

*meu*  
73  
21

# Plano de Actividades e Orçamento - 2011

Setembro 2010



W,  
B  
2/3

## **FICHA TÉCNICA**

### **DESIGNAÇÃO DA PUBLICAÇÃO:**

Plano de Actividade e Orçamento, para 2011, da  
Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

### **EDIÇÃO**

Conselho de Administração da ERSE

### **PROCESSO DE APROVAÇÃO**

Aprovação prévia pelo Conselho de Administração em 16/09/2010

Parecer do Conselho Consultivo em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Aprovação final em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

*Handwritten marks:*  
 A  
 B  
 M

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	3
A - CONSOLIDAR DA REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS.....	5
1. PROMOVER A LIBERALIZAÇÃO E APROFUNDAR A REGULAÇÃO.....	5
1.1. SECTOR DO GÁS NATURAL.....	6
1.2. SECTOR ELÉCTRICO.....	7
1.3. SUPERVISÃO DE MERCADOS.....	9
2. PROMOVER A COESÃO E A PROTECÇÃO DOS CONSUMIDORES.....	12
3. PROMOVER A SUSTENTABILIDADE.....	16
4. PROMOVER A HARMONIZAÇÃO E INTEGRAÇÃO DE MERCADOS.....	19
4.1. MIBEL.....	19
4.2. MIBGAS.....	20
5. PROMOVER A COMUNICAÇÃO E TRANSPARÊNCIA NO EXERCÍCIO DA REGULAÇÃO.....	21
B - AFIRMAR A NOSSA PARTICIPAÇÃO INTERNACIONAL.....	23
1. CEER/EREGE E INTERACÇÃO COM A ACER.....	23
2. MEDREG.....	29
C - UMA GOVERNAÇÃO INTERNA MAIS EFICAZ E MAIS QUALIFICADA.....	31
1. APROFUNDAR O CONHECIMENTO TÉCNICO.....	31
2. VALORIZAR AS PRODUÇÕES LEGISLATIVA E REGULAMENTAR, BEM COMO A QUALIDADE DO SERVIÇO JURÍDICO.....	32
3. APERFEIÇOAR A GESTÃO E A ORGANIZAÇÃO.....	35
4. INCREMENTAR OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	38



D - ORÇAMENTO .....	43
NOTA FINAL.....	57
PARECER DO FISCAL ÚNICO.....	59
ANEXOS À CIRCULAR SÉRIE A Nº 1360, DE 12 DE AGOSTO DE 2010 .....	67

## INTRODUÇÃO

A aprovação do Plano de Actividades e Orçamento, da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, para 2011, acontece num momento muito marcante e decisivo.

A ERSE aprovou, e está a cumprir, três relevantes instrumentos de política que impõem caminhos e guiam opções. Desde logo, o Plano Estratégico 2009-2012, que visa garantir a existência de instrumentos de regulação eficazes, que coloquem a sua atenção na promoção da concorrência, na qualidade de serviço e, muito importante, na redução dos custos.

As mais recentes iniciativas legislativas e regulamentares, quer ao nível comunitário, quer no contexto interno, fazem com que o cumprimento dos objectivos estratégicos, acima referidos, assentem, em 2011, na afirmação da ERSE como entidade que concorre para a aceleração da liberalização dos mercados e, ao mesmo tempo, que garante os princípios da boa regulação e da sã concorrência.

O ano de 2011 merece uma particular atenção, no quadro da inovação e aperfeiçoamento da regulação, designadamente pelos desafios colocados à ERSE pela mudança de paradigma subjacente à extinção das tarifas de venda a clientes finais de gás natural para os fornecimentos superiores a 10 000 m<sup>3</sup> (n) e de electricidade em MAT, AT, MT e BTE, a que se acrescenta a particularidade da preparação do novo período regulatório para o sector eléctrico.

Neste contexto, não poderá deixar de ser referida, a participação da ERSE na transposição para o ordenamento jurídico nacional, das directivas europeias para o sector eléctrico e para o sector do gás natural que deverá ocorrer até Março de 2011. De entre os aspectos consagrados nesta legislação, sublinha-se o reforço do papel das entidades reguladoras nacionais, a dinamização do processo de liberalização dos mercados de energia e o desenvolvimento de infra-estruturas de interligação de redes de energia entre os Estados Membros.

Finalmente, importa referir a maior intensidade que se antecipa para a actividade regulamentar da responsabilidade da ERSE, não só pelos reflexos da transposição das directivas europeias, mas também pela intervenção que lhe foi atribuída no quadro da mobilidade eléctrica.

A aprovação, em 2010, do Programa de Apoio ao Consumidor de Energia, vem igualmente definir novas e importantes responsabilidades à ERSE. A concessão de novos canais que visem a valorização da informação e a protecção dos consumidores perante operadores e o melhor cuidado a dar às suas reclamações são, em 2011, um eixo valorado de intervenção que se desenvolverá em acções descentralizadas e numa resposta pronta aos processos a que a ERSE deve dar cabal ponderação. O mesmo acontecerá com a nova abordagem inspectiva

Me  
B  
21

que avaliará os sistemas de resposta e o serviço prestado aos consumidores por parte das diversas empresas dos universos da electricidade e do gás natural.

Em 2011, o desempenho internacional da ERSE, no âmbito das entidades regionais ou europeias obrigará a sua Administração e principalmente os seus colaboradores, a um contacto permanente com as suas congéneres, nomeadamente na construção dos "mercados ibéricos".

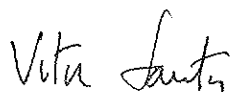
Também o Plano Estratégico de Sistemas de Informação entra, em 2011, em velocidade de cruzeiro, depois da aprovação, por parte da Agência para a Modernização Administrativa, de um conjunto de projectos essenciais. O PESI vem assegurar a integração e gestão de sistemas e ferramentas autónomas até agora inexistentes, permitindo que as componentes da regulação, do apoio ao consumidor e ainda as estruturas de apoio à decisão, possam dispor de informação de gestão com mais qualidade. Esta evolução permitirá à ERSE, aplicar uma regulação mais leve, agilizando os requisitos de informação prestados pelos operadores, sem diminuição da eficácia.

Quanto ao Orçamento para 2011, o Conselho de Administração decidiu promover uma diminuição de 1,2% do montante global da receita, quando comparado com o aprovado para o ano 2010. Essa redução vai obrigar a uma maior atenção à despesa com investimento, uma vez que a despesa com pessoal, nas diversas rubricas que lhe pertencem, terá um acréscimo afim à taxa de inflação provável.

Considera o Conselho de Administração que, num tempo de grande exigência para o país, mesmo tendo em conta que os orçamentos da ERSE sempre se situaram em níveis de prudência e contenção, será ainda possível negociar muitos dos nossos contratos e promover ganhos efectivos.

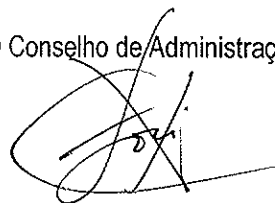
O Plano de Actividades e Orçamento para 2011 plasma e responde às competências e atribuições que legalmente estão cometidas a esta "autoridade administrativa", que continuará a assegurar o profícuo desempenho dos anos pretéritos.

Lisboa, Setembro de 2010



Prof. Doutor Vítor Santos

O Conselho de Administração



Doutor José Monteiro Fernandes Braz



Dr. Ascenso Luís S. Simões

W,  
B  
N

## A - CONSOLIDAR DA REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

### 1. PROMOVER A LIBERALIZAÇÃO E APROFUNDAR A REGULAÇÃO

A inovação e o aperfeiçoamento da regulação, constituindo-se como um dos objectivos estratégicos da ERSE, têm subjacente a definição de actividades visando a concretização das estratégias delineadas de entre as quais se sublinham a promoção de uma maior concorrência nos mercados de energia, tanto grossista como retalhista, bem como a adopção de modelos de regulação que promovam, por um lado, o melhor desempenho económico das empresas reguladas e, por outro lado, a eficiência na afectação de recursos, através de sinais de preços adequados.

O quadro de liberalização dos sectores eléctrico e do gás natural e o funcionamento do mercado ibérico de electricidade acentuam a necessidade do aprofundamento do exercício da regulação em ambos os sectores bem como do reforço da actuação da ERSE nas actividades de monitorização do cumprimento dos regulamentos e da supervisão, configurando-se para estas actividades um papel essencial para assegurar o bom funcionamento dos mercados contribuindo, desta forma, para aumentar a confiança dos agentes, em especial dos consumidores.

O ano de 2011 merece uma particular atenção, no quadro da inovação e aperfeiçoamento da regulação, designadamente pelos desafios colocados à ERSE pela mudança de paradigma subjacente à extinção das tarifas de venda a clientes finais de gás natural para os fornecimentos superiores a 10 000 m<sup>3</sup> (n) e de electricidade em MAT, AT, MT e BTE, a que se acrescenta a particularidade da preparação do novo período regulatório para o sector eléctrico.

Neste contexto, não poderá deixar de ser referida, a participação da ERSE na transposição para o ordenamento jurídico nacional, das directivas europeias para o sector eléctrico e para o sector do gás natural que deverá ocorrer até Março de 2011. De entre os aspectos consagrados nesta legislação, sublinha-se o reforço do papel das entidades reguladoras nacionais, a dinamização do processo de liberalização dos mercados de energia e o desenvolvimento de infra-estruturas de interligação de redes de energia entre os Estados Membros.

Finalmente, importa referir a maior intensidade que se antecipa para a actividade regulamentar da responsabilidade da ERSE, não só pelos reflexos da transposição das directivas europeias, mas também pela intervenção que lhe foi atribuída no quadro da mobilidade eléctrica.



## 1.1. SECTOR DO GÁS NATURAL

### ACTIVIDADES CORRENTES

Prevê-se a realização, em 2011, das seguintes actividades correntes:

- Verificação da aplicação dos regulamentos do sector do gás natural e dos documentos complementares neles previstos.
- Acompanhamento do processo de extinção de tarifas reguladas para instalações com consumo anual superior a 10 000 m3.
- Acompanhamento da evolução da qualidade de serviço no sector do gás natural.
- Acompanhamento das acções destinadas a concretizar a diferenciação de imagem de operadores de redes de distribuição e comercializadores de último recurso que fazem parte de grupos empresariais verticalmente integrados, incluindo a disponibilização de páginas na Internet autónomas.
- Análise da evolução e caracterização da procura de gás natural no ano gás 2011-2012.
- Determinação dos ajustamentos referentes aos anos gás 2009-2010 e 2010-2011.
- Determinação e justificação dos Proveitos permitidos do ano gás 2011-2012 das empresas reguladas.
- Determinação e justificação de tarifas e preços regulados para o ano gás 2011-2012.
- Análise e definição da estrutura tarifária para o ano gás 2011-2012.
- Acompanhamento da implementação e do início do funcionamento da plataforma informática de acesso a terceiros a ser desenvolvida pela REN Gasodutos.
- Monitorização das tarifas e preços regulados de gás natural de forma a aferir sobre a sua adequabilidade.
- Análise e tratamento de toda a informação relativa à mudança de comercializador no sector do gás natural.

### ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Prevê-se a realização em 2011 das seguintes actividades específicas:

- Participação no processo de transposição para o direito nacional da nova Directiva do mercado interno de gás natural.





- Preparação de acções de informação e sensibilização dos consumidores relativamente à mudança de comercializador.
- Aprovação da sub-regulamentação nos termos previstos nos regulamentos do sector do gás natural.
- Acompanhamento das auditorias promovidas pelas empresas reguladas nos termos estabelecidos no Regulamento de Relações Comerciais.
- Elaboração do Relatório da ERSE sobre a Qualidade de Serviço do sector do gás natural.
- Realização de acções de cliente mistério.
- Elaboração de um estudo de eficiência na rede de transporte de gás natural.
- Desenvolvimento de um módulo de simulação do modelo de cálculo dos proveitos permitidos.
- Elaboração de proposta de pedido de informação às empresas reguladas para determinação dos proveitos permitidos do sector do gás natural.
- Elaboração do Relatório de avaliação de desempenho das empresas reguladas das infra-estruturas de alta pressão.
- Monitorização das metas de eficiência estabelecidas para as empresas do sector do gás natural.
- Revisão da regulamentação do sector do gás natural resultante da transposição da Directiva do mercado interno de gás natural.
- Preparação do Parecer ao Plano de Investimentos nas Infra-estruturas do sector do gás natural.

## 1.2. SECTOR ELÉCTRICO

### ACTIVIDADES CORRENTES

Em 2011 prevê-se a realização das seguintes actividades correntes:

- Verificação da aplicação dos regulamentos do sector eléctrico e dos documentos complementares neles previstos.
- Acompanhamento da evolução da qualidade de serviço no sector eléctrico.
- Análise e acompanhamento dos Custos de Manutenção do Equilíbrio Contratual (CMEC).
- Análise da evolução e caracterização da procura de electricidade no ano 2012.
- Determinação dos ajustamentos referentes a 2010 e a 2011 a repercutir nas tarifas de 2012.

- Determinação e justificação dos Proveitos permitidos das empresas reguladas do sector eléctrico para 2012.
- Determinação e justificação de tarifas e preços regulados de energia eléctrica para 2012.
- Análise e definição da estrutura tarifária de electricidade no ano 2012.
- Acompanhamento dos mecanismos de incentivo à gestão dos Contratos de Aquisição de Energia (CAE) não cessados e à gestão das licenças de emissão de CO2.
- Acompanhamento da aplicação dos custos de referência para novos investimentos na Rede Nacional de Transporte.
- Acompanhamento dos projectos de investimento e dos respectivos relatórios de execução.
- Monitorização das tarifas e preços regulados do sector eléctrico de forma a aferir sobre a sua adequabilidade.

#### ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Prevê-se a realização das seguintes actividades específicas:

- Participação no processo de transposição para o direito nacional da nova Directiva do mercado interno de electricidade.
- Elaboração da proposta da ERSE, a enviar à DGEG, relativa às disposições de natureza comercial do Regulamento da Qualidade de Serviço.
- Balanço da aplicação das regras relativas às ligações às redes e aprovação de alterações à regulamentação vigente.
- Acompanhamento das auditorias promovidas pelas empresas reguladas nos termos estabelecidos no Regulamento de Relações Comerciais.
- Elaboração do Relatório da ERSE sobre a Qualidade de Serviço do sector eléctrico.
- Realização de acções de cliente mistério.
- Desenvolvimento de trabalhos de preparação do novo período regulatório para o sector eléctrico.
- Elaboração de estudo sobre a metodologia de regulação das Regiões Autónomas.

- Acompanhamento do estudo relativo à determinação dos custos eficientes com o transporte, descarga, armazenamento e comercialização de combustíveis para a produção de energia eléctrica nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.
- Análise da aplicação da revisibilidade.
- Revisão do mecanismo de incentivo à REN Trading.
- Actualização das normas complementares de electricidade em conformidade com o Regulamento Tarifário e com o novo Sistema de Normalização Contabilística.
- Desenvolvimento de um módulo de simulação do modelo de cálculo dos proveitos permitidos.
- Elaboração de proposta de pedido de informação às empresas reguladas para determinação dos proveitos permitidos do sector eléctrico.
- Acompanhamento do processo de extinção das tarifas de último recurso para os clientes em BTE, MT, AT e MAT.
- Acompanhamento dos resultados de implementação do projecto InovGrid.
- Aprovação de sub-regulamentação nos termos previstos nos regulamentos do sector eléctrico.
- Adaptação da regulamentação do sector eléctrico à nova Directiva do mercado interno de electricidade.
- Preparação dos Pareceres aos Planos de Investimento nas Redes.

### 1.3. SUPERVISÃO DE MERCADOS

#### ACTIVIDADES CORRENTES

Em 2011 prevê-se a realização das seguintes actividades correntes:

- Verificação da regulamentação aplicável aos diferentes mercados organizados.
- Verificação do cumprimento das obrigações de aquisição de energia eléctrica no mercado a prazo (OMIP) pelo CUR.
- Análise, tratamento e publicação da informação sobre os mercados (diário, a prazo, serviços de sistema e retalhista).

- Manutenção do modelo de dados e análise da adequação da base de indicadores do SIMER, no sentido de manter a sua coerência com a estrutura de dados e condições de mercado vigentes e, dessa forma, assegurar a integridade no acesso à informação internamente à ERSE.
- Realização de reuniões periódicas entre a ERSE e a CNE, tendo em vista a análise aprofundada do funcionamento dos mercados organizados.
- Análise do comportamento dos agentes no mercado incluindo, quando necessária, a sua notificação à Autoridade da Concorrência.
- Análise e tratamento de toda a informação relativa à mudança de comercializador no sector eléctrico.
- Elaboração de pareceres solicitados pela Autoridade da Concorrência.
- Acompanhamento dos preços verificados noutros mercados grossistas na Europa.
- Supervisão das tarifas e preços praticados no mercado retalhista.
- Actualização de simuladores de comparação de preços no mercado retalhista.

#### ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Beneficiando do trabalho de estruturação e consolidação das actividades de supervisão já desenvolvido em anos anteriores, em 2011 prevê-se o desenvolvimento das seguintes actividades:

- Aplicação de Interfaces no Portal SIMER (Sistema de Informação Mercados) com o objectivo de melhorar o acesso à informação dos mercados.
- Integração da informação de acompanhamento da mudança de comercializador no âmbito de uma base de dados única, com a possibilidade de extracção automatizada.
- Elaboração de um estudo de benchmark sobre práticas de supervisão de mercados.
- Definição de uma metodologia de análise comparativa dos custos marginais de diferentes agentes de mercado por tecnologia de produção térmica.
- Elaboração de relatórios e estudos solicitados pelo Conselho de Reguladores do MIBEL.
- Estabelecimento de mecanismos de articulação e cooperação com outros reguladores, designadamente com a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e com a Autoridade da Concorrência.
- Análise de impactes tarifários no mercado retalhista em resultado de alterações legislativas e regulamentares.

- Desenvolvimento de simuladores de comparação de preços no mercado retalhista.

B

NA

25

B  
M  
S

## 2. PROMOVER A COESÃO E A PROTECÇÃO DOS CONSUMIDORES

A protecção dos interesses económicos dos consumidores de energia é um aspecto central no cumprimento dos objectivos da regulação. Com efeito, o consumidor de energia é aquele 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 uma formação livre e consciente das suas escolhas.

A disponibilização aos consumidores de informação e de mecanismos que assegurem a sua participação informada no mercado constitui uma das estratégias na actuação da ERSE que, de modo sistemático e atento, deve promover a protecção dos consumidores de energia e, conseqüentemente, incrementar a sua confiança no funcionamento dos mercados de electricidade e de gás natural.

Neste âmbito, assume particular importância a execução do Programa do Consumidor de Energia 2010 2011 o qual 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, ao abrigo deste programa, pretendem traduzir-se numa maior acessibilidade dos consumidores ao tema “energia”, fomentar uma actuação mais equilibrada e fortalecida e uma participação mais activa na regulação dos seus interesses, permitindo reforçar os mecanismos e os instrumentos que visam a coesão e a protecção dos consumidores.

Uma outra estratégia de actuação que contribui para a protecção dos consumidores diz respeito à implementação de medidas regulamentares, bem como à correspondente verificação. Entre os mecanismos utilizados para a verificação da aplicação da regulamentação, salientam-se a análise das reclamações apresentadas pelos consumidores de energia, junto das empresas e da ERSE, as inspecções aos registos de reclamações das referidas empresas, as auditorias, os inquéritos de satisfação e a elaboração de recomendações tendo em vista melhorar a aplicação da regulamentação.

As actividades relativas à protecção dos consumidores a concretizar em 2011 podem ser enquadradas em dois planos distintos:

- Preparar e implementar medidas, designadamente de natureza regulamentar, verificando o seu cumprimento e promovendo as melhores formas de concretização dos objectivos pretendidos, tendo em vista assegurar 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 a um acesso à informação e a mecanismos que viabilizem o exercício eficaz dos seus direitos, designadamente através do desenvolvimento de acções de informação e de formação dirigidas aos organismos representativos dos consumidores, da resposta às suas solicitações e do tratamento das reclamações.

Enquanto a primeira destas perspectivas se integra no âmbito das actividades a desenvolver pelas diversas direcções de regulação, coordenadas pela Direcção-Geral de Regulação, a segunda faz parte das atribuições do núcleo especializado de Apoio ao Consumidor de Energia (ACE), que centra a sua acção na informação e apoio à formação do consumidor de energia, bem como na resolução de conflitos emergentes dos sectores regulados.

### ACTIVIDADES CORRENTES

As actividades correntes previstas para 2011 são as seguintes:

- Verificação das disposições legais e regulamentares aplicáveis, visando a protecção dos consumidores de energia, nomeadamente no que se refere ao cumprimento das obrigações de serviço público associadas ao sector energético e às práticas comerciais desleais, no âmbito dos mercados liberalizados de electricidade e do gás natural.
- Interacção com associações de consumidores e outros organismos vocacionados para a protecção dos consumidores na análise de matérias relacionadas com a regulação dos sectores eléctrico e do gás natural, bem como na promoção do acesso à justiça através de mecanismos de resolução alternativa de litígios.
- Actualização e disponibilização de informação aos consumidores de electricidade e de gás natural sobre preços de referência praticados nos mercados liberalizados, bem como de ferramentas informáticas de apoio aos consumidores na escolha de comercializador. Inclui-se, neste âmbito, a disponibilização na página da Internet da ERSE de simuladores que assegurem informação objectiva aos consumidores de electricidade e de gás natural para fazerem as suas opções de consumo de forma consciente e adequada.
- Tratamento de reclamações de carácter comercial e contratual, em colaboração com associações de defesa do consumidor, empresas do sector, outras entidades competentes na matéria e promovendo a cooperação com os centros de arbitragem de conflitos de consumo. Este tratamento permite, designadamente a obtenção de informação actualizada sobre a correcta aplicação da legislação e da regulamentação aplicáveis.

- Execução e monitorização dos procedimentos aplicáveis às empresas relativos ao tratamento de reclamações recebidas através do Livro de Reclamações, verificando o cumprimento das regras vigentes e intervindo na resolução dos casos concretos que motivaram a correspondente reclamação.
- Execução do programa de inspecções aos registos de reclamações das empresas reguladas, no âmbito da verificação da aplicação da regulamentação aprovada pela ERSE ou de outra legislação aplicável a matérias que se integrem nas competências da ERSE.
- Dinamização de conteúdos do Portal do Consumidor de Energia.
- Realização de reuniões periódicas com entidades de defesa do consumidor e as empresas reguladas sobre assuntos relativos aos sectores regulados, visando a promoção de respostas mais eficazes na resolução de conflitos de natureza comercial e contratual e a própria melhoria dos procedimentos utilizados no tratamento deste tipo de reclamações.
- Acompanhamento da actividade das empresas reguladas no que se refere à gestão dos seus sistemas de tratamento de reclamações.
- Colaboração com outras entidades governamentais e europeias na produção e disponibilização de conteúdos relacionados com o Consumidor de Energia, em particular as que resultam da participação da ERSE nos trabalhos desenvolvidos sob a égide do ERGEG, CEER e MEDREG, entre outros, vocacionados para a discussão dos temas que assumem especial interesse para os consumidores de energia.

#### ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Prevê-se para 2011 a realização das seguintes actividades específicas:

- Preparação de acções de informação relativas à abertura de mercado no sector do gás natural.
- Preparação de acções de informação relacionadas com a extinção das tarifas reguladas de electricidade e do gás natural.
- Promover o desenvolvimento de actividades com o objectivo de melhorar a qualidade de serviço prestada aos clientes, designadamente através da instituição de um prémio não pecuniário que distinga anualmente a empresa com melhor desempenho nesta área.
- Sensibilização dos consumidores para os impactes ambientais do consumo de energia, designadamente através da divulgação dos trabalhos em curso sobre rotulagem de energia eléctrica.



- Realização do Programa ERSEFORMA 2011, o qual se assume como um programa de formação sectorial desenvolvido pela ERSE, que pretende dar resposta às necessidades dos consumidores e das suas organizações representativas em matérias de conhecimento específico sobre a legislação, a regulamentação e o enquadramento técnico e económico do sector da energia e de um leque alargado de operadores em matérias de relacionamento comercial e eficiência energética.
- Elaboração de um glossário e disponibilização de uma lista de conselhos e dicas ao consumidor no âmbito do projecto ABC do Consumidor de Energia.
- Actualização do Guia de Apoio ao Consumidor de Energia (Lista de Verificação), em colaboração com entidades de defesa dos consumidores, de resolução alternativa de litígios e outras.
- Disponibilização de 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.
- Desenvolvimento do projecto "Energia na Escola", nomeadamente através da 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.
- Promover uma discussão aprofundada com todas as entidades relevantes sobre o interesse na criação de um centro de arbitragem de natureza específica para o sector energético.
- Celebração de protocolos com os centros de arbitragem de conflitos de consumo existentes na resolução de litígios através da disponibilização de apoio técnico, bem como na celebração de protocolos com os julgados de paz.
- Promover acções de informação sobre matérias de interesse dos consumidores de energia, em parceria com os municípios, com as universidades, com os governos civis, com associações empresariais e órgãos de comunicação social.

B

W

V

3

### 3. PROMOVER A SUSTENTABILIDADE

Como uma das preocupações da regulação em matéria de sustentabilidade e de optimização de recursos, refere-se a promoção da eficiência no consumo de energia eléctrica a concretizar quer através da adopção de tarifas aderentes aos custos, transmitindo sinais de preço que induzam os consumidores a uma utilização eficiente da energia, quer através da implementação de mecanismos de incentivo como é o caso do PPEC.

per

21

Por outro lado, o desempenho ambiental das empresas do sector, em particular nas actividades exercidas em regime de monopólio natural, deve ser promovido garantindo que a procura pela eficiência nas actividades reguladas não resulte na diminuição do desempenho ambiental das empresas.

#### ACTIVIDADES CORRENTES

As actividades correntes previstas para 2011 são as seguintes:

- Acompanhamento das políticas de ambiente, com especial destaque para as questões relacionadas com as alterações climáticas e produção em regime especial.
- Acompanhamento do Comércio Europeu de Licenças de Emissão (CELE).
- Acompanhamento da execução das medidas dos PPDA apresentada à ERSE (electricidade e gás natural).
- Acompanhamento da rotulagem de energia eléctrica.
- Realização de acções de monitorização às medidas do PPDA do sector eléctrico 2009-2011.
- Análise dos relatórios semestrais das medidas aprovadas no âmbito do PPEC e emissão das respectivas ordens de pagamento.
- Realização de reuniões com os promotores para o acompanhamento da execução das medidas aprovadas no PPEC.
- Realização de auditorias para verificação da implementação das medidas aprovadas no âmbito do PPEC.
- Acompanhamento dos Planos Nacionais de Acção para a Eficiência Energética (PNAEE) implementados nos países da União Europeia.

**ACTIVIDADES ESPECÍFICAS**

Prevê-se a realização em 2011 das seguintes actividades específicas:

- Apresentação dos relatórios relativos às acções de monitorização realizadas pela ERSE a medidas previstas no PPDA do sector eléctrico.
- Aprovação dos Relatórios de Execução dos PPDA do sector eléctrico e do sector gás natural.
- Aprovação das candidaturas aos novos PPDA do sector eléctrico para o período 2012-2014.
- Elaboração do Relatório de Execução do PPEC de 2008.

3  
1001  
21



#### 4. PROMOVER A HARMONIZAÇÃO E INTEGRAÇÃO DE MERCADOS

A integração dos mercados assume uma importância fundamental para Portugal, em resultado da sua dimensão.

A actividade da ERSE nesta área tem sido desenvolvida em diferentes planos:

- Integração dos mercados de electricidade e de gás natural na Península Ibérica – MIBEL e MIBGAS.
- Iniciativas para a integração dos mercados regionais de electricidade e de gás natural respectivamente: ERI Sudoeste, que inclui Portugal, Espanha e o Sul de França e GRI Sul, que inclui Portugal, Espanha e França, cuja descrição é efectuada no Capítulo 8.
- Contribuição para a construção do mercado interno europeu de electricidade e de gás natural, designadamente através da participação activa nos grupos de trabalho do CEER – Council of European Energy Regulators e do ERGEG – European Regulators' Group for Electricity and Gas, descritos no Capítulo 8.
- Participação no "Mediterranean Working Group on Electricity and Natural Gas Regulation" (MEDREG), associação dos países da orla mediterrânica, que visa o estabelecimento de um quadro regulatório consistente, harmonizado e promotor de investimento nos sectores da energia eléctrica e do gás natural, cujas actividades são descritas no Capítulo 8.

Neste contexto, a participação activa da ERSE pretende assegurar a integração do mercado energético português em áreas geográficas mais alargadas, visando a criação de condições mais favoráveis de aprovisionamento de energia para o país.

##### 4.1. MIBEL

O Estudo sobre o funcionamento do MIBEL, elaborado pelo Conselho de Reguladores, identifica um conjunto de matérias relativamente às quais se considera necessário desenvolver novos trabalhos e acções de harmonização tendo em vista ultrapassar as dificuldades que caracterizam a situação actual. A lista dos estudos e medidas considerados prioritários para o aprofundamento da construção do MIBEL, que constam da parte II do estudo, foi submetida à apreciação dos Governos de Portugal e de Espanha em Junho de 2010.

##### ACTIVIDADES CORRENTES

- As actividades correntes a desenvolver no âmbito da construção do Mercado Ibérico de Energia Eléctrica (MIBEL) que se perspectivam para 2011 são as seguintes:

- Colaboração com a CNE no acompanhamento de iniciativas no âmbito do MIBEL.
- Participação nas reuniões do Comité Técnico e do Comité de Presidentes do Conselho de Reguladores do MIBEL.
- Análise de incidentes registados nos mercados e elaboração dos respectivos relatórios em interacção com as restantes entidades que constituem o Conselho de Reguladores.
- Divulgação pública de informação sobre os mercados do MIBEL.
- Elaboração de conteúdos para a actualização do site MIBEL cujo arranque está previsto para o final de 2010.

#### ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

- Participação na elaboração dos estudos a definir pelo Conselho de Reguladores, identificados na parte II do estudo referido.
- Participação na elaboração de estudos solicitados pelos Governos ao Conselho de Reguladores.

#### 4.2. MIBGAS

##### ACTIVIDADES CORRENTES

As actividades correntes previstas para 2011 são as seguintes:

- Acompanhamento da implementação das regras associadas à harmonização das licenças de comercialização no MIBGAS.
- Colaboração com a CNE, no acompanhamento de iniciativas no âmbito do MIBGAS.

##### ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Prevê-se para 2011 a realização das seguintes actividades específicas:

- Realização de consulta pública sobre a proposta de regras de acesso a aplicar aos trânsitos entre Portugal e Espanha, análise de resultados e elaboração do documento final sobre as regras de acesso.
- Análise de propostas, aprovação e entrada em funcionamento de um mecanismo de atribuição de capacidade harmonizado na interligação Portugal - Espanha.

## 5. PROMOVER A COMUNICAÇÃO E TRANSPARÊNCIA NO EXERCÍCIO DA REGULAÇÃO

A comunicação e transparência são pilares fundamentais no exercício da regulação. As actividades a desenvolver em 2011 neste âmbito, podem ser perspectivadas em dois planos distintos:

- Informar sobre a evolução do sector e das práticas regulatórias, comunicar previamente as propostas de decisões e de regulamentação, escrutinar as decisões tomadas e as suas justificações são exemplos de boas práticas que incentivam a participação no processo decisório por parte dos sectores regulados, dos representantes dos consumidores de energia e demais interessados.
- Promover uma informação e formação específica do consumidor de energia permitirá fornecer os elementos e as ferramentas que lhe permitam melhores escolhas, a defesa dos seus direitos e interesses, resultando numa maior satisfação e confiança e contribuindo para a prevenção de eventuais conflitos de natureza comercial e contratual.

### ACTIVIDADES CORRENTES

As actividades correntes no domínio da comunicação e transparência previstas para 2011 são as seguintes:

- Manutenção, actualização e consolidação dos conteúdos do Portal Institucional e dinamização e desenvolvimento do Portal do Consumidor de Energia da ERSE.
- Realização de consultas públicas, complementadas com eventuais audições públicas, relativas a processos de tomada de decisão e de alteração regulamentar.
- Publicação da informação sobre os mercados (diário, a prazo, serviços de sistema e retalhista).

### ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Prevê-se para 2011 a realização das seguintes actividades específicas:

- Seminário de divulgação dos Planos de Promoção do Desempenho Ambiental (PPDA).
- Seminário de divulgação de matérias relativas à supervisão de mercados organizados.
- Participação, como oradores, em seminários e conferências.
- Preparação de conteúdos comunicacionais no âmbito das actividades e matérias tratadas pela regulação.
- Seminário de divulgação pública do balanço final e resultados alcançados com a implementação do Plano de Promoção da Eficiência no Consumo (PPEC) de 2008.

- Divulgação de informação junto dos consumidores de energia eléctrica sobre a implementação do PPEC e em particular sobre os custos, benefícios e resultados alcançados.
- Elaboração de artigos temáticos sobre regulação.

3  
Ad,  
71



## B - AFIRMAR A NOSSA PARTICIPAÇÃO INTERNACIONAL

### 1. CEER/ERGEG E INTERACÇÃO COM A ACER

O Conselho Europeu de Reguladores de Energia (CEER), o Grupo Europeu de Reguladores de Electricidade e Gás (ERGEG), e a Agência para a Cooperação dos Reguladores de Energia, (ACER), são organizações europeias onde os reguladores sectoriais nacionais da electricidade e do gás natural cooperam na prossecução de interesses comuns, tendo como objectivo a promoção de uma competitividade efectiva nos mercados europeus através de uma liberalização gradual e o estabelecimento de um mercado único europeu de energia no respeito das Directivas e dos Regulamentos específicos dos dois sectores.

O Terceiro Pacote de Legislação Europeia no domínio da Energia, aprovado e publicado em Setembro de 2009, irá orientar grande parte da actividade a ser desenvolvida em 2011 pelos Reguladores Europeus de Energia, nomeadamente:

- (i) pelo estabelecimento da ACER.
- (ii) pela transposição para as legislações nacionais das novas directivas da electricidade e do gás natural.
- (iii) pelos trabalhos de desenvolvimento e de detalhe de toda a regulamentação associada.

Um passo marcante de 2011 ocorrerá em Março, altura em que está prevista a entrada em pleno funcionamento da ACER, implicando alterações substanciais na cooperação e modo de trabalho dos Reguladores Europeus.

É com este enquadramento que a seguir se destacam os seguintes assuntos e temas a desenvolver em 2011, no âmbito dos diversos grupos de trabalho.

#### GRUPOS DE TRABALHO DA ELECTRICIDADE

##### REDES E MERCADOS DE ENERGIA ELÉCTRICA

Continuação do processo de desenvolvimento dos doze códigos de rede do sector eléctrico, tal como previsto na nova Directiva da electricidade, que de acordo com o previsto no terceiro pacote legislativo da Comissão Europeia, serão desenvolvidas e apresentadas em 2011 propostas para consulta pública sobre os princípios orientadores e as regras (Framework Guidelines) a adoptar nos códigos do sector eléctrico. Posteriormente, proceder-se-á à aprovação das Framework Guidelines, tomando em consideração os comentários dos vários

stakeholders. Como trabalho seguinte surge o acompanhamento e participação na aprovação dos códigos, previstos na nova directiva, a preparar pelos operadores das infra-estruturas.

Resultando de uma coordenação de actividades com a ACER, para além do processo anterior, em 2011 estão previstos: (i) Cálculo do montante total do fundo de compensação europeu entre operadores das redes de transporte por fluxos transfronteiriços; Monitorização dos mercados regionais da electricidade e (iii) Preparação do Plano Decenal de Desenvolvimento da Rede Eléctrica Europeia a ser publicado em 2012.

#### SEGURANÇA DO ABASTECIMENTO

Avaliação e tratamento de dados nacionais e desenvolvimento do processo de preparação do Documento de Orientações e Boas Práticas relativas à adequabilidade da produção eléctrica na perspectiva da Segurança de Abastecimento.

#### CLIMA E ENERGIA

Continuação da monitorização das iniciativas de eficiência energética e da evolução da contribuição das energias renováveis para o sector eléctrico europeu, enquadrada nas actividades em desenvolvimento no seio do ICER (Confederação Internacional dos Reguladores da Energia). Análise do impacto da intermitência das energias renováveis nos preços dos mercados grossistas eléctricos e no investimento em produção e das consequências dos diferentes esquemas nacionais não harmonizados de apoio às renováveis.

#### QUALIDADE DE SERVIÇO E REDES INTELIGENTES DO FUTURO

Desenvolvimento do 5.º Relatório de Benchmarking Europeu sobre Qualidade de Serviço e de Relatório sobre as diferentes práticas regulatórias nacionais relativas às "Smart Grids".

#### GRUPOS DE TRABALHO DO GÁS NATURAL

- De acordo com o previsto no terceiro pacote legislativo da Comissão Europeia, serão desenvolvidas e apresentadas em 2011 propostas para consulta pública sobre os princípios orientadores e as regras (Framework Guidelines) a adoptar nos códigos do sector do gás natural. Posteriormente, proceder-se-á à aprovação das Framework Guidelines, tomando em consideração os comentários dos vários stakeholders. Como trabalho seguinte surge o acompanhamento e participação na aprovação dos códigos do sector do gás natural, previstos na nova directiva, a preparar pelos operadores das infra-estruturas.

- Adicionalmente serão desenvolvidos: (i) Acompanhamento, monitorização e apoio às várias iniciativas de mercados regionais e (ii) Monitorização do cumprimento, por parte dos operadores das infra-estruturas, das disposições da legislação europeia e das orientações de boas práticas e apresentação de soluções para melhorar o funcionamento do mercado de gás natural; (iii) Acompanhamento da implementação da Security of Supply Regulation, nomeadamente no que respeita a impactes tarifários e (iv) Análise do Plano Decenal de desenvolvimento da rede de transporte.

## GRUPOS DE TRABALHO TRANSVERSAIS

### GRUPO DE TRABALHO SOBRE CONSUMIDORES ("CUSTOMER FOCUS GROUP")

O Grupo de Trabalho sobre Consumidores centra a sua actuação na promoção dos direitos dos consumidores e no funcionamento concorrencial dos mercados retalhistas.

Para 2011, o Grupo de Trabalho tem a responsabilidade de reflectir e preparar estudos sobre diversas matérias, designadamente as seguintes:

- Identificação de áreas onde será necessário investir para uma efectiva implementação da legislação europeia sobre protecção dos consumidores.
- Procedimentos de resolução de conflitos.
- Boas práticas sobre matérias de relacionamento comercial.
- Introdução de sistemas de telecontagem nos sectores eléctrico e do gás natural.
- Monitorização dos mercados retalhistas – identificação de indicadores que permitam uma adequada monitorização da liberalização destes mercados.
- Acompanhamento do processo de extinção das tarifas reguladas.

### GRUPO DE TRABALHO SOBRE O 3º PACOTE LEGISLATIVO (ENP WG)

O grupo de trabalho internacional "Energy Package Working Group", foi criado no âmbito do CEER/ERGEG, com o objectivo de permitir aos reguladores europeus debaterem e definirem as linhas de trabalho resultantes dos novos regulamentos e directivas da electricidade e do gás natural, bem como do novo regulamento que estabeleceu a criação da Agência para a Cooperação dos Reguladores de Energia (ACER).

Na sequência da publicação do 3.º pacote legislativo a 14 de Agosto de 2009, foram desenvolvidos pelo grupo de trabalho diversos documentos de orientação, de forma a acompanhar a transição do actual quadro regulatório

européu para a ACER, com entrada formal em operação a 3 de Março de 2011. Neste contexto os principais temas a acompanhar pelo ENP WG, em 2011, serão:

- Funcionamento do Board of Regulators da ACER.
- Participação de países terceiros na ACER.
- Articulação dos grupos de trabalho do CEER com a ACER.
- O papel futuro do CEER.

Serão ainda desenvolvidas, em 2011, as seguintes acções:

- Acompanhamento do estabelecimento do ENTSO-E e do ENTSO-G: estatutos, lista de membros e regras de procedimento.
- Aconselhamento sobre a modificação e aplicação dos códigos de rede.
- Relatório interno sobre certos indicadores determinantes dos poderes e competências das entidades reguladoras.
- Relatório sobre o estado da liberalização e implementação do enquadramento regulatório energético, a elaborar com base nos relatórios anuais elaborados pelas Entidades Reguladoras Nacionais.
- Relatório de monitorização do cumprimento da implementação do unbundling nos operadores das redes de distribuição.
- Aconselhamento sobre os procedimentos de certificação dos operadores das redes de transporte.

#### GRUPO DE TRABALHO SOBRE PRODUTOS FINANCEIROS (FIS WG)

O grupo de trabalho do FIS – Serviços Financeiros tem vindo a debater e tratar questões relacionadas com o mandato que a Comissão Europeia concedeu ao Committee of European Securities Regulators (CESR) e ao ERGEG para avaliarem as matérias e os pontos em que a regulamentação existente para os mercados financeiros será ou não suficiente para prevenir as questões de abuso de mercado e de acesso a informação privilegiada no âmbito dos mercados de electricidade e de gás natural, bem como a adopção do Pacote de Transparência por parte das instituições europeias.

Na sequência desse trabalho estão previstas, para 2011, a continuação das actividades no âmbito das seguintes áreas:

- Follow-up de recomendações CESR/ERGEG.

- Supervisão dos mercados organizados.
- Acompanhamento dos mercados de energia primária e de outros instrumentos de negociação de energia

### INICIATIVAS REGIONAIS

No âmbito da regulação energética e por forma a dar sequência às orientações da política energética europeia em matéria de construção do mercado único, foram desenvolvidas actividades que perspectivam, numa fase intermédia, a integração de mercados regionais de energia.

É assim que surgem as iniciativas para a integração dos mercados regionais de electricidade (ERI) e de gás natural (GRI) que têm como objectivo a identificação e concretização de soluções práticas para ultrapassar as barreiras ao comércio e facilitar a referida integração dos mercados regionais.

#### GRUPO DE TRABALHO SOBRE INICIATIVAS REGIONAIS (RIG WG)

O grupo de trabalho sobre iniciativas regionais (Regional Initiatives Group) desempenha um papel central na promoção da integração dos mercados, tendo surgido como grupo de trabalho em 2009.

Este grupo de trabalho pretende assegurar que as abordagens regionais são compatíveis com a lógica do Mercado Único Europeu e, desta forma, desenvolve o seu trabalho de uma forma próxima com o grupo de trabalho de electricidade (Electricity Working Group) e com o grupo de trabalho do gás (Gas Working Group).

Este trabalho desenvolve-se em forma de duas iniciativas para a integração dos mercados regionais de electricidade (Electricity Regional Initiatives - ERI) e de gás natural (Gas Regional Initiative - RI).

Portugal está integrado num dos sete mercados de electricidade (Iniciativa Regional do Mercado de Electricidade do Sudoeste da Europa- ERI - Sudoeste), e numa das três iniciativas dos mercados regionais de gás do sul da Europa (GRI - Sul).

Dando continuidade às linhas orientadoras das actividades desenvolvidas em 2010 são referidas, de seguida, aquelas que se perspectivam como eixos de intervenção para 2011 para cada uma destas iniciativas.

#### ERI – SUDOESTE

No âmbito das iniciativas para a integração dos mercados regionais de electricidade, foram definidas sete regiões, inserindo-se Portugal, juntamente com a Espanha e a França, na região designada por Mercado Regional de Electricidade do Sudoeste (SW-REM), liderada pela entidade reguladora espanhola, CNE.

As prioridades identificadas no Plano de Trabalhos 2010-2012 são:

- Interligações e capacidade disponível para fins comerciais.
- Requisitos de transparência e disponibilização de informação ao abrigo da legislação europeia.
- Evolução do mecanismo de gestão de congestionamentos nas interligações
- Procedimentos administrativos para alteração da legislação em vigor em cada país.
- Compatibilidade entre as regras dos diferentes mercados: procedimentos e calendários das sessões, produtos negociados, mercados intra-diários, etc.
- Possibilidade de recorrer a mecanismos de balanço através das interligações.
- Análise da compatibilidade entre as medidas a adoptar relacionadas com a garantia de abastecimento.

GRI – SUL

A ERSE integra conjuntamente com os reguladores espanhol e francês a Gas Regional Initiative – Sul (GRI – Sul).

No âmbito desta iniciativa, perspectivam-se os seguintes desenvolvimentos em 2011:

- Acompanhamento e divulgação de estudos sobre as necessidades de investimentos de capacidade nas interligações França - Espanha e Espanha - Portugal, em particular projectos das novas interligações Espanha - França para 2013 e 2015.
- Interoperabilidade e acordos regulatórios através do acompanhamento das dificuldades dos comercializadores grossistas no acesso às interligações.
- Identificação de áreas de melhoria de transparência relativa à disponibilização de informação pelos operadores de rede.
- Acompanhamento da implementação das regras associadas à harmonização das licenças de comercialização de gás natural.
- Participação na discussão de uma proposta a submeter a consulta pública, com as regras das tarifas de acesso a aplicar aos trânsitos entre Portugal e Espanha, a desenvolver no âmbito do MIBGAS.

## 2. MEDREG

O "Mediterranean Working Group on Electricity and Natural Gas Regulation" (MEDREG) é um grupo de trabalho criado em Roma, a 29 de Maio de 2006, com o apoio do CEER, da Comissão Europeia, do Regulador Italiano de Energia (AEEG), do REMEP ("Rome Euro-Mediterranean Energy Platform"), da "Florence School of Regulation" (FSR), da "International Energy Regulation Network" e do Ministério Italiano do Desenvolvimento Económico e que integra representantes dos seguintes países: Albânia, Argélia, Bósnia-herzegovina, Croácia, Chipre, Egipto, França, Grécia, Israel, Itália, Jordânia, Líbano, Líbia, Malta, Montenegro, Marrocos, Palestina, Portugal, Eslovénia, Síria, Tunísia e Turquia.

Esta associação visa o estabelecimento de um quadro regulatório consistente, harmonizado e promotor de investimento nos sectores da energia eléctrica e do gás natural, sendo constituído por uma Assembleia Geral e quatro Grupos de Trabalho: (i) Electricidade; (ii) Gás Natural; (iii) Questões Institucionais e (iv) Ambiente, Energias Renováveis e Eficiência Energética. Existe ainda uma Task Force dedicada ao financiamento de projectos nos sectores de electricidade e gás natural pelo European Investment Bank (EIB).

No âmbito dos trabalhos a desenvolver em 2011 referem-se algumas das temáticas a abordar por cada um dos quatro grupos: no caso dos dois primeiros, (i) análise da expansão das interligações que reflecta a opinião dos reguladores do MEDREG e (ii) a actualização de informação sobre os recursos de gás natural, infra-estruturas e estrutura de mercado e regulação na região do MEDREG.

Relativamente aos dois grupos de trabalho restantes, sublinham-se, quanto às temáticas institucionais, os estudos: (i) sobre políticas e mecanismos de protecção dos consumidores e (ii) sobre a organização e competências dos reguladores mediterrânicos do sector eléctrico e do sector do gás natural, sendo que, no que respeita a temas ambientais, o trabalho a desenvolver incluirá estudos e análises visando o conhecimento comparativo, nas matérias da promoção das energias renováveis e da eficiência energética entre a UE e os países não pertencentes à UE.





## C - UMA GOVERNAÇÃO INTERNA MAIS EFICAZ E MAIS QUALIFICADA

### 1. APROFUNDAR O CONHECIMENTO TÉCNICO

#### ACÇÕES DE CLIENTE MISTÉRIO

As acções de cliente mistério permitem aferir a qualidade do serviço prestado e verificar a aplicação da regulamentação em determinadas situações tipificadas.

A ERSE recorreu, pela primeira vez, à realização de acções de cliente mistério no âmbito do estudo de avaliação da satisfação de clientes no sector eléctrico, previsto no Regulamento da Qualidade de Serviço. Estas acções foram realizadas no último trimestre de 2008.

A experiência da ERSE com a realização destas acções é positiva, considerando-se que se trata de medidas com uma relação custo-eficácia elevada.

Com recurso a um consultor especializado pretende-se continuar a desenvolver em 2011 um conjunto significativo de acções de cliente mistério com incidência no sector eléctrico e no sector do gás natural.

#### PREPARAÇÃO DE PARECERES AOS PLANOS DE INVESTIMENTOS NAS INFRA-ESTRUTURAS DO SECTOR DO GÁS NATURAL E NAS REDES ELÉCTRICAS

Estudo de consultadoria de apoio na análise ao Plano de Investimentos na Rede Nacional de Transporte de Gás Natural, nas Infra-estruturas de Armazenamento de Gás Natural, nos Terminais de GNL e na Rede Nacional de Distribuição de Gás Natural, bem como na análise ao plano de Desenvolvimento e Investimentos nas redes eléctricas.

## 2. VALORIZAR AS PRODUÇÕES LEGISLATIVA E REGULAMENTAR, BEM COMO A QUALIDADE DO SERVIÇO JURÍDICO

### ACTUAÇÃO DO APOIO JURÍDICO

As actividades jurídicas assumem-se primordialmente como apoio instrumental de todas as actividades da ERSE, visando a realização das suas atribuições e competências, em termos eficientes e qualitativos. A actividade jurídica é estruturada por forma a articular-se de modo contínuo e em simultâneo com as demais actividades da ERSE, ao nível da gestão e organização e da regulação das actividades dos sectores, no alinhamento do Plano Estratégico 2009-2012 da ERSE, assegurando-lhes o apoio necessário e útil com prioridade nas matérias que decorrem directamente do cumprimento das atribuições e competências da ERSE.

### LINHAS DE ACTUAÇÃO DO APOIO JURÍDICO

No âmbito da finalidade das atribuições e competências da ERSE, as principais linhas de actuação do apoio jurídico são desenhadas da forma seguinte:

- Apoio directo ao Conselho de Administração
- Apoio contínuo às actividades de regulação
- Apoio contínuo e específico à actividade regulamentar da ERSE
- Estudos, formação e prospecção jurídica

### APOIO DIRECTO AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O apoio jurídico ao Conselho de Administração é assegurado nas diversas vertentes da actividade jurídica, designadamente na consultadoria jurídica preventiva, em especial no plano da preparação e da formação das decisões, participação activa na construção de soluções normativas, na elaboração e aprovação dos regulamentos internos e externos da ERSE, preparação e fundamentação jurídica das decisões, bem como consultadoria na instrução de todos os processos em que a ERSE seja parte.

Este apoio é planeado em função das actividades planeadas da ERSE e das actividades não programadas a que a ERSE é chamada continuamente a pronunciar-se, quer ao nível da emissão de pareceres, designadamente sobre projectos de diplomas legais, quer ao nível da tomada de decisão, quer ainda ao nível da resolução de conflitos.

### **APOIO CONTÍNUO ÀS ACTIVIDADES DE REGULAÇÃO**

O apoio jurídico é assegurado a todas as actividades correntes e aos projectos específicos da ERSE, articulando-se com as demais Direcções, de forma directa e continuada. Este apoio é dado quer no âmbito da fundamentação jurídica e aprovação das propostas da ERSE, no âmbito tarifário, relacionamento comercial, acesso às infraestruturas, funcionamento dos mercados, quer no âmbito da verificação do cumprimento dos regulamentos através da análise jurídica dos factos, do seu enquadramento legislativo e regulamentar e respectivos procedimentos daí decorrentes. Será ainda assegurado o apoio jurídico às actividades de apoio aos consumidores, designadamente na instrução dos processos de reclamações e das suas decisões, e, ainda, na resolução extra-judicial de conflitos, assegurando procedimentos simples, expeditos e eficazes. Também, neste âmbito, prestará activamente o apoio às acções de formação da ERSE, em especial às inscritas na Academia de Formação da ERSE.

### **APOIO À ACTIVIDADE REGULAMENTAR DA ERSE**

Os regulamentos externos da ERSE, quer os primários, quer os que se traduzem na denominada "subregulamentação", comportam diversas componentes, passando pela técnica, económica e jurídica. A concepção e elaboração dos regulamentos têm uma componente jurídica cujo apoio deve ser assegurado, de forma activa, articulada com todas as Direcções da ERSE, em todas as fases do desenvolvimento regulamentar, desde a concepção, elaboração e conclusão dos regulamentos. No plano dos regulamentos internos, é assegurada a elaboração de procedimentos administrativos, alinhados no cumprimento da legislação administrativa aplicável à ERSE, tais como a contratação de bens e serviços. Quanto à função regulamentar, pretende-se dar concretização, na revisão dos regulamentos da ERSE prevista para 2010, da estratégia da ERSE estabelecida no Plano Estratégico 2009-2012, no sentido de tornar os regulamentos mais simples, claros e objectivos.

### **ESTUDOS, FORMAÇÃO E PROSPECÇÃO JURÍDICA**

A boa resposta às solicitações do apoio jurídico às actividades da ERSE pressupõe um funcionamento de permanente preparação científica sobre matérias que tenham incidência directa e indirecta na regulação da ERSE. Esta preparação, permitindo dar uma resposta qualitativa e atempada às actividades da ERSE, baseia-se no estudo das matérias jurídicas e traduzir-se-á, no curto e médio prazos, na realização de estudos de direito comparado sobre matérias com incidência directa ou indirecta na regulação, designadamente sobre concorrência nos sectores regulados, contratos de concessão, enquadramento regulamentar de matérias que intersectam competências da ERSE e mecanismos de apoio jurídico em acções de informação e formação dos

consumidores. Em especial, estão em causa conceitos e figuras jurídicas utilizadas nos regulamentos da ERSE e cuja compreensão e esclarecimento é instrumental à sua boa aplicação.

3

10/11/11

23

3  
ml  
21

### 3. APERFEIÇOAR A GESTÃO E A ORGANIZAÇÃO

Considerando que a orientação estratégica, constante do Plano de Estratégico 2009-2012, para as actividades de gestão e organização se consubstanciam no desenvolvimento e na gestão do capital intelectual da ERSE de modo a permitir um desempenho de excelência e de optimização de recursos, quer financeiros, quer materiais, em 2011 dar-se-á continuidade à prossecução dos objectivos que foram definidos para o período do Plano, conjugando duas vertentes: (i) o de elevar e consolidar a competência técnica da ERSE necessária à prossecução da sua actividade; (ii) melhorar os níveis de eficiência na utilização de recursos. Para o efeito, o enquadramento da actividade nesta área, terá subjacentes os seguintes desideratos:

- Desenvolver e motivar os recursos humanos;
- Continuar a investir na gestão por objectivos;
- Consolidar as políticas de gestão de talentos, formação e desenvolvimento do conhecimento;
- Consolidar a política de estágios e o relacionamento com as Universidades;
- Garantir o cumprimento das responsabilidades declarativas da ERSE perante terceiros;
- Assegurar a prestação de um serviço de qualidade dos meios afectos à ERSE.

#### GESTÃO FINANCEIRA

Em 2011, na área de gestão financeira, a DRHF irá desenvolver as seguintes actividades:

- Concluir o processo de implementação do Sistema Integrado de Informação de Suporte à Área Financeira. Este sistema permitirá à ERSE responder às suas necessidades de informação financeira de modo eficaz;
- Rever os processos e procedimentos contabilísticos e financeiros. Com a introdução do novo Sistema Integrado de Informação de Suporte à Área Financeira a ERSE irá actualizar os workflows internos associados aos processos e procedimentos contabilísticos e financeiros permitindo um aumento de eficiência nesta área.

#### GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Na área de Recursos Humanos desenvolver-se-ão as seguintes actividades:

- Concluir o processo de implementação do Sistema Integrado de Informação de Suporte à Área de Recursos Humanos. Este sistema permitirá à ERSE responder às suas necessidades de informação de recursos humanos de modo eficaz;
- Estudar as áreas funcionais que podem ser objecto de externalização, numa perspectiva de prestação de melhor serviço e observando redução de custos.
- Rever os processos e procedimentos associados à gestão de RH. Com a introdução do novo Sistema Integrado de Informação de Suporte à Área de Recursos Humanos a ERSE irá actualizar os workflows internos associados aos processos e procedimentos da área de gestão de RH, permitindo um aumento de eficiência nesta área;
- Desenvolver um estudo de necessidades de formação e desenvolvimento de competências técnicas, comportamentais e de identidade com a Organização. Este estudo visa identificar os gaps e proceder ao levantamento das necessidades de formação e desenvolvimento de potencial humano.
- Avaliar os resultados da aplicação do Modelo de Avaliação de Desempenho. Concluídos três anos (2010) da aplicação do actual modelo, importa aferir da adequabilidade do mesmo e introduzir melhorias, caso sejam necessárias.

#### GESTÃO DE MEIOS

Ao nível da gestão de meios a DRHF irá desenvolver as seguintes actividades:

- Consolidar/concentrar a função logística. Com este processo pretende-se aumentar a eficácia associada à função logística e de procurement;
- Promover a negociação de todos os contratos, em conjunto com as restantes unidades orgânicas no sentido de reduzir os custos, entre 3 e 7%, ao nível de fornecimento de bens e serviços.

#### DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO

Ao nível do universo da documentação e da gestão informação, os diversos serviços responsáveis por estas áreas, nos termos da actual estrutura orgânica, irão desenvolver as seguintes actividades:

- Valorizar o Centro de Documentação no sentido de melhor disponibilizar informação interna e de afirmar o nosso repositório a nível da procura externa;

- Gerir melhor a disponibilização da informação diária de âmbito geral e principalmente de âmbito sectorial, quer a produzida e emitida no nosso país quer a recolhida internacionalmente.

3

nt

21

#### 4. INCREMENTAR OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

##### VALORIZAR E APROFUNDAR A GESTÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A Direcção de Sistemas de Informação (DSI) tem por missão garantir a existência de um sistema de informação alinhado com as necessidades da ERSE. Para o efeito, a DSI:

- Desenvolve e opera sistemas de informação para apoiar a actividade da ERSE, assegurando o maior valor e a maior eficiência possível.
- Define e mantém as políticas de SI/TI, para minimizar os custos de manutenção e operação
- Desenvolve o papel de consultor interno em tecnologias de informação para gerar "negócio" e/ou aumentar a eficiência
- Consolida e controla o orçamento de SI/TI da ERSE, com foco permanente no aumento da sua eficiência

A ERSE concluiu, no 1.º Trimestre de 2009, a revisão do seu Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI), o qual definiu orientações para o Sistema de Informação da ERSE e respectiva arquitectura tecnológica, identificando e caracterizando os projectos a desenvolver e a sua calendarização num plano de implementação coerente que contemple as prioridades de investimento a efectuar.

Considerando as necessidades adicionais de financiamento, foram exploradas oportunidades complementares de financiamento, nomeadamente a possibilidade de a ERSE aceder a financiamentos no âmbito do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), particularmente no âmbito do Programa Operacional Factores de Competitividade (POFC). É neste último contexto que, no âmbito daquele Programa Operacional, e para dar resposta à promoção da eficiência e da qualidade das instituições públicas, foi instituído o Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA). Para o efeito, a ERSE apresentou uma candidatura ao SAMA, tendo em vista o financiamento de parte dos projectos aí previstos. O processo iniciou-se em Julho de 2009, com a preparação da candidatura a apresentar tendo a Contrato de Concessão de Financiamento sido assinado em Março de 2010.

Actualmente já foram desenvolvidas as primeiras iniciativas ao abrigo do PESI destacando-se os seguintes projectos:

- Desenho e implementação do novo Portal Externo.
- Desenho e implementação de serviços RSS 2.0.



- Actualização do SIMER 1.0
- Renovação da plataforma de armazenamento de dados

Adicionalmente, já foram iniciados ou estão ainda planeados para 2010, nomeadamente os seguintes projectos:

- Implementação do Modelo de Gestão de IT.
- Definição e implementação de normas e procedimentos de utilização de TI/SI.
- Desenho e implementação do Sistema de Informação do Gás Natural (SIGN 1.1)
- Desenho e Implementação do Módulo de Análise e Supervisão do Mercado de Serviços de Sistema do SIMER
- Implementação de novas funcionalidades no Portal Externo da ERSE, incluindo a disponibilização de novos simuladores.
- Desenho e implementação de uma solução que permita suportar a gestão do Relacionamento com o Consumidor de Energia - Customer Relationship Management (CRM).
- Desenho e implementação de uma ferramenta de Service Desk.
- Implementação aplicacional da Gestão de Projectos.
- Análise, definição e implementação do Plano de Continuidade de Negócio.
- Desenho e implementação de aplicação para a Gestão Financeira e Administrativa de Recursos Humanos.

As actividades a desenvolver em 2011 podem ser enquadradas em dois planos distintos:

- Manutenção aplicacional, do service desk, do desktop, das infra-estruturas e das comunicações.
- Condução dos projectos de desenvolvimento de Sistemas de Informação.

#### **ACTIVIDADES CORRENTES**

As actividades correntes previstas para 2011 são as seguintes:

- Assegurar as actividades relacionadas com a gestão de sistemas, comunicações e apoio ao utilizador, nomeadamente as relacionadas com a gestão do serviço de tecnologias de informação, o serviço de suporte a utilizadores, a administração de aplicações e a gestão de infra-estruturas.

- Colaborar, em termos de novas soluções na área de sistemas de informação, nos processos associados à selecção da solução, ao desenvolvimento aplicacional, à migração de dados e à gestão do projecto.
- Manter os sistemas, bem como as suas interligações, operacionais e actualizados, funcional e tecnologicamente, para que estes respondam continuamente e de forma correcta às necessidades.
- Proceder ao desenvolvimento de novas funcionalidades dentro dos sistemas já em exploração, de forma a responder à evolução dos requisitos dos utilizadores, a alterações obrigatórias (por exemplo, decorrentes de alterações legislativas) ou a necessidades de interligação e/ou adaptação a outros sistemas. Podem ainda incluir-se neste âmbito melhorias técnicas, com o objectivo de aumentar a fiabilidade, qualidade ou rendimento dos sistemas.
- Assegurar a gestão de recursos ao nível de sistemas de informação em três áreas distintas: gestão de recursos humanos, dos meios financeiros e das relações com os fornecedores.

#### ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

As actividades específicas previstas para 2011 são as seguintes:

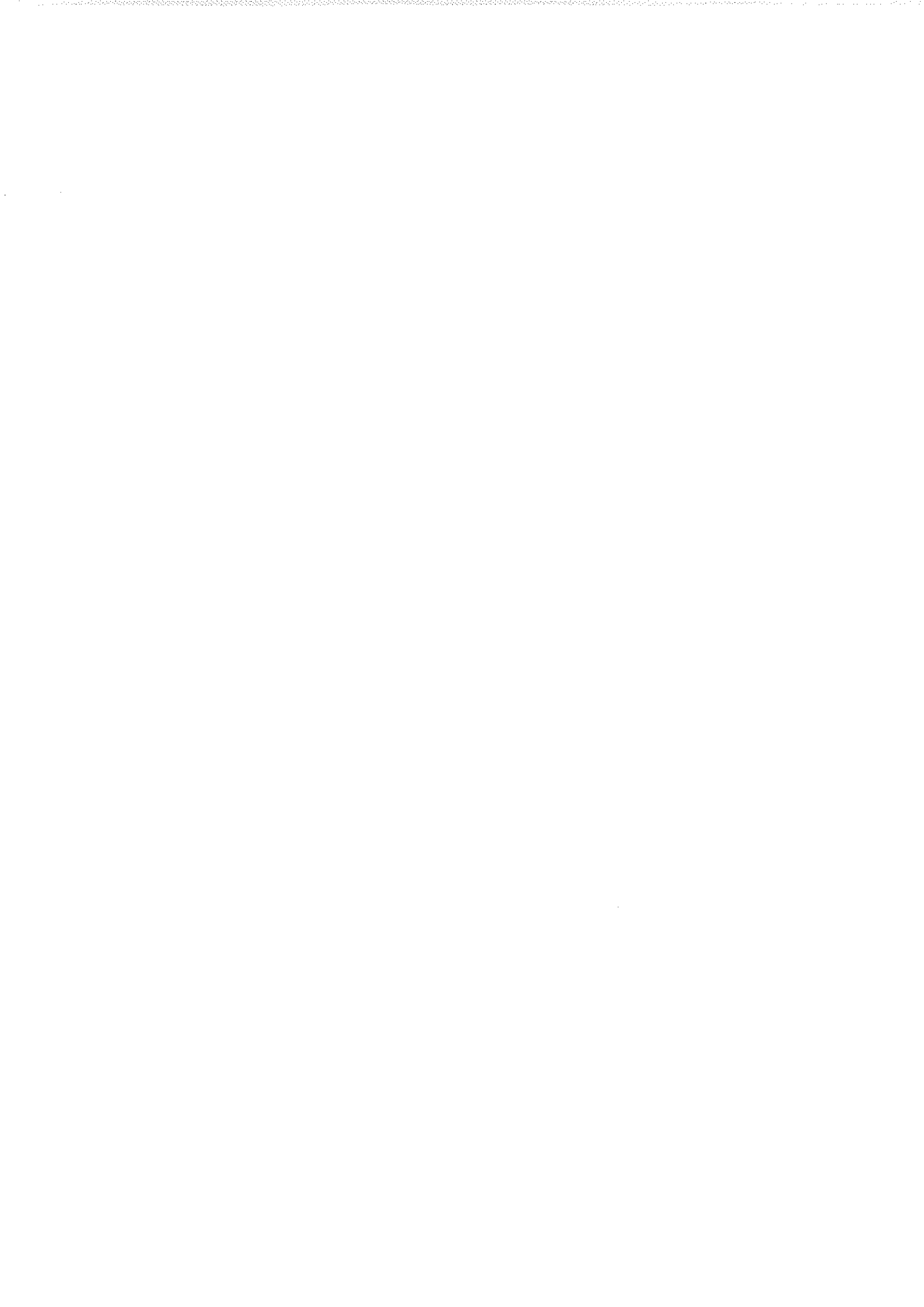
- Desenho e implementação do novo Portal Interno numa óptica de Posto de Trabalho Integrado, através da harmonização tecnológica do Portal Interno com os restantes portais vigentes, com consequentes ganhos de sinergias e redução de custos.
- Desenho e implementação do Sistema de Gestão Documental, através da normalização, simplificação e optimização dos processos de arquivo e gestão documental.
- Desenvolvimento e implementação de novos simuladores.
- Desenho e implementação do Sistema de Informação do Sector Eléctrico, o qual irá permitir o aumento da produtividade pela diminuição da carga administrativa e processual na gestão de processos laterais associados ao tratamento de ficheiros enviados pelas entidades reguladas, maior eficiência operacional pela uniformização do processo de troca de ficheiros com as entidades reguladas e melhoria da informação de apoio à gestão através da extracção de indicadores.
- Desenho e implementação do SIGN 2.0
- Desenho e implementação da aplicação para a Gestão Estratégica de Recursos Humanos.

- Reforço das capacidades tecnológicas, nomeadamente através do desenho e implementação de uma plataforma de vídeo-conferência, virtualização do ambiente de qualidade e testes, actualização da arquitectura de segurança e da renovação das estações de trabalho.
- Análise, em conjunto com outras unidades orgânicas, no sentido de identificar e candidatar projectos e acções, a programas nacionais ou europeus, com o objectivo de acelerar a execução do actual PESI e a concretização de outros que se mostrem relevantes.

73

NL

21



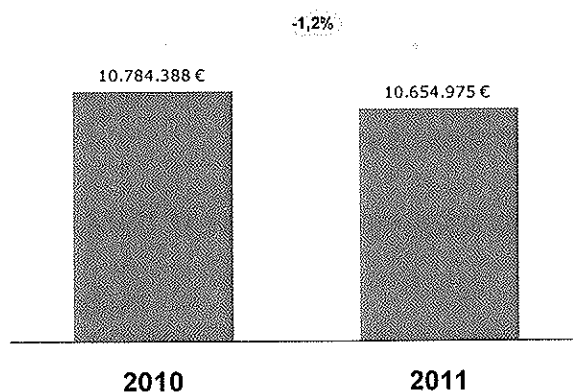
## D - ORÇAMENTO

A proposta de Orçamento de 2011 visa dotar a ERSE dos recursos financeiros necessários à plena execução do Plano de Actividades de 2011 que se propõe realizar, o qual inclui o seu normal funcionamento no âmbito do seu objecto regulatório, as transferências impostas por lei para a Autoridade da Concorrência e o seu plano de investimentos necessários a suportar o seu objecto.

Na elaboração do Orçamento a ERSE teve em consideração os seguintes princípios:

- O Plano de Actividades que pretende desenvolver no ano económico de 2011, o qual se encontra enquadrado pelo "Plano Estratégico 2009-2012", sendo esse o seu referencial para a aferir as necessidades de recursos a afectar à sua plena concretização;
- Identificados os recursos a afectar, quantificar as despesas que lhe estão associados. A ERSE tem por referência os valores reais que obtém no momento da sua elaboração (cuja fonte é a execução do Orçamento em vigor à data dos trabalhos de preparação do novo Orçamento), pois constituem a fonte mais robusta para efeitos de aferição sobre a realidade dos preços praticados pelo mercado relativamente aos recursos materiais que pretende utilizar, ajustados pela expectativa da sua evolução;
- As regras constantes da Circular da Direcção Geral do Orçamento Série A N.º 1360, no que à ERSE são aplicáveis;

O total da despesa do Orçamento de 2011 ascende a € 10.654.975,00, reflectindo uma variação global negativa de -1,2% face ao Orçamento de 2010:



A variação da despesa, em relação ao Orçamento de 2010, resulta dos seguintes aspectos:

- A Despesa com Pessoal regista um crescimento de 1,4%;

- As Despesas de Funcionamento registam um decréscimo de 1,2%;
- A contribuição da ERSE para a Autoridade da Concorrência regista um crescimento de 2,7%;
- A despesa com Aquisição de Bens de Capital regista um decréscimo de 24,2%.

unidade: Euros	ORÇAMENTO		Variação	
	2010	2011	valor	%
Despesas com Pessoal	6.810.710	6.904.168	93.458	1,4%
Despesas de Funcionamento	2.513.381	2.482.039	-31.342	-1,2%
Transferência Autoridade da Concorrência	603.060	619.348	16.288	2,7%
Aquisição de Bens de Capital	857.237	649.420	-207.817	-24,2%
<b>TOTAL</b>	<b>10.784.388</b>	<b>10.654.975</b>	<b>-129.413</b>	<b>-1,2%</b>

A proposta de Orçamento de 2011 contempla os recursos financeiros necessários para assegurar a prossecução do Plano de Actividades que a ERSE se propõe concretizar. Para este efeito, verifica-se a necessidade de reforçar o quadro de pessoal, consequência da transposição das Directivas Comunitárias que representam um aumento das responsabilidades e competências da ERSE em matéria regulatória e a continuação do esforço de investimento ao nível da prestação de serviços e investimentos ligados ao funcionamento da infra-estrutura de hardware e software e a actualização monetária de diversos contratos em vigor.

Simultaneamente, a continuação da política de racionalização de aquisições de bens e serviços tem permitido registar melhorias nos níveis de consumos correntes, apesar do aumento do quadro de pessoal que se registou nos últimos anos, sem abdicar contudo de elevados padrões de qualidade.

Considerando, também, que ERSE apresentou uma candidatura ao Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA), a qual veio a ser aprovada, parte do financiamento do Orçamento para 2011 será assegurado por via daquele Sistema de Incentivos, permitindo desta forma não aumentar o esforço do financiamento junto dos consumidores de energia.

Assim, o total da receita do Orçamento para 2011 ascende a € 10.654.975,00, com a seguinte afectação:

	Montante	%
Contribuições dos Consumidores	€ 10.314.390	96,8%
Candidatura SAMA	€ 340.585	3,2%
<b>TOTAL</b>	<b>€ 10.654.975</b>	<b>100%</b>

## PROCESSO DE ELABORAÇÃO DO ORÇAMENTO DA ERSE

O orçamento da ERSE passou a integrar o Orçamento de Estado com a publicação da actual Lei de Enquadramento Orçamental. A razão desta integração está tão-somente relacionada com o controlo financeiro de todo o sector público administrativo, uma vez que as receitas da ERSE não têm qualquer dotação do Orçamento de Estado.

A aprovação do Orçamento da ERSE tem um processo próprio e específico, estabelecido nos seus Estatutos, anexos ao Decreto-Lei nº 97/2002, de 12 de Abril.

Segundo o referido processo, a elaboração do Orçamento da ERSE é da competência do seu Conselho de Administração.

O Conselho de Administração elabora anualmente o projecto de Orçamento da ERSE. O projecto é submetido a apreciação do Fiscal Único e do Conselho Consultivo da ERSE que integra na sua composição representantes dos Ministros das Finanças, da Economia, do Ambiente e do membro do Governo que tutela a defesa do Consumidor, das empresas reguladas e dos consumidores que suportam na íntegra os custos de funcionamento da ERSE. Obtido o parecer destes órgãos da ERSE, o projecto é apresentado ao Ministro da Economia, para aprovação, passando então a integrar o Orçamento de Estado.

Aprovado o Orçamento da ERSE, os seus encargos são repartidos pelas empresas concessionárias do transporte de energia eléctrica e de gás natural que os fazem repercutir nas tarifas que são fixadas anualmente e suportadas pelos consumidores, tendo como chave de repartição uma função cujas variáveis são o número de clientes e os consumos energéticos em cada uma das redes.

## COMPONENTES ORÇAMENTAIS

Estatutariamente, as receitas da ERSE não têm qualquer previsão de dotações do Orçamento de Estado. São exclusivamente constituídas por contribuições das entidades concessionárias de transporte de energia eléctrica e de gás natural, pelo produto de coimas ou por outras importâncias que assumem um carácter meramente aleatório.

O montante das contribuições destas empresas é determinado de acordo com as necessidades previstas para financiar o Orçamento da ERSE, considerando a previsão do financiamento comunitário, sendo o montante afecto a cada uma delas calculado em função da relevância e impacto de cada um dos sectores regulados no

respectivo funcionamento (alínea a) do nº 1 do artigo 50º dos Estatutos da ERSE, anexos ao Decreto-Lei nº 97/2002, de 12 de Abril).

Embora o orçamento da ERSE tenha vindo, desde 2003, a ser integrado no Orçamento de Estado, a verdade é que por força da lei, as receitas da ERSE não podem ter qualquer proveniência de dotações do Orçamento de Estado.

Nos termos do nº 2 do artigo 50º dos Estatutos da ERSE, as entidades supra referidas transferem para a ERSE, no início de cada trimestre, um quarto do respectivo montante fixado nos termos na alínea a) do nº1 deste artigo.

Por força do nº 3 deste artigo, as contribuições aludidas são incluídas nas tarifas a praticar pelas mencionadas entidades concessionárias, o que significa que o financiamento da ERSE é na quase totalidade suportado pelos consumidores de electricidade e de gás natural, podendo haver lugar a uma situação de co-financiamento com a entrada de fundos comunitários para financiar projectos específicos, situação que ocorre no Orçamento para 2011.

#### MAPA DE EXECUÇÃO ORÇAMENTAL EM 2010

Apresenta-se de seguida a nossa melhor estimativa de execução para o corrente ano:

Unidade: Euros

Descrição	Orçamento 2010 (A)	Execução Orçamental Estimada (31/12/2010) (B)	Taxa de Execução Estimada (B) / (A)
Despesas com Pessoal	6.810.710	6.661.077	98%
Aquisição de Bens e Serviços	2.462.881	2.462.590	100%
Encargos Financeiros	1.200	1.200	100%
Transferências para SFA	603.060	603.060	100%
Transferências para instituições - EU	29.000	29.000	100%
Transferências para outras instituições	20.000	20.000	100%
Impostos e Taxas	300	300	100%
Aquisição de Bens de Capital	857.237	804.294	94%
<b>TOTAL DA DESPESA</b>	<b>10.784.388</b>	<b>10.581.521</b>	<b>98%</b>



**MAPA DO ORÇAMENTO DE 2011**

Apresenta-se de seguida o Mapa do Orçamento de 2011, o qual inclui informação comparativa com o Orçamento de 2010, por classificação do tipo de despesa e discriminação do financiamento:

Unidade: Euros

	Orçamento		Variação
	2010	2011	
Despesas com Pessoal	6.810.710	6.904.168	1,4%
Aquisição de Bens e Serviços	2.462.881	2.430.483	-1,3%
Transferências para SFA <sup>(1)</sup>	603.060	619.348	2,7%
Transferências para instituições - EU	29.000	30.000	3,4%
Transferências para outras instituições	20.000	20.000	0,0%
Impostos e Taxas	300	300	0,0%
Encargos Financeiros	1.200	1.256	4,7%
Aquisição de Bens de Capital	857.237	649.420	-24,2%
<b>TOTAL DA DESPESA</b>	<b>10.784.388</b>	<b>10.654.975</b>	<b>-1,2%</b>
Comparticipação REN e REN-Gasodutos	10.335.059	10.314.390	-0,2%
Candidatura SAMA	449.329	340.585	-24,2%
<b>TOTAL DA RECEITA</b>	<b>10.784.388</b>	<b>10.654.975</b>	<b>-1,2%</b>

<sup>(1)</sup> - Financiamento da Autoridade da Concorrência

**RECEITAS**

O total da receita do Orçamento de 2011 ascende a € 10.654.975,00, com a seguinte afectação:

	Montante	%
Contribuições dos consumidores	€ 10.314.390,00	96,8%
REN electricidade	€ 6.807.497,00	
REN gás natural	€ 3.506.893,00	
Candidatura SAMA	€ 340.585,00	3,2%
<b>TOTAL</b>	<b>€ 10.654.975,00</b>	<b>100%</b>

A repartição das despesas a afectar aos sectores da electricidade e do gás natural foi feita com base na seguinte ponderação:

Consumo de energia (50%)

Número de clientes (50%)

Foram considerados os seguintes valores, relativos a 2009:

Consumo de energia eléctrica (GWh):	49.865
Consumo de gás natural (GWh):	52.968
Clientes de energia eléctrica:	6.119.805
Clientes de gás natural:	1.168.729

É a seguinte a afectação das contribuições das empresas concessionárias de transporte de electricidade e do gás natural, obtida de acordo com o disposto no artigo 50º dos Estatutos da ERSE anexos ao Decreto-Lei n.º 97/2002 de 12 de Abril:

REN	electricidade	- 66%
REN	gás natural	- 34%

Quanto à evolução da contribuição dos consumidores de energia eléctrica e de gás natural para o financiamento da ERSE, regista-se uma redução em 0,2% face a 2010:

Unidade: Euros

	Orçamento		Variação
	2010	2011	
Comparticipação REN e REN-Gasodutos	10.335.059	10.314.390	-0,2%

As receitas financeiras provenientes de aplicações financeiras estimam-se para 2011 em 4.000€, mas não são incluídas no Orçamento de 2011 tendo em conta as regras previstas no artº 25º da Lei 48/2004.

B

M,

V

**DESPESAS**

Apresenta-se de seguida o Mapa da Despesa de 2011, com o detalhe estrutural e evolutivo por grandes rubricas:

Unidade: Euros

	Orçamento				Variação
	2010	Peso	2011	Peso	
Despesas com Pessoal	6.810.710	63,153%	6.904.168	64,798%	1,4%
Aquisição de Bens e Serviços	2.462.881	22,837%	2.430.483	22,811%	-1,3%
Transferências para SFA <sup>(1)</sup>	603.060	5,592%	619.348	5,813%	2,7%
Transferências para instituições - EU	29.000	0,269%	30.000	0,282%	3,4%
Transferências para outras instituições	20.000	0,185%	20.000	0,188%	0,0%
Impostos e Taxas	300	0,003%	300	0,003%	0,0%
Encargos Financeiros	1.200	0,011%	1.256	0,012%	4,7%
Aquisição de Bens de Capital	857.237	7,949%	649.420	6,095%	-24,2%
<b>TOTAL DA DESPESA</b>	<b>10.784.388</b>	<b>100,000%</b>	<b>10.654.975</b>	<b>100,000%</b>	<b>-1,2%</b>

<sup>(1)</sup> - Financiamento da Autoridade da Concorrência

O total da despesa do Orçamento de 2011 ascende a € 10.654.975,00, reflectindo uma variação global negativa de -1,2% face ao Orçamento de 2010.

Passaremos de seguida a identificar as razões pelas quais, em termos orçamentais, as rubricas que compõem o Orçamento da ERSE apresentam o comportamento constante do quadro anterior.

**DESPESA COM PESSOAL**

A despesa com Pessoal ascende a € 6.904.168,00, com um peso relativo de 64,8% no total da despesa do Orçamento de 2011.

O valor da Despesa com Pessoal teve por base os seguintes pressupostos:

- Aumento implícito da massa salarial de 1,0%;
- Redução em 5% da remuneração dos Órgãos Sociais, por força do artº12º da Lei 12-A/2010, de 30 de Junho;
- Dotação para a concretização da política remunerativa da ERSE, designadamente promoções regulamentares e prémios de desempenho;
- Dotação orçamental para a concretização da política de estágios profissionalizantes da ERSE;
- Reforço do quadro de pessoal;

- Ajustamento da TSU resultante da entrada em vigor do novo Código Contributivo.

As despesas com o Conselho Consultivo e com o Conselho Tarifário da ERSE estão incluídas na rubrica da Despesa com Pessoal. As presenças nas reuniões dos Conselhos são remuneradas com a atribuição de "senhas de presença", calculadas nos termos da legislação em vigor.

Em 2011 a despesa com o funcionamento dos Conselhos ascende a € 136.200, mantendo-se o nível de 2010.

A repartição é a seguinte:

Conselho Consultivo      € 63.600

Conselho Tarifário      € 72.600

#### DESPESA COM AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

A despesa com Aquisição de Bens e Serviços ascende a € 2.430.483,00, com um peso relativo de 22,8% no total da despesa do Orçamento de 2011, registando um decréscimo de 1,3% em relação a 2010.

O montante orçamentado nesta rubrica teve por base os seguintes principais pressupostos:

- Taxa de actualização monetária dos contratos quando aplicável, à taxa de 2%;
- O aumento do IVA de 1%, nos valores aplicáveis;
- O seu quadro de pessoal;
- Crescimento da rede de sistemas de informação – hardware e software;
- Prestação de serviços em regime de outsourcing ligados ao reforço da infra-estrutura de hardware e software;
- Aprofundamento da política de investimento em formação e reforço das competências da ERSE;
- O nível de envolvimento da ERSE em instâncias comunitárias;
- Recurso a parcerias com entidades externas para a realização de estudos e pareceres que requerem especialização, nos termos e para cumprimento do Plano Estratégico.

Destacam-se as seguintes rubricas com maior peso na despesa com Aquisição de Bens e Serviços: "Locação de edifícios", "Deslocação e Estadas", "Estudos, pareceres, projectos e consultoria" e "Outros trabalhos

especializados", as quais representam cerca de 64% do total da despesa com Aquisição de Bens e Serviços e que registam uma variação negativa face a 2010 na ordem dos 2%.

De destacar que a ERSE iniciou negociações com o proprietário do imóvel onde se encontra instalada no sentido de alargar o espaço arrendado, permitindo deste modo melhorar as condições de trabalho dos seus colaboradores bem como dos Conselhos Consultivo e Tarifário. Das interações já encetadas é expectativa da ERSE, e face à situação actual do mercado imobiliário, que o valor da renda não seja superior ao valor orçamentado para 2010, podendo mesmo, em termos orçamentais, vir a registar uma redução do montante associado, expectativa que já se encontra incorporado na actual proposta de Orçamento.

Ao nível das "Deslocações e Estadas" procurou otimizar-se a quantidade de deslocações decorrentes das responsabilidades internacionais da ERSE nos diversos fóruns em que tem de estar presente, permitindo deste modo uma redução do montante inscrito nesta rubrica.

Relativamente à rubrica "Estudos, pareceres, projectos e consultoria" – no montante de € 376.000 – é intenção da ERSE desenvolver os seguintes trabalhos especializados no âmbito das seguintes actividades:

- Regulação – estudo de análise e preparação de parecer do Plano de Investimentos nas Infraestruturas de Gás Natural e nas Redes Eléctricas; realização de Acções Cliente Mistério no sector eléctrico e no sector do gás natural; campanha de informação sobre a Liberalização do Mercado do Sector Eléctrico e do Gás Natural;
- Sistemas de Informação – Implementação de um Modelo de Prestação de Serviços e de Gestão de IT; Modelo de Documentação Técnica de Sistemas e Networking; Implementação de Políticas e Normas de Segurança;
- Recursos Humanos e Financeira – estudo de necessidades de formação e desenvolvimento de competências técnicas, comportamentais e de identidade com a Organização; estudo dos resultados da aplicação do Modelo de Avaliação de Desempenho.

Já no que se refere à rubrica "Outros trabalhos especializados" – no montante de € 490.505 - destina-se a fazer face, como acontece regularmente todos os anos à contratação de prestação de serviços nas seguintes áreas:

- Sistemas de informação, designadamente contratos de manutenção, conservação e desenvolvimento;
- Financeira, designadamente honorários do Fiscal Único (ajustados pela Lei 12-A/2010, de 30 de Junho, cujo valor é acrescido de IVA à taxa de 21%);

- Comunicação, designadamente trabalhos de tipografia, serviços noticiosos, organização de eventos institucionais, Site da ERSE;
- Regulação, designadamente serviços electrónicos de funcionamento dos mercados financeiros;
- Apoio ao consumidor de energia, designadamente o programa ERSEFORMA.

#### TRANSFERÊNCIA PARA SFA

Nesta rubrica encontra-se prevista a contribuição da ERSE para a Autoridade da Concorrência, que no presente Orçamento regista um crescimento de 2,7% em relação a 2010.

O apuramento do montante da contribuição que a ERSE transfere anualmente para a Autoridade da Concorrência é feito nos termos do Decreto-Lei nº 30/2004.

O montante de € 619.348,00 foi apurado com base nas contas da ERSE encerradas em 2009. O aumento da contribuição face a 2010 é explicado pelo aumento do Orçamento da ERSE registado de 2008 para 2009.

#### TRANSFERÊNCIA PARA INSTITUIÇÕES – EU

O *Council of European Energy Regulators* (CEER) foi constituído em Junho de 2003 como uma associação sem fins lucrativos, sob o direito belga e com sede em Bruxelas. O CEER deu um passo a favor das determinações do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão Europeia estabelecidas nas novas directivas da electricidade e do gás, que referem que “as autoridades reguladoras nacionais devem contribuir para o desenvolvimento do mercado interno e de condições de concorrência equitativas cooperando entre elas e com a Comissão de maneira transparente”.

De acordo com os estatutos, os membros do CEER devem partilhar as despesas da associação através de contribuições fixadas anualmente. No Orçamento de 2011 considerou-se o montante de € 29.000,00, montante executado em 2009 e 2010

Encontra-se ainda contemplada uma verba de € 1.000,00 a transferir para o *Mediterranean Working Group on Electricity and Natural Gas Regulation* (MEDREG), de modo a partilhar as despesas desta associação.

#### TRANSFERÊNCIA PARA OUTRAS INSTITUIÇÕES

À semelhança dos anos anteriores a ERSE, e no âmbito do protocolo celebrado com os representantes dos consumidores, prevê atribuir o montante de € 20.000,00, montante equivalente ao executado em 2010.

## IMPOSTOS E TAXAS E ENCARGOS FINANCEIROS

Despesas que a ERSE suporta em resultado da sua actividade normal, nomeadamente encargos com custos de transferências bancárias.

## DESPESA COM AQUISIÇÃO DE BENS DE CAPITAL

A despesa com Aquisição de Bens de Capital ascende a € 649.420,00, com um peso relativo de 6,1% no total da despesa do Orçamento de 2011, registando um decréscimo de 24,2%, face a 2010.

Esta redução resulta fundamentalmente da necessidade de replanificar, por parte da ERSE, os investimentos previstos em sede de candidatura ao SAMA, que inicialmente se esperava estarem concluídos em 2011 e que agora irão ser realizados até 2012.



**SITUAÇÃO DOS FUNDOS PRÓPRIOS DA ERSE**

O saldo de tesouraria estimado para 31 de Dezembro de 2010 é de € 926.188, de acordo com o quadro seguinte:

Unidade: Euros

<b>Saldo transitado de 2009</b>	<b>€ 2.878.299</b>
Valor a transferir por força da Lei 12-A/2010	- € 2.248.784
Saldo de Gerência previsional de 2010	€ 296.674
<b>Saldo previsional em 31/12/2010</b>	<b>€ 926.189</b>

Releve-se que à data da elaboração do presente Orçamento, a ERSE ainda não procedeu à transferência para o Estado no valor estabelecido no artº8º da Lei 12-A/2010, de 30 de Junho, montante que não poderá exceder o montante do fundo patrimonial à data de 31 de Dezembro de 2009, que se prevê transferir até ao final do corrente ano.

Nestes termos a estimativa do fundo patrimonial para 31 de Dezembro de 2010 e a previsão para 31 de Dezembro de 2011, segundo os Balanços Previsionais são, respectivamente, de € 209.486 e € 212.398.



## NOTA FINAL

O Conselho de Administração da ERSE apresenta, neste documento previsional, as grandes linhas de acção e as opções estratégicas para a boa execução orçamental. Importa, no entanto e como nota final, realçar os seguintes desígnios que, pela sua importância estratégica e pelo obrigatório empenhamento da estrutura interna, se destacam:

- A preparação do próximo período de regulatório do sector eléctrico a concretizar do 1º semestre de 2011;
- As alterações regulamentares que vão resultar da eliminação das tarifas reguladas na electricidade e no gás natural;
- A transposição das directivas e regulamentos do 3º Pacote;
- As alterações que irão ocorrer, em termos regulamentares e de organização interna da ERSE, como consequência do reforço dos nossos poderes no quadro da aplicação do mesmo 3º Pacote.

Estamos certos que os órgãos da ERSE, Conselho de Administração, Conselho Consultivo e Conselho Tarifário, bem como todos os colaboradores desta instituição, assumem a enorme dimensão das mudanças que o interesse público, a inovação legislativa e regulamentar e a boa prática regulatória, lhes outorgam.