

# Programa do Consumidor de Energia 2010-2011

Maria Margarida Corrêa de Aguiar

Lisboa, 12 de Março de 2010



## **Programa do Consumidor de Energia 2010-2011**

### **Agenda**

- 1. Introdução**
- 2. Quadro de referência**
- 3. Objectivos e áreas de intervenção**
- 4. Acções a desenvolver**

## Introdução

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. 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, para reforço dos mecanismos e dos instrumentos que visam a coesão e a protecção dos consumidores.

## Introdução: A auto-estrada da regulação

- 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 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.
- 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.



## Quadro de referência – Desenvolvimento concorrência dos mercados

Face ao elevado grau de concentração dos mercados e concorrência limitada no mercado retalhista.

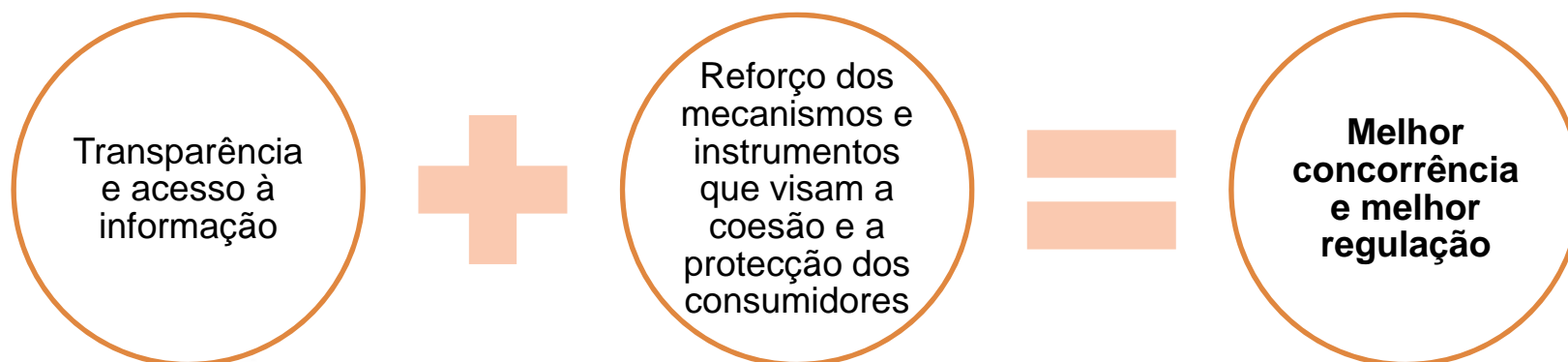
### Directivas Europeias – 3.º Pacote Legislativo Agenda do Consumidor

- Aprofundamento da transparência nos mercados, designadamente através da disponibilização de informação aos consumidores.
- 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.
- Promoção da eficiência energética designadamente através de fórmulas tarifárias inovadoras ou da introdução de sistemas de contadores inteligentes ou de redes inteligentes.

## Objectivos e áreas de intervenção

- Satisfação das necessidades dos consumidores
- Participação activa dos consumidores na evolução do sector energético
- Promoção de escolhas e comportamentos seguros dos consumidores
- Aumento da confiança e satisfação dos consumidores
- Acessibilidade dos consumidores ao tema “energia”

São as escolhas dos consumidores de energia que, actuando globalmente, condicionam a evolução dos próprios sectores da energia.



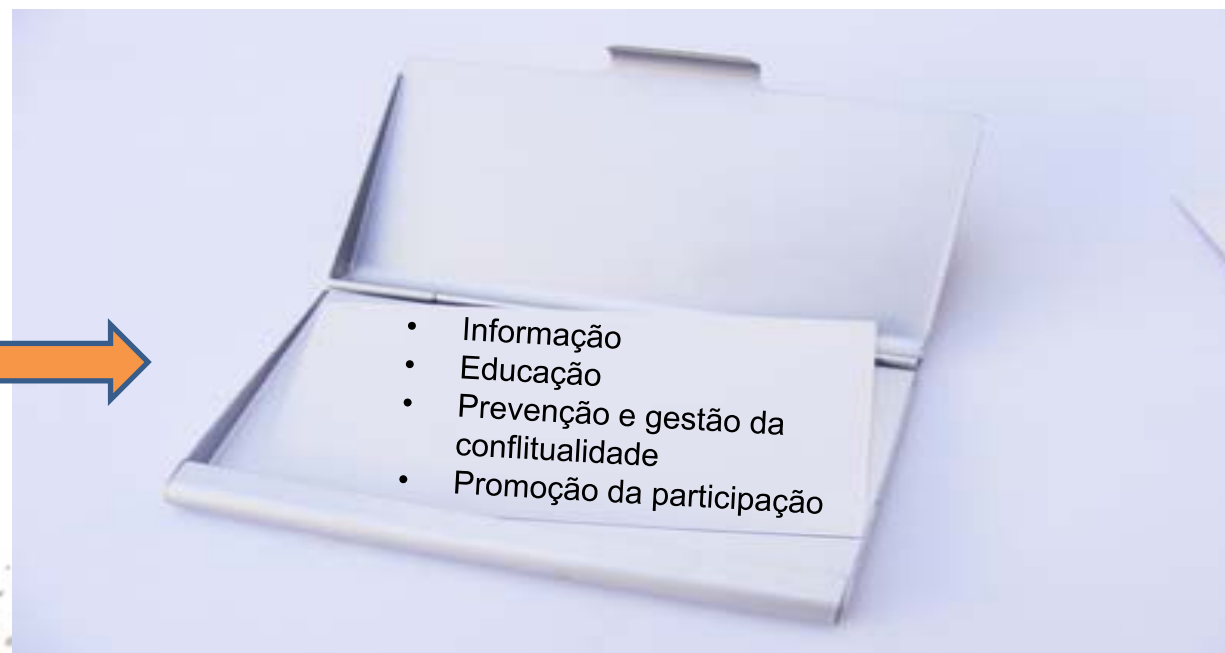
## Objectivos e áreas de intervenção

- No Plano Estratégico 2009-2012 a ERSE definiu como objectivos:
  - 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.
- O Plano do Consumidor de Energia 2008-2009 atingiu os objectivos propostos, conferiu consistência e coerência à actuação da ERSE colocando o consumidor no centro das atenções e apostou no trabalho em rede e nas competências das parcerias estabelecidas.

↓

**Áreas de  
intervenção do  
Programa do  
Consumidor de  
Energia 2010-2011**

→



## Acções a desenvolver

### Informação

**Portal do Consumidor de Energia** - Enriquecimento de conteúdos; Disponibilização de mais casos práticos; Mais e melhores simuladores; Aumento do grau de satisfação da resposta às questões dos consumidores.

**ABC do Consumidor de Energia** - Elaboração de um glossário; Disponibilização de uma lista de conselhos e dicas ao consumidor.

**Guia de Apoio ao Consumidor de Energia (lista de verificação)** - Criação de uma “checklist” a utilizar na contratação de energia. Trabalho a realizar em parceria: ANMP; DECO; DGC, DGEG; FENACOOOP; GRAL e UGC.

**Informação sobre facturação** – Divulgação e preparação de conteúdos informativos sobre facturação; Divulgação de boas práticas e recomendações às empresas sobre facturação.

**Campanhas de informação** - Preparação e divulgação de campanhas de informação em regime de parceria sobre a liberalização do mercado e a escolha de comercializador.

## Acções a desenvolver

### Educação

**ERSEFORMA** - Descentralização da formação (Lisboa, Porto, Coimbra, Évora); Captação de novos públicos consumidores; Aumento do número de horas de formação; Reforço da componente prática; Diversificação temas: ERSEFORMA Consumidor de Energia e ERSEFORMA Temático (tecido empresarial).

**Qualificar – Acreditação da Formação** – Certificação de Formadores; Certificação e credenciação da ERSE enquanto entidade formadora.

**Energia na Escola** - Divulgação de conteúdos para informação e formação dos jovens e educadores; Estabelecimento de parcerias para apoio de projectos de promoção de melhores práticas de consumo dirigidas à população escolar.

**Simuladores** – Disponibilização de novos simuladores: facturação, comparação de preços, potência contratada e rotulagem (cálculo das emissões atmosféricas e resíduos associados ao consumo).

## Acções a desenvolver

### Prevenção e gestão da conflitualidade

**Gestão de Relacionamento com o Consumidor de Energia (CRM)** – Adopção de uma abordagem centrada no consumidor; Visão unificada do relacionamento com o consumidor; Melhoria da gestão dos processos; Redução do tempo no tratamento de reclamações; Redução do tempo na resolução dos conflitos; Melhoria dos conteúdos de resposta; Aumento da satisfação dos consumidores.

**Qualificar - Certificação da Qualidade do processo de tratamento de reclamações** – Aumento da capacidade para identificar tendências, eliminar causas de reclamações e melhorar as operações da organização da ERSE.

**Acompanhamento e Monitorização da Conflitualidade junto das empresas de electricidade e do gás natural** – Reforço do programa de acompanhamento preventivo e correctivo junto das empresas reclamadas.

**Promoção de Cooperação com entidades na resolução de conflitos** - Celebração de protocolos com Centros de Arbitragem e Julgados de Paz, tendo em vista dar apoio técnico especializado.

**Recomendações às empresas reguladas e Comercializadores em Regime de mercado** - Emissão de recomendações às empresas e aos comercializadores em regime de mercado sobre (1) disponibilização de indicadores de gestão de conflitualidade (exs. número de reclamações, tempos de resposta) ,(2) mecanismos para acompanhamento pelos consumidores em tempo real dos seus processos de reclamação e (3) facturação.

## Acções a desenvolver

### Promoção da participação

#### **Programa de Workshops sobre assuntos da Agenda do Consumidor**

– Realização de acções de informação sobre temas da agenda do consumidor de energia para representantes dos consumidores; Aumento da participação efectiva no processo regulamentar; Benefício para a qualidade da decisão da ERSE.

**Cooperação Institucional** - Manutenção do objectivo de reforço dos laços de cooperação institucional com entidades que maximizem a rede social de apoio e defesa dos direitos dos consumidores, designadamente associações de consumidores empresariais e de cariz profissional.

**Divulgação de Iniciativas Europeias** – Criação no Portal do Consumidor de Energia de um canal autónomo, organizado por temas, sobre informação do trabalho desenvolvido nas instâncias europeias no que respeita a matérias do consumidor de energia (Comissão Europeia, CEER, ERGEG, Conselho de Reguladores do MIBEL).

## Conclusões

O Programa do Consumidor de Energia 2010-2011 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, comprometendo-se com acções, meta e calendário de execução.

### Por isso, a ERSE considera fundamental:

- Desenvolvimento do trabalho colaborativo estruturado em parcerias e em rede.
- Estabelecimento de redes de actuação descentralizada para a transmissão de conhecimento e troca de experiências entre a ERSE e os parceiros.
- Descodificação da linguagem tecnocrática da regulação enquanto facilitador de comunicação.
- Cultura de inovação organizacional e comunicacional (empreendedorismo social)
- Reforço da promoção da “incubação” de novas ideias.

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>**