflitualidade, as providências a serem tomadas deverão passar, nomeadamente, por uma redução do tempo necessário à resolução do conflito de natureza comercial e contratual ou à melhoria da resposta que lhe é conferida através da criação e implementação de novas instâncias e canais para a gestão dos conflitos.

## GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CONSUMIDOR DE ENERGIA

O tratamento de reclamações faz parte das actividades correntes da ERSE que, através do seu serviço de Apoio ao Consumidor de Energia (ACE), procura diariamente dar resposta às dúvidas e aos problemas dos consumidores de electricidade e de gás natural. Mas a gestão de reclamações como tema associado aos consumidores deve ser visto, desde logo, numa perspectiva mais abrangente que vai para além de um tratamento casuístico.

Foi neste contexto que a Comissão Europeia, através da DG SANCO e o ERGEG, no âmbito do seu *Customer Working Group* (CWG), encontraram a motivação suficiente para recolher informação exhaustiva, sistematizar os dados obtidos e propor recomendações sobre “gestão de reclamações”, a dirigir em especial às entidades que lidam com este assunto, designadamente os reguladores de energia.

O ERGEG prepara-se para aprovar o guia de boas práticas sobre gestão de reclamações, destinado aos prestadores dos serviços de electricidade e de gás natural e às terceiras entidades que intervêm neste domínio. Estas recomendações incidem sobre a recolha, a gestão e a classificação de reclamações e assentam nos seguintes princípios:

- Acesso e transparência na informação.
- Simplicidade dos procedimentos.
- Eficácia.

O trabalho descrito tem vindo a ser desenvolvido em parceria com a Comissão Europeia, através da DG SANCO, prevendo-se que também durante o ano de 2010 seja publicada uma recomendação europeia sobre a adopção de uma metodologia harmonizada para a classificação e resposta a reclamações e pedidos de informação dos consumidores.

Estes dois documentos reforçam a motivação e o fundamento da ERSE na implementação do projecto *Customer Relationship Management* (CRM).

No ano de 2009, a ERSE procedeu ao desenvolvimento de um estudo de Planeamento Estratégico de Sistemas de Informação, que passou pela reflexão sobre as práticas de recolha, tratamento, armazenamento, acesso e partilha de informação.

De facto, a recepção, o tratamento de reclamações e a resposta a pedidos de informação são responsáveis por um elevado volume de tráfego de documentos entre a ERSE e o exterior, pelo que, foi necessário identificar um conjunto de melhorias necessárias a efectuar quer nos seus processos de reclamação, quer nas ferramentas de suporte dos mesmos.

Com vista a atingir os objectivos referidos, a ERSE implementará, nos anos de 2010-2011, um novo sistema destinado a suportar a área de tratamento de reclamações e de pedidos de informação submetidos à ERSE que se revelará da maior importância para esta área de actuação da ERSE, designadamente no relacionamento mais próximo com o consumidor

Para atingir os propósitos atrás supracitados, serão analisados e reformulados os respectivos processos, bem como definidos os requisitos para o futuro sistema de suporte a esta actividade, tendo como objectivos:

- O estabelecimento de uma visão unificada das interações com os consumidores, entidades reguladas e parceiros.
- A optimização dos processos e a melhoria na informação de gestão.
- A melhoria na gestão dos serviços prestados e da satisfação dos clientes, nomeadamente com a possibilidade destes poderem vir a acompanhar o desenvolvimento dos seus próprios processos de reclamação.

#### **QUALIFICAR - CERTIFICAÇÃO DA ACTIVIDADE DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

Na linha da melhoria contínua dos processos de tratamento de reclamações, a ERSE pretende avaliar a possibilidade de certificação da actividade de gestão e tratamento de reclamações, a aplicar à ERSE.

Um processo de tratamento de reclamações eficaz e eficiente reflecte as necessidades das organizações como melhoria da satisfação dos consumidores. A ERSE pretende promover a reflexão para a implementação de um sistema de certificação do tratamento de reclamações para atingir os seguintes objectivos:

- Proporcionar aos consumidores o acesso a um processo de tratamento de reclamações transparente e capaz de gerar respostas.
- Potenciar a aptidão da organização para resolver reclamações de forma consistente, sistemática, contribuindo para a satisfação do consumidor.
- Potenciar a capacidade da organização para identificar tendências, eliminar causas de reclamações e melhorar as operações da organização.
- Ajudar a organização a criar uma abordagem centrada no consumidor/cliente para a resolução de reclamações e encorajar os colaboradores a melhorarem as suas competências de diálogo.
- Providenciar uma base para a revisão e análise contínuas do processo de tratamento e resolução de reclamações.

O processo de certificação de qualidade terá início no decorrer do Programa do Consumidor de Energia 2010-2011.

#### **ACOMPANHAMENTO E MONITORIZAÇÃO DA CONFLITUALIDADE JUNTO DAS EMPRESAS DE ELECTRICIDADE E DO GÁS NATURAL**

A ERSE enquanto entidade reguladora tem pautado a sua intervenção por uma postura preventiva de conflitos, incentivando as empresas a adoptarem medidas que contribuam para atingir este objectivo.

As reuniões periódicas com as entidades reguladas constituem um instrumento privilegiado de partilha de informação, servindo para se apresentarem resultados de desempenho das entidades reguladas, apontar falhas e desenhar estratégias de incremento na boa execução e no cumprimento das regras de relacionamento comercial instituídas pelos regulamentos do sector.

Nesse sentido, a ERSE promoverá várias formas de actuação, nomeadamente reuniões periódicas, com as diferentes empresas com vista a sensibiliza-las para questões que devem implicar uma forma de actuação, bem como sanar situações cuja complexidade merece uma análise mais aprofundada por parte da ERSE e das empresas.

#### **PROMOÇÃO DE COOPERAÇÃO COM ENTIDADES NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

A ERSE, a par das atribuições de entidade pública administrativa com prerrogativas fiscalizadoras e sancionatórias, tem, ainda, a incumbência de participação na resolução de conflitos entre os intervenientes do sector eléctrico e do sector do gás natural.

De facto, os Estatutos da ERSE estabelecem que esta entidade deve fomentar a arbitragem voluntária das seguintes formas: sugerindo aos consumidores o recurso ao centro de arbitragem competente para a resolução do conflito através da arbitragem; cooperando na criação de centros de arbitragem; estabelecendo acordos com os centros de arbitragem ou ainda incentivando as partes a acordarem uma cláusula compromissória, incluindo-a nos contratos que venham a celebrar.

A intervenção da ERSE nos últimos anos tem sido, essencialmente, pela sugestão aos reclamantes do recurso à intervenção dos centros de arbitragem existentes e competentes para a resolução do caso concreto nas situações em que a sua actuação não surtiu os efeitos pretendidos.

Assim, a ERSE pretende proceder à celebração de protocolos com os centros de arbitragem existentes na resolução destes litígios através da disponibilização de apoio técnico, bem como na celebração de protocolos com os julgados de paz.

## **RECOMENDAÇÕES ÀS EMPRESAS REGULADAS E COMERCIALIZADORES EM REGIME DE MERCADO**

Um dos aspectos fundamentais na prevenção e na gestão da conflitualidade é a transparência dos procedimentos utilizados pelas próprias empresas prestadoras dos serviços no relacionamento com os seus clientes. Em nome dessa transparência, a ERSE prevê a emissão de recomendações às empresas e aos comercializadores em regime de mercado sobre esta matéria, procurando que as mesmas elaborem e divulguem indicadores sobre a conflitualidade (exs. informação disponibilizada, número de reclamações, tempos de resposta, etc.) ou adoptem mecanismos que permitam um melhor acompanhamento dos processos por parte dos seus clientes, bem como sobre as vantagens de procederem à certificação das actividades relacionadas com o tratamento de reclamações. Serão igualmente emitidas recomendações às empresas reguladas e aos comercializadores de mercado sobre as questões associadas à facturação.

### **4.4 PROMOÇÃO DA PARTICIPAÇÃO**

É no âmbito das consultas públicas que os Estatutos da ERSE prevêem um maior escrutínio das suas decisões e são elas a principal justificação da natureza independente e de serviço público que é reconhecida às autoridades reguladoras sectoriais. Ou seja, recebendo a ERSE o mandato de aprovação das condições económicas e comerciais do exercício de actividades consideradas essenciais (electricidade e gás natural), a necessidade de independência das decisões do regulador, face ao poder político, só é justificável se as suas decisões puderem ser escrutinadas e participadas pelos seus destinatários.

## **PROGRAMA DE WORKSHOPS SOBRE ASSUNTOS DA AGENDA DO CONSUMIDOR**

No sentido de aprofundar a relação de confiança e diálogo entre a ERSE e os destinatários das suas decisões, em particular os consumidores de energia, a ERSE propõe-se realizar e dinamizar acções de informação de modo a que a sua participação seja a mais efectiva e esclarecida possível.

Esta actuação assegura igualmente uma maior proximidade com os destinatários da regulação com benefícios para a qualidade das decisões da ERSE, que resultam de um melhor conhecimento das expectativas e opiniões das entidades envolvidas.

Os temas que dominarão a agenda do consumidor durante o período abrangido por este Programa do Consumidor de Energia, conforme se referiu no Capítulo 2, exigem uma reflexão aprofundada sobre as medidas que devem ser preparadas com vista à concretização dos objectivos definidos, designadamente em sede da transposição das novas Directivas Europeias, da transparência do funcionamento dos mercados, da eficiência na utilização da energia ou dos mecanismos de resolução de litígios. Para o efeito, ao abrigo do Programa do Consumidor de Energia 2010-2011, a ERSE promoverá um programa

de workshops sobre alguns dos temas mencionados orientados para os consumidores, designadamente os seus representantes nos órgãos de consulta da ERSE.

Trata-se de uma nova abordagem com vantagens recíprocas para a ERSE e para as entidades envolvidas no Programa de Workshops.

### **COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL**

Ao abrigo do Programa do Consumidor de Energia 2008-2009 foram celebrados diversos Protocolos de Cooperação com diversas entidades que tratam a temática do consumidor de energia de que resultaram benefícios significativos para os consumidores. A ERSE mantém o objectivo de reforçar os laços de cooperação institucional com aquelas entidades para maximização da rede social de apoio e defesa dos direitos dos consumidores, no que às actividades reguladas diz respeito. À semelhança do que ocorreu no âmbito do Programa do Consumidor de Energia 2008-2009, a ERSE continuará a apostar em parcerias enquanto modelos de cooperação que privilegiem a proximidade aos público-alvo, o conhecimento das necessidades a satisfazer e das melhorias a introduzir.

Para concretização destes objectivos, a ERSE considera da maior relevância reforçar a rede de parcerias através da celebração de protocolos de cooperação com novas entidades que possam contribuir para aprofundar a disseminação da participação dos consumidores nos mercados de electricidade e do gás natural designadamente associações empresariais e de cariz profissional.

### **DIVULGAÇÃO DE INICIATIVAS EUROPEIAS**

Ainda no âmbito da promoção da participação, a ERSE pretende divulgar no seu Portal na Internet, num canal autónomo, organizado por temas, de informação sobre o trabalho desenvolvido nos grupos de trabalho em que participa ou promove junto da Comissão Europeia, CEER, ERGEG e Conselho de Reguladores do MIBEL. A disponibilização dos trabalhos, inquéritos, discussão de assuntos de interesse para o consumidor é uma forma de fomentar o conhecimento sobre os sectores regulados, de antecipar o conhecimento dos eventos da agenda do consumidor e de permitir a participação através do trabalho da ERSE nestes *fora*.



**ANEXO - TABELA RESUMO DAS ACÇÕES A DESENVOLVER**



**Tabela – Tabela resumo das acções a desenvolver**

	ACÇÃO	CALENDÁRIO	PÚBLICOS ALVO
INFORMAÇÃO	Portal do Consumidor de Energia	2010-2011	Consumidores de energia, público em geral
	ABC do Consumidor de Energia		
	Guia de Apoio ao Consumidor de Energia (lista de verificação)		
	Informação sobre facturação		
	Campanhas de informação		
EDUCAÇÃO	Programa ERSEFORMA	Planeamento anual 2010-2011	CIAC, associações de defesa dos direitos do consumidor, julgados de paz, associações empresariais e profissionais, público em geral
	Qualificar - Acreditação da ERSE enquanto entidade formadora	2011	ERSE
	Energia na Escola	Planeamento anual 2010-2011	Comunidade educativa
	Simuladores	2º Semestre de 2010	Público em geral
PREVENÇÃO E GESTÃO DA CONFLITUALIDADE	Gestão de Relacionamento com o Consumidor de Energia (CRM)	2010 - 2011	Consumidores de energia; empresas e agentes do sector energético
	Qualificar - Certificação da qualidade do processo de tratamento de reclamações	2011	ERSE
	Acompanhamento e monitorização da conflitualidade junto das empresas de electricidade e do gás natural	2010-2011	Empresas reguladas e comercializadores em regime de mercado
	Promoção da cooperação no âmbito da resolução de conflitos	2011	Entidades de resolução judicial e extrajudicial de conflitos de consumo
	Recomendações às empresas	2010-2011	Empresas reguladas e comercializadores em regime de mercado

	ACÇÃO	CALENDÁRIO	PÚBLICOS ALVO
PROMOVER A PARTICIPAÇÃO	Programa de workshops sobre assuntos da agenda do consumidor	Em função das alterações regulamentes que careçam de consulta pública a desenvolver em 2010 e 2011	Representantes dos consumidores
	Cooperação institucional	2010-2011	Entidades reguladoras; centros de arbitragem; entidades do sistema educativo; GRAL; ANMP
	Divulgação de iniciativas europeias	Semestral	Associações de defesa dos direitos do consumidor; público em geral