

# **PLANO DE ACTIVIDADES 2004**

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

Índice

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>ENQUADRAMENTO E LINHAS DE ACÇÃO</b> .....	<b>3</b>
2.1	ENQUADRAMENTO .....	3
2.2	LINHAS DE ACÇÃO .....	5
<b>3</b>	<b>PLANO DE ACTIVIDADES PARA 2004</b> .....	<b>9</b>
3.1	LIBERALIZAÇÃO DOS SECTORES ELÉCTRICO E DO GÁS NATURAL .....	9
3.2	REGULAÇÃO EFICIENTE DOS MONOPÓLIOS DE TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA .....	12
3.3	PROMOÇÃO DOS DIREITOS E PROTECÇÃO DOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES DE ENERGIA .....	22
3.4	PARTILHA DE INFORMAÇÃO .....	25
3.5	DESENVOLVER A EFICÁCIA DA ERSE .....	28
<b>4</b>	<b>SÍNTESE DAS ACTIVIDADES A DESENVOLVER EM 2003-2004</b> .....	<b>33</b>
4.1	DIRECÇÃO-GERAL .....	33
4.2	DIRECÇÃO SISTEMA PÚBLICO .....	37
4.3	DIRECÇÃO CONCORRÊNCIA E CONSUMIDORES .....	39
4.4	DIRECÇÃO DESPACHO E REDES .....	41
4.5	DIRECÇÃO TARIFAS E PREÇOS .....	44
4.6	OUTRAS ACTIVIDADES GERAIS .....	47
<b>5</b>	<b>GESTÃO</b> .....	<b>53</b>
5.1	RECURSOS HUMANOS .....	53
5.2	ORGANIZAÇÃO INTERNA .....	54
	<b>ANEXOS</b> .....	<b>55</b>
	<b>ANEXO I PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DA ERSE DE ACORDO COM OS ESTATUTOS</b> .....	<b>55</b>
	<b>ANEXO II DOCUMENTOS A PRODUZIR EM 2003-2004</b> .....	<b>63</b>
	<b>ANEXO III REGULAMENTOS A EMITIR, REVER OU APROVAR</b> .....	<b>65</b>



## **1 INTRODUÇÃO**

Na sequência da alteração estatutária que determinou o alargamento do âmbito de actuação da ERSE, ocorrida no início de 2002, foi oportunamente elaborado e publicado o documento “Estratégia e Plano de Actividades 2002-2004”. Este documento serviu de base ao orçamento da ERSE de 2003, objecto de parecer do Conselho Fiscal e do Conselho Consultivo, de aprovação por S.E. o Ministro da Economia e de integração no Orçamento de Estado, de acordo com os novos estatutos da ERSE, publicados pelo Decreto-Lei nº 97/2002, de 12 de Abril.

O Plano de Actividades para 2004 que aqui se apresenta dá continuidade ao documento anteriormente referido e serve de suporte à proposta de orçamento da ERSE para 2004.



## 2 ENQUADRAMENTO E LINHAS DE ACÇÃO

A ERSE é um Serviço Autónomo do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e independente no exercício das suas funções. A sua actuação tem em conta, para além do seu enquadramento estatutário, o enquadramento legislativo do sector energético, os princípios orientadores de política energética fixados pelo Governo, assim como as orientações e a legislação comunitária aplicável. É dentro deste quadro que importa definir prioridades e linhas de acção, de acordo com os valores assumidos e com a estratégia estabelecida.

### 2.1 ENQUADRAMENTO

Relativamente às condicionantes da acção da ERSE referidas no documento “Estratégia e Plano de Actividades 2002-2004” há a registar as alterações introduzidas, no primeiro semestre de 2003, pela Resolução do Conselho de Ministros sobre política energética e pelas novas Directivas europeias sobre a liberalização dos mercados de energia eléctrica e de gás natural.

Em 28 de Abril de 2003 foi publicada a Resolução de Conselho de Ministros n.º 63/2003 que aprovou as orientações da política energética nacional e as medidas inerentes à sua concretização. O Governo definiu que a política energética portuguesa assenta sobre três eixos estratégicos:

- Assegurar a segurança do abastecimento.
- Fomentar o desenvolvimento sustentável.
- Promover a competitividade nacional.

A referida Resolução identifica os objectivos a alcançar, como sendo:

- A liberalização do mercado.
- A redução da intensidade energética no produto.
- A redução da factura energética.
- A melhoria da qualidade de serviço.
- A segurança do aprovisionamento e do abastecimento.
- A diversificação das fontes e aproveitamento dos recursos endógenos.
- A minimização do impacte ambiental.
- A contribuição para o reforço da produtividade da economia nacional.

Considera ainda o Governo que estes objectivos só poderão ser concretizados através da adopção de políticas efectivas em matéria de investimento e de regulação, assim como pela mudança de comportamento por parte dos consumidores e dos produtores.

Para a concretização dos objectivos anunciados, o Governo enunciou um conjunto de medidas, sendo de destacar as seguintes, no que respeita à actividade da ERSE:

- A redução da dependência energética externa de energia primária, através da promoção dos aproveitamentos utilizando fontes de energia renovável, o reforço das interligações eléctricas entre Portugal e Espanha, a gestão luso-espanhola de recursos hídricos internacionais, o planeamento articulado e a construção da infra-estrutura de acesso e de redes de transporte e distribuição de gás natural e de electricidade, o acompanhamento regulatório permanente e objectivo do grau de segurança de abastecimento, assim como os mecanismos que deverão actuar caso o sistema se aproxime do limiar de insegurança.
- O incremento da liberalização do sector energético, contribuindo para uma melhor afectação dos recursos, uma maior eficiência nos consumos energéticos e uma melhoria das condições competitivas das empresas, visando um melhor serviço aos consumidores. A concretização de forma faseada do MIBEL, incluindo a construção das infra-estruturas de interligação necessárias, a abertura do mercado de energia eléctrica a todos os consumidores até Julho de 2004, a harmonização das estruturas tarifárias e o estabelecimento de uma plataforma harmonizada de regulação, são algumas das medidas anunciadas.
- A liberalização antecipada do sector do gás natural, particularmente no que se refere ao consumo destinado à produção de electricidade, sendo necessário para tal promover a separação da rede de transporte da actividade de comercialização do gás natural e posteriormente a separação das redes de distribuição de qualquer actividade comercial.
- A melhoria da qualidade do serviço, promovendo o cumprimento dos regulamentos em vigor e incentivando os operadores das redes a investir.

Em Junho deste ano foram aprovadas as Directivas 2003/54/CE e 2003/55/CE e o Regulamento (CE) nº 1 228/2003 do Parlamento Europeu e do Conselho, modificando as Directivas 96/92/CE, de 19 de Dezembro de 1996 e 98/30/CE, de 22 de Junho de 1998 relativas ao Mercado Interno da Electricidade e do Gás Natural. A sua transposição para o direito nacional irá impor alterações ao nível regulamentar, nomeadamente quanto à separação jurídica das actividades de operação das redes das restantes actividades que podem ser exercidas em concorrência, ao grau de elegibilidade dos consumidores, à imposição de obrigações de serviço público e serviço universal, à monitorização da segurança do fornecimento, ao estabelecimento de novas capacidades de produção, ao acesso à informação, à separação contabilística das actividades e ao acesso às redes.

## 2.2 LINHAS DE ACÇÃO

Apresentam-se a seguir as linhas de acção definidas no documento “Estratégia e Plano de Actividades 2002-2004”, actualizadas de acordo com as evoluções registadas no ponto anterior.

### **LIBERALIZAR OS SECTORES ELÉCTRICO E DO GÁS NATURAL**

No sector da energia eléctrica, a introdução de concorrência traduziu-se, em primeiro lugar, no aparecimento de fornecedores alternativos ao Sistema Eléctrico de Serviço Público, contratando bilateralmente com clientes não vinculados. Até ao final do primeiro trimestre de 2003, mais de 2000 clientes haviam já obtido o estatuto de cliente não vinculado, podendo livremente escolher o seu fornecedor de energia eléctrica, representando o seu consumo cerca de 14,4% do consumo total nacional. Por outro lado, desse conjunto de 2000 clientes, 1245 são já clientes efectivos de fornecedores que actuam no âmbito do Sistema Eléctrico não Vinculado, com um consumo global que representa aproximadamente 9,8% do consumo total nacional.

Encontram-se em construção e em estudo novas centrais eléctricas no âmbito do Sistema Eléctrico não Vinculado, sendo o acesso às redes e às interligações garantido efectivamente de modo transparente e não discriminatório.

O aumento da abertura do sector eléctrico, nomeadamente através da descida do limiar de elegibilidade dos clientes e da entrada em funcionamento de centrais não vinculadas de grande dimensão, recomenda a criação de mercados organizados de energia eléctrica, onde esta possa ser contratada com vários horizontes temporais. A este respeito ocorreu recentemente a criação formal da empresa que vai operar o mercado de contratação a prazo, que corresponde ao polo português do operador do Mercado Ibérico de Electricidade (MIBEL).

Não tendo Portugal dimensão suficiente para sustentar um mercado grossista de energia eléctrica (o consumo português, de cerca de 40 TWh, encontra-se muito abaixo de 250 TWh, considerado internacionalmente como mínimo necessário ao funcionamento de mercados eficientes e verdadeiramente concorrenciais), a evolução do sector eléctrico português passa necessariamente pelo Mercado Ibérico de Electricidade, adequadamente enquadrado no Mercado Interno da Electricidade. A realização do Mercado Ibérico de Electricidade continua a ser um objectivo vital para o sector eléctrico e para a economia nacional, ao qual a ERSE continuará a dar o seu contributo, quer ao nível do mercado grossista, quer ao nível do mercado retalhista e da supervisão destes mercados.

Relativamente ao sector do gás natural, e para dar cumprimento aos objectivos do Governo de liberalização do sector para os produtores de energia eléctrica a partir de 1 de Julho de 2004, a ERSE está a preparar os documentos necessários ao início do processo de consulta pública para

regulamentação do sector. Prevê-se a realização de uma primeira consulta pública, incluindo uma audição pública para discutir o documento de "anúncio de regulamentação", seguido de um segundo processo de consulta e audição públicas durante o qual serão já discutidas as propostas regulamentares elaboradas pela ERSE. A aprovação final dos regulamentos terá em conta todos os comentários recebidos e os pareceres do Conselho Consultivo e Tarifário.

#### **REGULAR OS MONOPÓLIOS DE TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA**

A melhoria da eficiência do sector energético passa, não apenas pelo desenvolvimento de concorrência eficiente ao nível da oferta (produção, importação) e do fornecimento de energia, mas também pelo desempenho das empresas responsáveis pelas infra-estruturas de transporte e distribuição, em termos de custos e de qualidade de serviço.

Os objectivos estabelecidos pelo Governo, nomeadamente quanto à constituição do MIBEL, conjugados com a transposição da Directiva do Mercado Interno da Electricidade, aconselham a articulação do planeamento das redes de transporte incluindo as interligações, assim como a criação de incentivos adequados ao investimento nas redes.

Em Setembro de 2002, a ERSE aprovou novos regulamentos para o sector eléctrico, com vista à sua aplicação nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira. A partir de Janeiro de 2003 as tarifas de energia eléctrica nas Regiões Autónomas passaram a ser definidas pela ERSE, tendo-se iniciado o processo de convergência tarifária entre o Continente e as Regiões Autónomas. Ao longo do ano de 2003 tem vindo a ser estabelecida a sub-regulamentação prevista nos Regulamentos, processo que continuará a decorrer até 2004.

Embora os princípios gerais de regulação económica aplicáveis sejam idênticos no Continente e nas Regiões Autónomas, é necessário ter em conta a especificidade técnica e económica de cada sistema, pelo que durante o ano de 2004 se efectuarão os necessários estudos de regulação económica aplicáveis a cada região, com vista ao estabelecimento dos incentivos e demais mecanismos de regulação para o triénio 2005-2007.

Não tendo sido possível, ao longo do ano de 2003, a contratação de novos quadros para a ERSE, a regulação do sector do gás natural está agora a dar os primeiros passos. Ainda assim, foi possível proceder à recolha de informação sobre o sector do gás natural e dar início à elaboração de documentos que permitam lançar o processo de consulta pública de forma análoga ao que a ERSE adoptou, no âmbito do sector eléctrico. Com o objectivo de cumprir os objectivos estabelecidos na Resolução de Conselho de Ministros n.º 63/2003, de 28 de Abril, o processo irá decorrer durante os anos de 2003 e 2004, prevendo-se a aprovação dos regulamentos necessários até ao final do mês de Junho de 2004.

**PROMOVER OS DIREITOS E PROTEGER OS INTERESSES DOS CONSUMIDORES DE ENERGIA**

É obrigação estatutária fundamental da ERSE proteger os direitos e interesses dos consumidores em relação a preços, serviços e qualidade de serviço. Esta obrigação estende-se agora também ao sector do gás natural.

A experiência acumulada no sector eléctrico, que se pretende enriquecer e aprofundar, servirá de base à acção da ERSE no sector do gás natural.

A constituição do NACE – Núcleo de Apoio ao Consumidor de Energia - representa um passo importante na promoção dos direitos e interesses dos consumidores. Pretende-se, com a criação desta unidade funcional, uma maior e melhor articulação das actividades da ERSE que envolvem o relacionamento com os consumidores de energia, nomeadamente no que respeita à resolução de conflitos e à prestação de esclarecimentos. Os anos de 2003 e 2004 serão os anos de consolidação desta nova forma de aproximação da ERSE aos consumidores.

**FOMENTAR A PARTILHA DE INFORMAÇÃO**

A informação é a matéria-prima da regulação. Importa por isso que ela possa fluir com rapidez e fiabilidade entre as várias partes interessadas.

Antes de mais, é necessário melhorar a qualidade e a regularidade da informação fornecida à ERSE pelas empresas reguladas, simplificando tanto quanto possível procedimentos através da crescente utilização de meios electrónicos de transmissão de dados.

Neste sentido, a ERSE encomendou um estudo de Planeamento Estratégico de Sistemas de Informação, que teve por objectivo definir a estratégia de modernização do sistema informático e contribuir para a simplificação e automatização dos processos de recolha e validação da informação que recebe das empresas e demais organismos.

As novas tecnologias de informação devem ser colocadas ao serviço dos consumidores de energia, quer no seu relacionamento com a ERSE, quer no seu relacionamento com as empresas reguladas. Neste contexto, importa melhorar substancialmente a qualidade da informação prestada aos consumidores, quer em termos de actualidade, quer em termos de facilidade de compreensão.

O projecto de renovação informática da ERSE pretende inserir-se, de forma exemplar, no esforço da administração pública, a nível nacional e comunitário, para promover activamente o acesso de todos os cidadãos à sociedade da informação.

**DESENVOLVER A EFICÁCIA DA ERSE**

Para fazer face às novas atribuições e responsabilidades, a ERSE tem necessidade de reforçar os seus quadros e de promover a formação generalizada nas novas áreas de competência. Em particular, a regulação do sector do gás natural aponta para a necessidade de dotar a ERSE de novos recursos e de promover a formação interna dos quadros, por forma a permitir desenvolver a regulamentação necessária.

O projecto de informatização da ERSE, associado à redefinição de numerosos processos, quer internos, quer de comunicação com o exterior (empresas reguladas, consumidores, instituições, público em geral, etc.) irá também obrigar à formação intensiva de todos os colaboradores e à sua educação no âmbito da sociedade da informação.

A ERSE desenvolveu, ao longo do ano de 2003, diversas acções de promoção e divulgação dos regulamentos do sector eléctrico, que foram largamente apreciadas pelas entidades convidadas a participar nestas acções. Importa assim continuar este processo de divulgação da regulamentação e do próprio funcionamento dos mercados de energia, dedicando cada vez mais atenção e recursos às necessidades de informação e aconselhamento dos vários grupos (consumidores domésticos, consumidores empresariais, empresas reguladas, etc.).

### **3 PLANO DE ACTIVIDADES PARA 2004**

#### **3.1 LIBERALIZAÇÃO DOS SECTORES ELÉCTRICO E DO GÁS NATURAL**

A liberalização das actividades que se possam desenvolver em livre concorrência, nos sectores eléctrico e do gás natural, de acordo com regras de mercado e em consonância com as novas Directivas do mercado interno da energia, constitui uma atribuição importante da ERSE. Para dar cumprimento a esta atribuição, a ERSE irá desenvolver as seguintes actividades:

- Continuar a implementar a liberalização do sector eléctrico.
- Preparar a liberalização do sector do gás natural.
- Contribuir para a progressiva adaptação do enquadramento regulamentar ao desenvolvimento dos sectores da electricidade e do gás natural e ao atempado cumprimento da legislação comunitária aplicável, no sentido da realização do mercado interno da energia.
- Coordenar com a entidade competente a aplicação da lei da concorrência no sector da energia.
- Coordenar com as autoridades reguladoras da UE e com a Comissão Europeia a realização do mercado interno da energia, nomeadamente a aplicação das novas directivas e regulamentos.
- Supervisionar a evolução do sector liberalizado e o exercício do direito de escolha de fornecedor.
- Supervisionar a existência de oferta suficiente para garantir a segurança do abastecimento de electricidade e de gás natural.

#### **CONTINUAR A IMPLEMENTAR A LIBERALIZAÇÃO DO SECTOR ELÉCTRICO**

Por forma a dar continuidade à implementação da liberalização do sector eléctrico, a ERSE continuará a desenvolver trabalhos nas seguintes áreas principais:

- Mercado Ibérico de Electricidade  
Continuação dos trabalhos com vista à entrada em funcionamento do mercado ibérico de electricidade e acompanhamento do seu funcionamento.
- Abertura de mercado

Realização e acompanhamento dos estudos necessários à preparação da abertura de mercado para os clientes em baixa tensão especial, em 1 de Janeiro de 2004, e aos restantes clientes, em 1 de Julho de 2004.

- Acesso às redes

Realização de estudos para o estabelecimento de incentivos à utilização eficiente das redes e interligações e à adequada localização de novas ligações.

#### **PREPARAR A LIBERALIZAÇÃO DO SECTOR DO GÁS NATURAL**

No sector do gás natural, a legislação atribui à ERSE a competência de aprovar a seguinte regulamentação:

- Regulamento Tarifário.
- Regulamento de Relações Comerciais.
- Regulamento da Qualidade de Serviço.
- Regulamentos de Exploração e Fornecimento, nomeadamente quanto a padrões de qualidade de serviço.
- Regulamento de Acesso às Redes, às Interligações e às Instalações de Armazenamento.

A publicação destes regulamentos é condição necessária para a liberalização de facto do sector do gás natural, que se iniciará com a abertura de mercado para os produtores de energia eléctrica, em 1 de Julho de 2004. Neste sentido, a ERSE irá dar prioridade à elaboração da proposta de regulamentação, ouvindo para o efeito todas as partes interessadas.

#### **CONTRIBUIR PARA A PROGRESSIVA ADAPTAÇÃO DO ENQUADRAMENTO REGULAMENTAR AO DESENVOLVIMENTO DOS SECTORES DA ELECTRICIDADE E DO GÁS NATURAL**

A ERSE continuará a contribuir para a progressiva adaptação do enquadramento regulamentar ao desenvolvimento dos sectores da electricidade e do gás natural e ao atempado cumprimento da legislação comunitária aplicável, no sentido da realização do mercado interno da energia. Neste contexto, assume particular importância a adaptação das regras de relacionamento comercial às novas situações criadas pela legislação e pelo mercado, garantindo um adequado equilíbrio entre flexibilidade e estabilidade.

**COORDENAR COM A ENTIDADE COMPETENTE A APLICAÇÃO DA LEI DA CONCORRÊNCIA NO SECTOR DA ENERGIA**

A coordenação com a entidade responsável pela regulação da concorrência relativamente à aplicação da lei da concorrência no sector da energia assume uma importância cada vez maior, à medida que as empresas vão evoluindo de empresas mono-sectoriais para *multi-utilities*. Sem uma supervisão coordenada é difícil impedir que as actividades desenvolvidas nos sectores com maior maturidade subsidiem outras em sectores emergentes, o que se traduz em transferência de benefícios entre os consumidores de cada sector. É igualmente previsível que a maior abertura dos mercados conduza a movimentos de fusão e aquisição de empresas, necessitando tais operações de adequado controlo.

**SUPERVISIONAR A EVOLUÇÃO DO SECTOR LIBERALIZADO E O EXERCÍCIO DO DIREITO DE ESCOLHA DE FORNECEDOR**

A supervisão da evolução do sector liberalizado e das condições do exercício do direito de escolha de fornecedor é fundamental para avaliar as melhorias de eficiência introduzidas pela liberalização e verificar o respeito integral dos direitos dos consumidores. Nesse sentido, a ERSE irá definir mecanismos de recolha de informação junto das entidades relevantes e proceder ao tratamento dessa informação para construir indicadores adequados a essa supervisão.

**SUPERVISIONAR A EXISTÊNCIA DE OFERTA SUFICIENTE PARA GARANTIR A SEGURANÇA DO ABASTECIMENTO DE ELECTRICIDADE E DE GÁS NATURAL**

A verificação da existência de oferta suficiente para garantir a segurança do abastecimento de electricidade e de gás natural constitui uma obrigação estatutária da ERSE, que tenderá a ganhar relevância com o aumento do grau de liberalização destes sectores.

No sector eléctrico, esta questão está intimamente associada à capacidade de produção disponível. Prevê-se um aumento acentuado da produção eólica, cuja contribuição para a segurança de abastecimento, avaliada em termos de potência garantida, é mal conhecida. Importa por isso estudar, em termos de segurança e de fiabilidade, o comportamento de sistemas crescentemente descentralizados, tendo também em consideração a grande volatilidade hídrica subjacente ao sistema electroprodutor nacional.

Em colaboração com os operadores de rede e de sistema, a ERSE deverá definir critérios e mecanismos de supervisão das margens de segurança. Deverá também definir incentivos que assegurem que os agentes intervenientes no mercado cumprem um conjunto de requisitos fundamentais para a garantia do abastecimento e ainda regras de último recurso, na eventualidade dos incentivos não permitirem atingir os objectivos desejados.

### **3.2 REGULAÇÃO EFICIENTE DOS MONOPÓLIOS DE TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA**

A recente aprovação das novas Directivas relativas ao Mercado Interno de Electricidade e de Gás Natural, acompanhada pela regulamentação sobre comércio transfronteiriço de electricidade, marca o início de uma nova fase da construção do mercado interno, tendo em vista o estabelecimento de um mercado único que promova a eficiência e a competitividade.

Relativamente ao mercado de energia eléctrica português, a anunciada abertura total para Julho de 2004 e a sua integração no MIBEL irá permitir uma maior e mais salutar concorrência nas actividades de produção e de comercialização.

A ERSE encontra-se fortemente empenhada neste processo de mudança, no decurso do qual deve ser assegurada a continuidade da oferta, com um adequado nível de preço e qualidade, no cumprimento das obrigações legais de serviço público.

A concretização desta mudança será assegurada pelo desenvolvimento das seguintes actividades:

- Estabelecer a regulação económica das actividades de transporte e distribuição de energia eléctrica.
- Supervisionar o equilíbrio económico-financeiro das empresas que operam no sector eléctrico e do gás.
- Velar pelo cumprimento, por parte das empresas do sector do gás natural, das obrigações estabelecidas na lei, nos regulamentos, nos contratos de concessão e licenças.
- Estabelecer tarifas e preços de acesso e utilização das infra-estruturas.
- Estabelecer tarifas e preços para os consumidores que não pretendam exercer o direito de escolha de fornecedor.
- Estabelecer a convergência tarifária nas Regiões Autónomas.
- Caracterizar a procura.
- Promover a melhor compreensão do sistema tarifário.
- Assegurar a existência de estruturas tarifárias e preços adequados.
- Acompanhar a evolução dos custos marginais de produção, custos incrementais de transporte e distribuição e dos custos de comercialização.
- Desenvolver ferramentas de apoio à tomada de decisões de índole tarifária.
- Acompanhar preços em mercados de energia eléctrica e noutros mercados energéticos.
- Desenvolver o sistema tarifário do gás natural.

- Promover a utilização racional da energia e dos recursos associados.
- Acompanhar o desenvolvimento e funcionamento de mercados de certificados verdes.

Apresenta-se a seguir, para cada uma das actividades mencionadas, uma descrição sumária da actuação da ERSE.

#### **ESTABELECEMOS A REGULAÇÃO ECONÓMICA DAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉCTRICA**

As actividades de transporte e distribuição de energia eléctrica, constituindo monopólios naturais, continuarão a ser reguladas por forma a que o serviço essencial que fornecem tenha, por um lado, preços e qualidade adequadas e, por outro lado, proporcionem a justa remuneração e manutenção do equilíbrio económico-financeiro das empresas reguladas onde se inserem, conjugando os interesses destas com os dos consumidores.

A actuação da ERSE continuará a privilegiar a procura de formas de regulação económica que permitam melhorar a eficiência do desempenho dos operadores de rede e partilhar com os consumidores, de forma equilibrada, os ganhos de eficiência obtidos.

Durante o ano de 2004 serão efectuados os estudos de regulação económica necessários ao estabelecimento dos parâmetros de regulação a vigorar no período de regulação 2005-2007.

#### **SUPERVISIONAR O EQUILÍBRIO ECONÓMICO-FINANCEIRO DAS EMPRESAS QUE OPERAM NOS SECTORES ELÉCTRICO E DO GÁS NATURAL**

No âmbito das suas atribuições, a ERSE supervisiona o equilíbrio económico-financeiro das empresas que operam nos sectores eléctrico e do gás natural.

A supervisão do equilíbrio económico-financeiro das empresas por parte da ERSE deve ser vista sob duas ópticas diferentes, consoante o sector em causa.

No sector eléctrico, compete à ERSE o estabelecimento das tarifas e preços de energia eléctrica, com a inerente definição dos proveitos permitidos por actividade e a consequente responsabilidade pelo equilíbrio económico-financeiro das empresas daí resultante.

No sector do gás natural, a ERSE está a criar condições que lhe permitam supervisionar o equilíbrio económico-financeiro das empresas e assegurar oportunamente a execução das suas competências quanto a preços e tarifas.

**VELAR PELO CUMPRIMENTO, POR PARTE DAS EMPRESAS DO SECTOR DO GÁS NATURAL, DAS OBRIGAÇÕES ESTABELECIDAS NA LEI, NOS REGULAMENTOS, NOS CONTRATOS DE CONCESSÃO E NAS LICENÇAS**

Compete à ERSE a verificação do cumprimento das obrigações estabelecidas na lei, nos regulamentos, nos contratos de concessão e licenças, nomeadamente as obrigações de serviço público, por parte das empresas do sector do gás natural.

Esta actividade foi iniciada no presente exercício e será desenvolvida de forma mais aprofundada durante o ano de 2004.

**ESTABELEECER TARIFAS E PREÇOS DE ACESSO E UTILIZAÇÃO DAS INFRAESTRUTURAS**

A ERSE, no exercício das suas competências, procede anualmente à fixação das tarifas de energia eléctrica e dos preços regulados. Nestas tarifas estão incluídas as tarifas de uso global do sistema, de uso da rede de transporte, de uso da rede de distribuição e de comercialização de redes, que constituem as tarifas a aplicar pelo acesso às redes.

As tarifas e preços a aplicar pelo acesso às redes eléctricas devem ser pagas por todos os consumidores, assegurando a igualdade de tratamento, a transparência e a não discriminação no acesso às redes.

O estabelecimento das tarifas de acesso será concretizado através das seguintes acções:

- Cálculo das tarifas e preços de cada actividade regulada para 2005.
- Cálculo das tarifas e preços de acesso e utilização das infra-estruturas para 2005.
- Elaboração dos documentos justificativos de proposta de tarifas e preços de 2005.
- Elaboração dos documentos justificativos do cálculo anual das tarifas e preços de 2005.
- Publicação em Diário da República das tarifas e preços de 2005.

**ESTABELEECER TARIFAS E PREÇOS PARA CONSUMIDORES QUE NÃO PRETENDAM EXERCER O DIREITO DE ESCOLHA DE FORNECEDOR**

Uma das principais competências da ERSE é a fixação de tarifas e preços de energia eléctrica, onde se inclui a fixação das tarifas de Venda a Clientes Finais para os clientes que não tenham exercido o direito de escolha de fornecedor e para os clientes transitoriamente não elegíveis.

Atendendo ao actual estágio de liberalização, no qual só uma parte dos consumidores escolheu o seu fornecedor de energia eléctrica, é fundamental que, ao estabelecer os preços das tarifas de

Venda a Clientes Finais e os preços das tarifas de acesso e utilização das infra-estruturas, se evitem subsidiação cruzadas entre grupos de clientes.

A ERSE irá proceder ao cálculo das tarifas anuais para 2005, elaborando os respectivos documentos explicativos, à semelhança do que vem acontecendo desde 1998.

O Regulamento Tarifário estabelece que, trimestralmente, sejam repercutidas nas tarifas de Venda a Clientes Finais de MAT, AT e MT, aplicáveis aos clientes que não tenham exercido o direito de escolha de fornecedor, as variações dos encargos variáveis de aquisição de energia eléctrica dependentes dos custos incorridos na aquisição de combustíveis. Neste sentido, a ERSE procede periodicamente ao cálculo do ajuste tarifário trimestral publicando as tarifas que daí decorrem para os clientes de MAT, AT e MT que não tenham exercido o direito de escolha de fornecedor, elaborando documentos justificativos, à semelhança do procedimento adoptado no processo anual de cálculo de tarifas.

Serão assim desenvolvidas as seguintes acções:

- Desenvolvimento e aperfeiçoamento do programa de cálculo tarifário.
- Cálculo das tarifas e preços de cada actividade regulada, produção e comercialização, para 2005.
- Cálculo das tarifas e preços a aplicar aos clientes finais do SEP, SEPA e SEPM para 2005.
- Desenvolvimento e aperfeiçoamento do programa de cálculo dos ajustamentos trimestrais
- Cálculo dos ajustamentos trimestrais.
- Elaboração dos documentos justificativos dos ajustamentos trimestrais.
- Divulgação dos valores dos ajustamentos trimestrais até aos 15 dias anteriores ao início do trimestre.
- Publicação em Diário da República dos ajustamentos trimestrais.

#### **ESTABELECEM A CONVERGÊNCIA TARIFÁRIA NAS REGIÕES AUTÓNOMAS**

A ERSE continuará a proceder à fixação de tarifas nacionais, promovendo a convergência das tarifas aplicadas nas Regiões Autónomas com as tarifas de Portugal continental.

A convergência tarifária das Regiões Autónomas continuará a ser concretizada através das seguintes acções:

- Estudo do impacte tarifário da convergência das Regiões Autónomas nas tarifas de Portugal continental e de cada uma das Regiões Autónomas.

- Análise da localização dos postos horários em cada Região Autónoma.
- Análise da eliminação gradual das tarifas transitórias nas Regiões Autónomas.
- Estudo do impacte tarifário resultante da introdução das variáveis de facturação existentes nas tarifas de Venda a Clientes Finais do Continente nas Tarifas de Venda a Clientes Finais de cada Região Autónoma.
- Caracterização dos custos de fornecimento de energia eléctrica em cada Região Autónoma.

#### **CARACTERIZAR A PROCURA**

Para efeitos de cálculo de tarifas é importante dispor de uma adequada caracterização da procura. Neste sentido, a ERSE tem insistido junto das empresas reguladas sobre a necessidade de desenvolvimento de estudos que permitam caracterizar rigorosamente a procura de energia eléctrica.

Uma correcta caracterização da procura é fundamental para avaliar a adequação das variáveis de facturação actualmente utilizadas e reavaliar a aderência dos períodos tarifários, em termos do ciclo anual, semanal e diário actualmente em vigor, às características dos diagramas de carga em cada rede ou nível de tensão, por forma a transmitir os sinais económicos mais eficientes.

Uma adequada caracterização da procura é também fundamental para possibilitar a abertura do mercado à baixa tensão, onde a informação actualmente disponibilizada se revela claramente insuficiente.

Com vista a uma adequada caracterização da procura serão concretizadas as seguintes acções:

- Caracterização da procura na rede de transporte.
- Caracterização da procura nas redes de distribuição, por nível de tensão.
- Caracterização da procura nos fornecimentos a clientes finais do SEP, por nível de tensão e opção tarifária.
- Caracterização da procura nas entregas a clientes não vinculados, por nível de tensão.
- Reposicionamento dos períodos horários para cada uma das tarifas reguladas por actividade.
- Reposicionamento dos períodos horários das tarifas de Venda a Clientes Finais.

#### **PROMOVER A MELHOR COMPREENSÃO DO SISTEMA TARIFÁRIO**

Um dos objectivos da ERSE é o de promover uma melhor informação aos agentes económicos que intervêm nos mercados que a ERSE regula. Neste sentido, a ERSE procede à divulgação das suas competências e iniciativas e muitas das suas tomadas de decisão são acompanhadas por documentos explicativos, audições públicas e/ou comunicados de imprensa.

No âmbito do princípio orientador do dever de informação serão concretizadas as seguintes acções:

- Divulgação e explicação das tarifas.
- Divulgação e explicação das variáveis de facturação.
- Descrição do sistema tarifário e da metodologia de cálculo das tarifas.
- Resposta a pedidos de informação.
- Elaboração de documento justificativo das tarifas a vigorarem em 2005.
- Elaboração de documentos explicativos dos ajustamentos trimestrais.

#### **ASSEGURAR A EXISTÊNCIA DE ESTRUTURAS TARIFÁRIAS E PREÇOS ADEQUADOS**

A promoção da eficiência e equidade em mercados regulados torna indispensável uma adequada estrutura tarifária que permita, de forma transparente, conciliar a necessidade de assegurar a estabilidade económico-financeira das empresas reguladas com a adequação dos sinais preço a transmitir aos consumidores. Neste contexto, a estrutura tarifária deve reflectir os custos marginais das diversas actividades do sector eléctrico.

As tarifas de acesso e utilização das infra-estruturas e as tarifas de fornecimento a clientes finais devem transmitir os custos que estão associados a cada entrega ou fornecimento. A estrutura tarifária destas tarifas deve permitir um tratamento não discriminatório, assegurando o tratamento equitativo entre clientes finais. Trata-se de garantir que a macro-estrutura do tarifário, ou seja, a relação entre os preços das várias tarifas por actividade e respectivas variáveis de facturação, seja consistente com as das respectivas tarifas de acesso e de Venda a Clientes Finais.

A adequação da estrutura tarifária deve também ser aferida por intermédio de comparações internacionais de preços e de estruturas tarifárias. Nesse sentido, a ERSE participa no esforço internacional de desenvolver metodologias que promovam a fiabilidade e objectividade destas comparações.

No âmbito desta actividade podem ser destacadas as seguintes acções:

- Análise da convergência da estrutura tarifária para a estrutura dos custos marginais.

- Avaliação do impacte das novas tarifas e componentes tarifários.
- Comparação internacional de preços da energia eléctrica.
- Comparação de preços do gás natural em Portugal.
- Comparação internacional de preços do gás natural.
- Comparação internacional de estruturas tarifárias.
- Comparação internacional de Tarifas de Uso de Rede.
- Comparação internacional de preços da energia reactiva.
- Definição de metodologias e normas para comparações internacionais de preços de electricidade e de gás natural, no âmbito da participação no grupo de trabalho de comparação europeia de preços de electricidade e gás.

**ACOMPANHAR A EVOLUÇÃO DOS CUSTOS MARGINAIS DE PRODUÇÃO, CUSTOS INCREMENTAIS DE TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO E DOS CUSTOS DE COMERCIALIZAÇÃO**

O cálculo e estabelecimento de tarifas tem por base custos marginais, incrementais ou médios para as várias actividades e funções definidas para o sector eléctrico. Para a aferição da eficiência e equidade das tarifas e da respectiva estrutura tarifária, é fundamental acompanhar a evolução e a determinação destes custos.

Esta actividade da ERSE compreende, não só esse acompanhamento, mas também a elaboração de metodologias de determinação dos custos, salientando-se as seguintes acções:

- Análise dos custos marginais do sistema electroprodutor considerando rede de transporte.
- Análise dos custos de garantia de abastecimento e valorização da interruptibilidade.
- Análise dos custos da tarifa de Comercialização de Redes.
- Análise dos custos da tarifa de Comercialização no SEP.
- Análise das necessidades de escalamento dos custos marginais e incrementais por actividade.
- Análise de sensibilidade da influência da estrutura das perdas e da caracterização da procura, na propagação dos custos marginais escalados pelos vários níveis de tensão e opções tarifárias.
- Análise dos períodos horários e respectiva localização.
- Análise do nível de perdas por nível de tensão e período horário.

- Caracterização dos custos de fornecimento nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

#### **DESENVOLVER FERRAMENTAS DE APOIO À TOMADA DE DECISÕES DE ÍNDOLE TARIFÁRIA**

A multiplicidade de opções tarifárias que integram o sistema tarifário deve ser acompanhada de instrumentos que permitam aos clientes tomar decisões esclarecidas sobre a sua opção tarifária e comportamento de consumo.

Com este objectivo a ERSE actualizará e desenvolverá:

- Ferramentas de simulação de facturação para os clientes em BTE e MT, do Continente e das Regiões Autónomas, com base em dados reais de consumo, com orientações sobre as melhores opções tarifárias aplicáveis e caracterização do perfil de consumo.
- Ferramentas de simulação de consumos e facturação para os clientes de BTN, por escolha de equipamentos eléctricos de utilização comum a instalar no local de consumo.

#### **ACOMPANHAR PREÇOS EM MERCADOS DE ENERGIA ELÉCTRICA E NOUTROS MERCADOS ENERGÉTICOS**

Os mercados organizados ou “bolsas” de electricidade são um fenómeno recente que vem ganhando crescente importância no panorama energético europeu. Do ponto de vista do funcionamento do sector eléctrico nacional, integrado no espaço ibérico e europeu, torna-se relevante acompanhar o desenvolvimento destes mercados.

Este acompanhamento visa observar a eficiência relativa dos mercados de electricidade, nomeadamente através da comparação de preços e do impacto de factores estruturantes. A informação também será utilizada para comparação entre preços do mercado grossista e tarifas reguladas aplicadas no âmbito da Actividade de Aquisição de Energia Eléctrica.

O estudo e acompanhamento dos preços em mercados grossistas de electricidade deverá ser complementado com o acompanhamento de outros mercados energéticos, cujo desempenho se correlaciona com o do sector eléctrico.

O estudo da evolução dos preços das matérias primas para produção de electricidade é também útil para a determinação da evolução dos preços de fornecimento de electricidade. No caso do sector eléctrico em Portugal, esta relação surge reflectida nas tarifas de Energia e Potência e de Venda a Clientes Finais, nomeadamente através dos ajustes tarifários.

Esta actividade inclui as seguintes acções:

- Comparação entre o preço da energia eléctrica dos clientes que participam no mercado e dos clientes que não tenham exercido o direito de escolha de fornecedor.
- Análise das correlações existentes entre os preços de energia das tarifas de Venda a Clientes Finais e os preços dos combustíveis.
- Análise de preços de energia eléctrica na interligação.
- Análise de preços de energia eléctrica em mercados de electricidade.
- Análise de preços em mercados de energia primária.
- Análise da correlação existente entre os preços de energia primária e os preços em mercados de electricidade.

#### **DESENVOLVER O SISTEMA TARIFÁRIO PARA O SECTOR DO GÁS NATURAL**

O Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril, estendeu as competências de regulação da ERSE ao sector do gás natural. Neste Decreto-Lei encontra-se estabelecido que em matéria de tarifas e preços a ERSE deve proceder à aprovação do Regulamento Tarifário e homologar ou fixar as tarifas e preços do sector do gás natural.

No âmbito da competência da ERSE em matéria de tarifas no sector do gás natural importa estudar e acompanhar a evolução do mercado do gás natural em Portugal e noutros países, nomeadamente os sistemas tarifários.

A prossecução deste objectivo inclui as seguintes acções:

- Caracterização do sistema tarifário de gás natural em Portugal.
- Comparação internacional de sistemas tarifários de gás natural.

#### **PROMOVER A UTILIZAÇÃO RACIONAL DE ENERGIA E DOS RECURSOS ASSOCIADOS**

A promoção da eficiência no uso da electricidade passa fundamentalmente pela imputação dos custos sociais totais aos comportamentos dos consumidores. Os custos sociais totais incluem todos os custos de fornecimento de electricidade internos ao processo produtivo e os custos (ou benefícios) externos ao processo produtivo. Nos últimos incluem-se os “custos ambientais” e os custos associados a decisões de política energética. A forma de imputar estes custos ao comportamento dos consumidores passa pela determinação de preços com base nos custos marginais sociais totais e correspondem à única forma de maximização do bem estar social.

A gestão da procura é normalmente definida como o planeamento e implementação de acções que visam influenciar a utilização de energia eléctrica pelos consumidores de forma a obter uma

alteração nas respectivas condições globais de procura. Estas acções podem procurar obter uma redução dos consumos de energia eléctrica (ou uma redução das taxas de crescimento em sectores onde este ritmo é mais elevado) e/ou uma transferência de consumos entre períodos horários e/ou localizações geográficas distintas. No fundo, trata-se de aproximar a estrutura de preços à estrutura dos custos marginais, aumentando a capacidade de escolha dos consumidores em relação às opções tarifárias mais adequadas.

A inovação tecnológica, designadamente ao nível dos equipamentos de medição, são uma forma de promover a eficiência energética, no sentido que atrás se referiu de otimizar a gestão dos recursos, considerando a variável temporal nos consumos de electricidade.

Associada a esta questão está a necessidade de aprofundar estudos em torno do conhecimento do diagrama de carga dos vários tipos de consumidores. A consequente melhoria da informação conseguida com estes trabalhos proporcionará benefícios em termos de definição da localização dos postos tarifários o que, por sua vez, possibilitaria uma “gestão” mais adequada do consumo por via das tarifas.

Neste âmbito estão previstas as seguintes acções:

- Acompanhamento e avaliação do Plano de Gestão da Procura apresentado pelo distribuidor vinculado.
- Estudo de evolução no que respeita a opções tarifárias e consequente utilização racional de energia.
- Estudo da evolução e promoção de acções de eficiência energética.
- Análise da situação de promoção da utilização racional de energia eléctrica e da eficiência energética noutros países.

#### **ACOMPANHAR O DESENVOLVIMENTO E FUNCIONAMENTO DE MERCADOS DE CERTIFICADOS VERDES**

Os estatutos da ERSE estabelecem que a entidade deve contribuir para a progressiva melhoria das condições técnicas, económicas e ambientais nos sectores regulados, estimulando, nomeadamente a adopção de práticas que promovam a utilização eficiente da electricidade e do gás natural e a existência de padrões adequados de qualidade de serviço e de defesa do meio ambiente.

É princípio fundamental do Regulamento Tarifário contribuir para a melhoria das condições ambientais, permitindo, nomeadamente, uma maior transparência na utilização das energias renováveis e endógenas bem como o planeamento e gestão dos recursos energéticos.

A prossecução de uma política de defesa do ambiente, nomeadamente pelo incentivo à produção de energia eléctrica a partir de fontes de energia renovável, implica custos financeiros que são suportados pelos clientes através das tarifas de acesso. Neste sentido, assume primordial importância o acompanhamento da evolução dos mecanismos de remuneração da produção de electricidade a partir de fontes de energia renováveis, com especial incidência nos mercados de certificados verdes.

A Directiva 2003/54/CE, recentemente aprovada, vem igualmente estipular a obrigatoriedade da rotulagem de origem da energia produzida, de acordo com critérios objectivos, transparentes e não discriminatórios, a estabelecer por cada Estado-Membro.

Esta actividade deve incluir as seguintes acções:

- Estudo da evolução dos mercados de certificados verdes em diversos países.
- Análise dos preços de energia eléctrica em mercados de certificados verdes.
- Análise da aplicabilidade de um mercado de certificados verdes em Portugal.
- Análise do impacto nos clientes do SEN decorrentes da implementação de um mercado de certificados verdes.
- Análise do impacto decorrente da implementação de um mercado de certificados verdes na instalação de nova produção a partir de fontes de energia renováveis.

### **3.3 PROMOÇÃO DOS DIREITOS E PROTECÇÃO DOS INTERESSES DOS CONSUMIDORES DE ENERGIA**

A protecção dos direitos e interesses dos consumidores em relação a preços e qualidade de serviço constitui uma das principais obrigações estatutárias da ERSE. Para dar cumprimento a esta atribuição, a ERSE promoverá o desenvolvimento das seguintes actividades:

- Promoção da melhoria da qualidade de serviço no fornecimento de energia eléctrica e de gás natural.
- Disponibilização de novos serviços de apoio ao consumidor, designadamente através do NACE – Núcleo de Apoio ao Consumidor de Energia.
- Promoção de mecanismos rápidos e efectivos de resolução de conflitos nos sectores eléctrico e do gás natural, fomentando a arbitragem voluntária.
- Promoção de melhorias no tratamento das reclamações apresentadas pelos consumidores às entidades concessionárias ou licenciadas, designadamente através da realização de inspecções aos registos de reclamações.

Seguidamente, para cada uma das actividades anteriormente mencionadas, apresenta-se uma descrição da actuação da ERSE.

#### **PROMOÇÃO DA MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉCTRICA E DE GÁS NATURAL**

A legislação em vigor prevê a publicação de regulamentos da qualidade de serviço para os sectores eléctrico e do gás natural. O Regulamento da Qualidade de Serviço aplicável no sector eléctrico, aprovado pela Direcção Geral da Energia, entrou em vigor em 6 de Fevereiro de 2003.

O Regulamento da Qualidade de Serviço aplicável ao sector do gás natural será publicado pela ERSE em 2004. Os trabalhos preparatórios associados à publicação deste regulamento serão iniciados durante o 2.º semestre de 2003, no âmbito do processo de consulta pública sobre a regulamentação do sector do gás natural.

Os regulamentos da qualidade de serviço constituem instrumentos fundamentais para garantir aos consumidores o direito à qualidade dos bens e serviços previsto na Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, estabelecendo disposições regulamentares fundamentais para os consumidores, designadamente sobre as seguintes matérias:

- Continuidade do fornecimento.
- Definição de padrões de qualidade a que deve obedecer a prestação do serviço.
- Qualidade do atendimento na prestação de serviços aos consumidores.
- Compensação dos consumidores em caso de incumprimento dos padrões de qualidade.

#### **DISPONIBILIZAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS DE APOIO AO CONSUMIDOR**

A ERSE tem vindo a promover, de forma sistemática e continuada, a realização das seguintes actividades:

- Elaboração e divulgação de documentos com informação sobre os sectores regulados.
- Realização de sessões públicas de divulgação dos regulamentos.
- Elaboração de folhetos informativos e conteúdos para a página na *Internet*.
- Resposta a pedidos de informação.
- Tratamento de reclamações.

Tendo em vista melhorar o desempenho da ERSE no desenvolvimento das actividades anteriormente indicadas e dar resposta adequada às solicitações dirigidas à ERSE foi constituído o Núcleo de Apoio ao Consumidor de Energia (NACE).

Com a constituição deste núcleo, a ERSE pretende disponibilizar, para além das actividades actualmente desenvolvidas, novos serviços de interesse para os consumidores de energia eléctrica e gás natural, designadamente:

- Atendimento presencial com marcação prévia.
- Atendimento telefónico durante um determinado período do dia.
- Disponibilização de folhetos didácticos e de conteúdos de interesse para os consumidores na página da ERSE na *Internet*.

#### **PROMOÇÃO DE MECANISMOS RÁPIDOS E EFECTIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS, FOMENTANDO A ARBITRAGEM VOLUNTÁRIA**

A resolução extrajudicial de conflitos tem vindo a ser incentivada, quer ao nível do direito comunitário quer em sede do ordenamento jurídico nacional, designadamente no domínio dos chamados conflitos de consumo. As vantagens do recurso a mecanismos de resolução alternativa ao sistema judicial têm sido sobejamente assinaladas, nomeadamente a sua celeridade, informalidade e custos reduzidos.

Nos sectores eléctrico e do gás natural, o legislador aderiu igualmente às vias alternativas de resolução de conflitos, incumbindo a ERSE de fomentar o recurso a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos. Neste âmbito, importa referir a aprovação, em Janeiro de 2002, do Regulamento de Mediação e Conciliação de Conflitos da ERSE. Na sequência da aprovação deste Regulamento, a ERSE obteve igualmente o seu registo junto do Instituto do Consumidor, na qualidade de entidade que procede à mediação e à conciliação de conflitos de consumo.

A promoção da arbitragem voluntária inclui acções que podem ir desde o encaminhamento dos consumidores para os centros de arbitragem existentes, até ao desenvolvimento de iniciativas que conduzam à criação de um centro de arbitragem para os sectores eléctrico e do gás natural.

A criação de um centro de arbitragem para os sectores eléctrico e do gás natural constituiria a forma mais completa de promover a arbitragem voluntária como mecanismo de resolução de litígios. Neste sentido, a ERSE pretende desenvolver acções que levem os agentes interessados nos sectores eléctrico e do gás natural a pronunciarem-se sobre o interesse na eventual criação de um centro de arbitragem que promova a resolução de litígios decorrentes do relacionamento comercial e contratual entre os vários agentes destes sectores de actividade.

### **PROMOÇÃO DE MELHORIAS NO TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES APRESENTADAS PELOS CONSUMIDORES ÀS ENTIDADES CONCESSIONÁRIAS OU LICENCIADAS**

A legislação vigente estabelece que as entidades concessionárias e licenciadas dos sectores eléctrico e do gás natural devem manter um registo das queixas que lhes tenham sido apresentadas pelos seus clientes.

Por outro lado, a legislação atribui à ERSE a competência para inspeccionar regularmente os registos das reclamações dos consumidores.

As inspecções têm como principais objectivos:

- Avaliar o processo de tratamento de reclamações.
- Identificar e caracterizar elementos deste processo que poderão constituir fonte de melhoria da qualidade de serviço prestado.

Até à data, a ERSE procedeu já à realização de 4 inspecções aos registos de reclamações da EDP Distribuição.

Por se considerar um meio efectivo de contribuir para a melhoria dos procedimentos de tratamento das reclamações, a ERSE considera fundamental proceder à realização de inspecções aos registos de reclamações das empresas reguladas, passando a incluir nas acções de inspecção as empresas eléctricas das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, Cooperativas Eléctricas e empresas de gás natural.

### **3.4 PARTILHA DE INFORMAÇÃO**

Desde o início da sua actuação que a informação sempre assumiu para a ERSE um papel crucial para o seu desempenho. Com a liberalização total dos mercados de energia, a informação assume um papel determinante, constituindo o activo mais importante para o exercício da regulação de forma transparente, eficiente e eficaz. O funcionamento eficiente dos mercados, a verificação dos níveis de qualidade de serviço efectivamente proporcionados, o cabal cumprimento das obrigações de serviço público directa ou indirectamente atribuídas às empresas do sector energético, a regulação eficiente dos monopólios de transporte e distribuição de energia, a eficaz protecção dos consumidores, entre outros, exigem que a informação flua com rapidez e fiabilidade.

As novas tecnologias de informação permitem melhorar consideravelmente a comunicação entre consumidores, por um lado, e empresas e instituições – entre as quais a ERSE – por outro lado. Também o fluxo de informação entre as empresas reguladas e a entidade reguladora pode

beneficiar da aplicação das novas tecnologias, reduzindo o tempo de transmissão e a probabilidade da ocorrência de erros.

O alargamento das competências da ERSE ao sector eléctrico das Regiões Autónomas e ao sector do gás natural obrigou também à redefinição do sistema informático da ERSE.

Tendo em vista corresponder às crescentes necessidades de informação dos consumidores e demais agentes intervenientes nos sectores eléctrico e do gás natural, a ERSE desenvolverá as seguintes actividades:

- Promover a melhor informação aos consumidores e demais agentes intervenientes nos sectores eléctrico e do gás natural.
- Proceder à divulgação dos direitos e obrigações dos operadores e dos consumidores.
- Promover a utilização das novas tecnologias da informação nos sectores eléctrico e do gás natural.

Seguidamente, para cada uma das actividades anteriormente mencionadas, apresenta-se uma descrição da actuação da ERSE.

#### **PROMOVER A MELHOR INFORMAÇÃO AOS CONSUMIDORES E DEMAIS AGENTES INTERVENIENTES NOS SECTORES ELÉCTRICO E DO GÁS NATURAL**

A ERSE assume como função essencial a divulgação de informação, como factor de promoção dos direitos dos consumidores, motivando o interesse na própria participação dos consumidores e das associações que os representam.

Neste sentido, entre outras acções, a ERSE promove consultas e audições públicas, organiza conferências e seminários, disponibiliza informação actualizada na sua página na *Internet* e edita diversas publicações, tendo ainda criado o Núcleo de Apoio ao Consumidor de Energia (NACE).

Na vertente do relacionamento comercial, a informação constitui um instrumento privilegiado e fundamental na protecção dos direitos e interesses dos consumidores em geral. A informação contribui de forma decisiva para a garantia da qualidade de serviço. Ao nível da regulação de litígios, a informação desempenha um papel fundamental na área de prevenção de conflitos, bem como na sua resolução. Também num quadro de abertura de mercado e de liberalização a informação é fundamental, designadamente no que se refere ao acesso às redes e à participação dos agentes nos mercados.

#### **PROCEDER À DIVULGAÇÃO DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS OPERADORES E DOS CONSUMIDORES**

A ERSE considera fundamental proceder à divulgação dos direitos e obrigações dos consumidores e operadores que actuam nos sectores eléctrico e do gás natural, incluindo a realização de acções de formação dirigidas a públicos alvo.

Com este objectivo, a ERSE continuará a promover as seguintes iniciativas:

- Seminários destinados a divulgar o conteúdo dos regulamentos publicados pela ERSE junto de associações de consumidores, centros de informação autárquica aos consumidores, cooperativas eléctricas ou outras entidades que o solicitem.
- Reuniões, designadamente com associações de consumidores e associações empresariais, para analisar aspectos relevantes da regulação dos sectores eléctrico e do gás natural.
- Publicação de folhetos didácticos sobre matérias de reconhecido interesse para os consumidores.
- Disponibilização, na sua página da *Internet*, de informação actualizada sobre os sectores eléctricos e do gás natural.

#### **PROMOVER A UTILIZAÇÃO DAS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO NOS SECTORES ELÉCTRICO E DO GÁS NATURAL**

Alguns dos desenvolvimentos com maior repercussão no relacionamento comercial entre agentes do sector eléctrico estão associados à expansão da *Internet*, à evolução registada nos equipamentos de medição de energia eléctrica e às novas tecnologias da informação.

O relacionamento comercial entre as empresas e clientes pode beneficiar da utilização crescente da *Internet* e das tecnologias da informação nos sectores eléctrico e do gás natural.

A promoção da utilização das novas tecnologias nos sectores eléctrico e do gás natural reveste-se de grande interesse, designadamente:

- Disponibilização em tempo real de informação actualizada.
- Atendimento comercial mais completo e cómodo para os consumidores.
- Número cada vez maior de equipamentos de medição de energia eléctrica com tecnologia electrónica. Este facto abrirá caminho à introdução de tarifas mais sofisticadas e contribuirá de forma decisiva para assegurar a monitorização da qualidade de serviço (qualidade da onda de tensão e continuidade de serviço) ao nível de cada cliente.

- Modalidades de facturação e cobrança mais dinâmicas e com menores custos. A facturação electrónica (*e-billing*) assegura redução de custos e maior rapidez de cobrança, permitindo ainda a diferenciação da factura para cada segmento de clientes.

### **3.5 DESENVOLVER A EFICÁCIA DA ERSE**

Desde que entrou em funcionamento, em Fevereiro de 1997, a ERSE tem procurado actuar de forma transparente e objectiva no exercício da sua actividade, promovendo a participação de todos os interessados no processo da regulação, procurando estabelecer regras claras e de fácil apreensão, contribuindo, através da previsibilidade da sua actuação, para a estabilidade do funcionamento do sector eléctrico.

O cumprimento com excelência dos objectivos que lhe foram atribuídos, nomeadamente de preservação do equilíbrio entre os interesses dos consumidores e das empresas e o estabelecimento de elos de confiança entre todos os agentes interessados, têm sido preocupações centrais da regulação.

A estratégia de melhoria do desempenho e eficiência da ERSE e a adequação da sua estrutura e operacionalidade às novas competências estatutárias, assenta nos seguintes factores:

#### **PLANEAR AS ACTIVIDADES DA ERSE E DEFINIR PRIORIDADES**

O planeamento das actividades da ERSE e a definição dos seus objectivos e prioridades constitui uma das principais ferramentas de trabalho e de orientação da acção da ERSE. A eficácia da actuação da ERSE e a afectação óptima dos recursos pelas diversas actividades estão intimamente ligadas a um plano de acção estruturado.

Importa também que a execução do plano seja adaptada à evolução do sector e aos condicionalismos externos.

#### **DOTAR A ERSE DE COLABORADORES QUALIFICADOS**

A existência de colaboradores altamente motivados é uma das peças chave do sucesso das organizações. Só com colaboradores qualificados e com uma estratégia de investimento permanente na sua valorização pessoal e profissional se conseguem obter bons resultados. São estes resultados que, por sua vez, compensam os colaboradores envolvidos, funcionando como motivadores de uma actuação cada vez mais empenhada.

A ERSE tem procurado, ao longo destes anos, estruturar-se com um forte espírito de equipa e uma cultura de trabalho e eficácia que lhe tem permitido cumprir com as suas obrigações. O conjunto dos actuais colaboradores da ERSE e a experiência e conhecimento que detêm constituem um importante investimento do passado e um património do presente, que deve ser cuidadosamente preservado e ampliado.

Dadas as suas novas atribuições estatutárias, a ERSE deve reforçar a sua equipa através do recrutamento de novos colaboradores e da permanente formação e actualização dos colaboradores em funções.

#### **DISPOR DA INFORMAÇÃO TÉCNICA NECESSÁRIA**

Dispor de informação correcta, adequada e actualizada é pedra basilar da regulação. Sem informação, não há regulação. Sem informação correcta e convenientemente justificada, não há regulação adequada.

Importa pois criar mecanismos de recolha sistemática de informação sobre o sector do gás natural e sobre o sector eléctrico das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

Estabelecer elos de comunicação entre a ERSE e as demais instituições com que se relaciona bem como com os agentes envolvidos nas actividades reguladas é uma das formas de melhorar a eficácia de actuação da ERSE.

#### **ESTABELECEER LIGAÇÕES COM ENTIDADES CONGÉNERES NACIONAIS E INTERNACIONAIS**

A cooperação com entidades reguladoras nacionais, de forma individual ou colectiva (por exemplo, no âmbito do CEDIPRE – Centro de Estudos de Direito Público e Regulação), bem como a cooperação com entidades reguladoras da energia de outros países, nomeadamente no âmbito do CEER (Conselho dos Reguladores Europeus de Energia), constitui uma das formas mais eficazes de adquirir informação e aceder ao conhecimento das melhores práticas de regulação. Diversos colaboradores da ERSE participam regularmente em grupos de trabalho do CEER.

#### **DOTAR A ERSE DA INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIAS**

A constituição de um acervo documental e bibliográfico adequado às necessidades da ERSE, dos seus colaboradores e de todos os interessados nas questões da regulação, constitui uma das prioridades da ERSE. A sua informatização e a implementação de procedimentos adequados de catalogação e pesquisa documental continuará a ser desenvolvida em 2004.

## O NOVO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA ERSE

Sendo a informação um factor determinante para a adequada realização das suas atribuições e competências, os Sistemas e as Tecnologias de Informação assumem um papel determinante no seu desempenho.

Neste sentido, foi desenvolvido para a ERSE, durante o final do ano de 2002 e início de 2003, um estudo de Planeamento Estratégico de Sistemas de Informação - PESI, que passou pela reflexão sobre as práticas de recolha, tratamento, armazenamento, acesso e partilha de informação, bem como sobre os processos de produção e “partilha” de conhecimento na organização, tendo sempre presente que, mesmo com utilização intensiva da tecnologia, as mudanças são complexas e demoradas, o que alerta para a necessidade de agir de forma planeada e ponderada, considerando a tecnologia como uma das vertentes importantes da mudança organizacional, mas certamente não a única.

A realização do referido estudo constituiu uma determinação clara e inequívoca, por parte da ERSE, em endereçar os desafios e os constrangimentos actuais, o que implica forçosamente colmatar necessidades aos níveis tecnológico e organizacional que exigem a coordenação de um conjunto de iniciativas a lançar. Ao endereçar estas questões, estabeleceram-se as bases para a transição para um novo “figurino” mais consentâneo com a realidade e necessidades da ERSE.

O diagnóstico evidenciou as seguintes conclusões:

- Dificuldades no acesso à informação, motivado nomeadamente pela existência de repositórios de informação não integrados e redundantes e pela insuficiência de mecanismos eficazes e flexíveis de pesquisa/obtenção de informação.
- Canais de comunicação pouco explorados, devido à inexistência de articulação com Sistemas de Informação externos, à baixa interacção com os “clientes” dada a ausência de prestação de serviços online.
- Insuficiente suporte a Processos e Fluxos de trabalho e respectivo controlo, dada a inexistência de suporte aplicacional para o seguimento e controlo dos processos e dos fluxos de trabalho.
- Necessidade de se proceder à substituição dos servidores e postos de trabalho, uma vez que se encontram no fim da sua vida útil e no limite da sua capacidade, não se afigurando viável, na maior parte dos casos, uma possível evolução (o hardware e software encontram-se obsoletos).
- Necessidade de se proceder à substituição do software de base, nomeadamente do sistema operativo Windows NT 4.0 (que se encontra no fim da sua vida útil) e do SQL Server 6.5 (que se encontra obsoleto).

O estudo configurou um novo modelo para a arquitectura do sistema de informação e propôs um plano de implementação das acções, com o levantamento das acções consideradas necessárias para a sua operacionalização, o delineamento de uma estratégia e de um plano para a implementação das mesmas, incluindo uma estimativa dos respectivos custos e benefícios associados.

O novo modelo irá ter em conta um conjunto de princípios orientadores que, centrados no activo essencial da actividade da ERSE – a informação –, deverão servir de guias de referência em relação aos quais a configuração de opções deve ser validada.

A configuração de uma nova arquitectura do sistema de informação da ERSE impõe que se considerem, de forma integrada, um conjunto de diferentes componentes (Processos, Dados, Aplicações, Tecnologia e Organização de suporte ao SI), não só pela importância individual de cada um, enquanto “parte” de um Sistema de Informação abrangente, estruturado e consistente, mas também pela forte interligação e dependência entre os mesmos.

Foram já lançados os concursos para a aquisição da nova infra-estrutura tecnológica, bem como das aplicações que o estudo de Planeamento Estratégico de Sistemas de Informação, numa opção de faseamento e distribuição do investimento no tempo, apontava como de prioridade máxima - Portal *Internet* e Portal Corporativo, Gestão Documental e Gestão de Entidades e Contactos, e que devem antecipar o lançamento dos processos de contratação das restantes aplicações (Implementação da Gestão de Fluxos de Trabalho, Implementação de Interfaces e Gestão de Cenários, Implementação da Validação Automática de Inputs de Modelos de Regulação, Implementação dos Indicadores e Relatórios de Acompanhamento e Implementação da Exploração da Informação), diferindo-as para 2004.

A implementação deste primeiro conjunto de projectos irá ter como principais resultados esperados:

- Uma maior disponibilidade, acessibilidade, fiabilidade, inteligibilidade, “partilha” e facilidade de manuseamento da informação, viabilizada, entre outros, pela possibilidade de classificação da informação de forma mais especializada e orientada às áreas de interesse e de actuação da ERSE, aliada à existência de verdadeiros “motores” de busca abrangentes e flexíveis para acesso à informação.
- “Uma efectiva aproximação a quem serve”, viabilizada pela instrumentalização de um Portal Externo provido de conteúdos “ricos” e orientados às necessidades dos consumidores, empresas reguladas ou outros interessados, dotado de capacidades de interacção com os mesmos, incluindo a prestação de serviços.
- Previsíveis ganhos de eficiência interna, resultantes de menores consumos de tempo e de recursos que muito provavelmente decorrerão da implementação do novo Modelo.

Todo o processo de implementação do novo sistema de informação está a ser acompanhado pelo Instituto de Informática, do Ministério das Finanças, na qualidade de entidade da Administração Pública cujas funções estão orientadas para a promoção, desenvolvimento, implementação e exploração de sistemas e tecnologias de informação no quadro de uma perspectiva global de economia de recursos e de protecção ao investimento na Administração Pública.

A ERSE colocará, a partir de Dezembro de 2003, os seus serviços cada vez mais próximos e disponíveis para os cidadãos e para as empresas, enquanto consumidores de energia eléctrica e de gás natural. Isto será conseguido através da sua participação no projecto do Governo intitulado "Portal do Cidadão", da responsabilidade da Unidade de Missão, Inovação e Conhecimento (UMIC), que será a face mais visível do governo electrónico e que, integrando pelo menos 50 serviços da administração, estará disponível a partir daquela data.

## **4 SÍNTESE DAS ACTIVIDADES A DESENVOLVER EM 2003-2004**

### **4.1 DIRECÇÃO-GERAL**

#### **ELABORAÇÃO DO PLANO ANUAL DE ACTIVIDADES**

- Apoio às Direcções na definição das actividades, estudos e trabalhos de cada Direcção ou comuns a mais do que uma Direcção.
- Definição das actividades horizontais.

#### **ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES**

- Acompanhamento das principais actividades das Direcções.
- Coordenação de actividades comuns a várias Direcções.
- Coordenação das actividades horizontais.

#### **REVISÃO DOS REGULAMENTOS DO SECTOR ELÉCTRICO**

- Coordenação das actividades das Direcções.
- Coordenação do relacionamento da ERSE com as empresas, associações de consumidores e demais instituições.

#### **REGULAMENTOS DO SECTOR DO GÁS NATURAL**

- Coordenação das actividades das Direcções na elaboração dos regulamentos do sector do gás natural.
- Coordenação das actividades conducentes à aprovação do Regulamento de Relações Comerciais, do Regulamento da Qualidade de Serviço, do Regulamentos de Exploração e Fornecimento e do Regulamento Tarifário.

#### **ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DE ACTIVIDADES**

- Coordenação da elaboração do Relatório de Actividades.

#### **APLICAÇÃO E DIVULGAÇÃO DOS REGULAMENTOS**

- Coordenação das estratégias de aplicação e divulgação dos regulamentos.

- Apoio às Direcções na condução das estratégias definidas.

#### **CARACTERIZAÇÃO DOS SECTORES ELÉCTRICO E DO GÁS NATURAL**

- Coordenação dos trabalhos de elaboração do documento “Caracterização do Sector Eléctrico”.
- Elaboração de documentos de caracterização do sector do gás natural.

#### **ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS E PUBLICAÇÕES INTERNAS E EXTERNAS**

- Coordenação dos trabalhos relacionados com a execução e publicação de documentos da ERSE.
- Publicação do Boletim ERSE e outras brochuras informativas.
- Tradução de documentos.
- Actualização de publicações existentes.

#### **INTERNET**

- Actualização da informação da página da ERSE na *Internet*.

#### **RELACIONAMENTO COM OUTRAS ENTIDADES REGULADORAS**

- Coordenação das relações com entidades reguladoras de outros sectores de actividade.
- Coordenação das relações com entidades reguladoras de energia de outros países.
- Coordenação das participações da ERSE em grupos de trabalho do CEER.

#### **SISTEMA DE INFORMAÇÃO DOS SECTORES ELÉCTRICO E DO GÁS NATURAL (SISEG)**

- Estruturação e implementação de uma base de dados.
- Actualização da informação do Sistema de Informação do Sector Eléctrico e do Gás natural.

#### **ACTIVIDADES DA UNIÃO EUROPEIA COM RELEVO PARA O SECTOR ELÉCTRICO E DO GÁS NATURAL**

- Recolha e tratamento de informação, ao nível comunitário, relevante para os sectores eléctrico e do gás natural.
- Relatórios semestrais relativos às actividades relevantes para o sector energético das presidências da União Europeia.

- Elaboração do Boletim informativo mensal sobre as actividades da União Europeia com relevo para o sector eléctrico e do gás natural.
- Estudo da recente evolução da comitologia ao nível das Instituições europeias (Conselho e Comissão).
- Recolha da legislação europeia relevante para o sector eléctrico e do gás natural.
- Recolha da jurisprudência do Tribunal de Justiça referente ao sector eléctrico e do gás natural e análise da sua contribuição na construção do Mercado Interno da Electricidade.

#### **INFORMÁTICA**

- Gestão dos sistema de informação da ERSE.
- Reestruturação do sistema informático da ERSE.
- Gestão da transição para o novo sistema informático a implementar em 2003 e 2004.
- Apoio a utilizadores e a acções de formação.

#### **CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO**

- Gestão do Centro de Documentação.
- Conclusão da implementação do sistema informático de gestão da biblioteca.
- Apoio às Direcções na aquisição da documentação solicitada.
- Acompanhamento das publicações da ERSE.

#### **APOIO AOS ÓRGÃOS DA ERSE**

- Apoio ao Conselho de Administração, na preparação de documentação de suporte das decisões a tomar e dos pareceres a emitir.
- Informação periódica ao Conselho de Administração sobre a execução do plano de actividades.
- Apoio aos Conselhos Consultivo e Tarifário no desempenho das suas funções.
- Apoio ao Conselho de Administração na recepção de delegações e especialistas de outras instituições, ou de outros países.

#### **FORMAÇÃO**

- Elaboração, em conjunto com as Direcções, da estratégia de formação dos quadros da ERSE.

- Coordenação das acções de formação.
- Coordenação de programas de estágio.

**RELACIONAMENTO COM O EXTERIOR**

- Resposta a pedidos de informação do exterior.
- Resposta a questionários de instituições oficiais internacionais sobre regulação em Portugal ou sobre as actividades da ERSE.

## **4.2 DIRECÇÃO SISTEMA PÚBLICO**

### **VERIFICAÇÃO DA APLICAÇÃO DOS REGULAMENTOS**

- Verificar e acompanhar a aplicação dos regulamentos, nomeadamente através da elaboração de relatórios semestrais de controlo.

### **ELABORAR A REVISÃO DOS REGULAMENTOS DO SECTOR ELÉCTRICO (REGULAMENTO TARIFÁRIO, REGULAMENTO DE RELAÇÕES COMERCIAIS, REGULAMENTO DO ACESSO ÀS REDES E ÀS INTERLIGAÇÕES E DO REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO)**

- Colaborar na adaptação dos regulamentos à nova legislação do sector eléctrico.

### **ELABORAR REGULAMENTOS PARA O SECTOR DO GÁS NATURAL (REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO, REGULAMENTO DE RELAÇÕES COMERCIAIS, REGULAMENTO TARIFÁRIO E REGULAMENTO DO ACESSO ÀS REDES, ÀS INTERLIGAÇÕES E ÀS INSTALAÇÕES DE ARMAZENAMENTO)**

- Colaborar na elaboração do anúncio de proposta regulamentar.
- Colaborar na elaboração dos regulamentos.

### **PARTICIPAR NA IMPLANTAÇÃO E REGULAÇÃO DO MERCADO IBÉRICO DE ELECTRICIDADE**

- Participação na revisão da sub-regulamentação (manuais de procedimentos e outros).
- Participação na revisão dos contratos de aquisição de energia (CAE).

### **ESTABELEECER A REGULAÇÃO ECONÓMICA DAS ACTIVIDADES REGULADAS**

- Auditoria às contas reguladas das empresas do sector eléctrico.
- Definição do nível de proveitos a proporcionar por cada actividade regulada das empresas do sector eléctrico.
- Actualização das regras para a separação contabilística das actividades reguladas das empresas.
- Estabelecer os valores dos parâmetros de regulação para vigorar no período de regulação 2005-2007.
- Avaliação económico-financeira do desempenho das empresas do sector eléctrico.

- Cálculo dos desvios trimestrais da componente variável da actividade de aquisição de energia eléctrica.

**SUPERVISIONAR A ADEQUAÇÃO DA OFERTA À EVOLUÇÃO DO CONSUMO**

- Elaboração do balanço anual de energia eléctrica em Portugal Continental.
- Acompanhamento e caracterização da evolução do consumo de electricidade a nível global, regional e sectorial.
- Análise do balanço energético nacional em Portugal.

**PROMOVER A INVESTIGAÇÃO SOBRE O MERCADO DA ELECTRICIDADE E DO GÁS NATURAL E SOBRE A SUA REGULAÇÃO, DESENVOLVER INICIATIVAS E ESTABELECEER OS PROTOCOLOS DE ASSOCIAÇÃO OU DE COOPERAÇÃO QUE SE REVELAREM ADEQUADOS, SEM PREJUÍZO DA SUA INDEPENDÊNCIA**

- Estudos sobre eficiência da actividade de distribuição.
- Estudos sobre custo de capital / rentabilidade dos capitais das actividades.

**ACOMPANHAR A EVOLUÇÃO DA ECONOMIA NACIONAL E INTERNACIONAL**

**COORDENAR A EMISSÃO DO BOLETIM DA ERSE**

### **4.3 DIRECÇÃO CONCORRÊNCIA E CONSUMIDORES**

#### **RELAÇÕES COMERCIAIS**

- Adaptação do Regulamento de Relações Comerciais (RRC) à nova legislação do sector eléctrico.
- Colaborar na elaboração do anúncio de proposta regulamentar.
- Participação na elaboração do Regulamento de Relações Comerciais do sector do gás natural.
- Análise e aprovação de propostas de sub-regulamentação apresentadas à ERSE nos termos previstos nos regulamentos.
- Divulgação dos regulamentos de relações comerciais.
- Verificação e acompanhamento da aplicação dos regulamentos, designadamente através da elaboração de relatórios trimestrais de controlo.
- Verificação e acompanhamento da aplicação do Manual de Procedimentos do Gestor de Ofertas.

#### **QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL**

- Participação na elaboração do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) do sector do gás natural, na sua vertente comercial.
- Verificação e acompanhamento da aplicação dos regulamentos da qualidade de serviço, na sua vertente comercial.
- Participação na elaboração do Relatório da Qualidade de Serviço (vertente comercial), publicado anualmente pela ERSE.
- Proposta de disposições de natureza comercial relativas às Regiões Autónomas a integrar no Regulamento da Qualidade de Serviço do sector eléctrico.

#### **CONSUMIDORES**

- Inspeccionar regularmente os registos das queixas e reclamações dos consumidores apresentadas às entidades concessionárias ou licenciadas.

- Fomentar a arbitragem voluntária para a resolução de conflitos de natureza comercial ou contratual entre as entidades concessionárias ou licenciadas de produção, transporte e de distribuição e entre eles e os consumidores.
- Cooperar com os centros de arbitragem de conflitos de consumo.
- Colaborar com as organizações de defesa dos direitos dos consumidores nas áreas da informação e prevenção de conflitos de consumo.
- Elaborar anualmente um documento-síntese com os principais desenvolvimentos registados, a nível comunitário, no âmbito das políticas dirigidas aos consumidores.

#### **MERCADOS DE ENERGIA ELÉCTRICA E DO GÁS NATURAL**

- Participar na implantação e regulação do Mercado Ibérico de Electricidade.
- Acompanhamento da regulamentação aplicável ao funcionamento dos principais mercados de energia eléctrica.
- Acompanhamento da implantação do mercado europeu de direitos de emissão de CO<sub>2</sub>.
- Acompanhamento dos principais mercados de certificados verdes.

#### **PRODUÇÃO EM REGIME ESPECIAL**

- Actualização dos estudos de caracterização dos sectores das renováveis e cogeração.
- Acompanhamento da legislação nacional e comunitária sobre produção em regime especial.

#### **AMBIENTE**

- Análise e acompanhamento da implementação dos Planos de Melhoria da Qualidade Ambiental previstos no Regulamento Tarifário.
- Acompanhamento da legislação nacional e comunitária sobre matérias ambientais consideradas relevantes para o sector eléctrico e do gás natural.
- Acompanhamento das matérias relativas às alterações climáticas, nomeadamente o Programa Nacional para as Alterações Climáticas.

#### **PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS DE TRABALHO NO ÂMBITO DO CEER**

#### **4.4 DIRECÇÃO DESPACHO E REDES**

##### **REGULAMENTO DO DESPACHO**

- Adaptação do Regulamento do Despacho à nova legislação do sector eléctrico.
- Verificação e acompanhamento da aplicação do Regulamento do Despacho.
- Verificação e acompanhamento da aplicação do Manual de Procedimentos do Gestor de Sistema.
- Divulgação do regulamento.

##### **REGULAMENTO DO ACESSO ÀS REDES E ÀS INTERLIGAÇÕES**

- Adaptação do Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações à nova legislação do sector eléctrico.
- Verificação e acompanhamento da aplicação do Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações.
- Análise do documento “Caracterização da Rede Nacional de Transporte para efeitos de acesso à rede”.
- Análise do documento “Caracterização das redes de distribuição para efeitos de acesso à rede”.
- Análise do documento “Caracterização das redes de transporte e distribuição do SEPA para efeitos de acesso à rede”.
- Análise do documento “Caracterização das redes de transporte e distribuição do SEPM para efeitos de acesso à rede”.
- Análise dos estudos efectuados e dos valores indicativos da capacidade disponível de importação e exportação.
- Análise do orçamento de investimentos na RNT.
- Coordenação das Comissões de Utilizadores das Redes do SEP, do SEPA e do SEPM.
- Divulgação do regulamento.

#### **REGULAMENTOS DE EXPLORAÇÃO E FORNECIMENTO**

- Análise dos regulamentos de exploração e fornecimento de gás natural elaborados pelas entidades concessionárias ou licenciadas de serviço público, nomeadamente quanto a padrões de qualidade e segurança.

#### **REGULAMENTOS DA QUALIDADE DE SERVIÇO**

- Adaptação do Regulamento da Qualidade de Serviço do sector eléctrico à nova legislação.
- Elaboração do Regulamento da Qualidade de Serviço do sector do gás natural.
- Verificação e acompanhamento da aplicação dos regulamentos da qualidade de serviço
- Elaboração de relatórios sobre qualidade de serviço.
- Análise de experiências de outros países com impacte na regulação da qualidade de serviço do fornecimento de energia eléctrica e gás natural.
- Divulgação dos regulamentos da qualidade de serviço dos sectores eléctrico e do gás natural.

#### **REGULAMENTO DE ACESSO ÀS REDES, ÀS INTERLIGAÇÕES E ÀS INSTALAÇÕES DE ARMAZENAMENTO**

- Elaboração do Regulamento de Acesso às Redes, às Interligações e às Instalações de Armazenamento do sector do gás natural.
- Divulgação do regulamento.

#### **REDES DE TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO**

- Acompanhamento de metodologias de planeamento da expansão da rede de transporte e distribuição.
- Acompanhamento de metodologia de cálculo, valorização e atribuição das perdas nas redes.
- Acompanhamento de metodologias de tratamento dos congestionamentos nas redes.
- Acompanhamento de metodologia de valorização e atribuição dos serviços de sistema.
- Acompanhamento de metodologias tarifárias associadas a fluxos trans-fronteiriços de energia no Mercado Interno da Electricidade.

#### **SECTOR ELÉCTRICO DE OUTROS PAÍSES**

- Acompanhamento da regulamentação de operação do sistema.

- Acompanhamento da regulamentação de acesso às redes.
- Acompanhamento de códigos e práticas de operadores de sistema, tanto internos como relativos à cooperação entre eles.
- Acompanhamento da regulação em Espanha.

**SECTOR DO GÁS NATURAL DE OUTROS PAÍSES**

- Acompanhamento da regulamentação de operação da rede e das instalações de armazenamento.
- Acompanhamento da regulamentação de acesso às redes.
- Acompanhamento de códigos e práticas de operadores da rede, tanto internos como relativos à cooperação entre eles.
- Acompanhamento da regulação em Espanha.

**PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS DE TRABALHO NO ÂMBITO DO CEER**

## **4.5 DIRECÇÃO TARIFAS E PREÇOS**

### **REGULAMENTO TARIFÁRIO**

- Adaptação do Regulamento Tarifário à nova legislação do sector eléctrico.
- Elaboração do Regulamento Tarifário do sector do gás natural.
- Verificação e acompanhamento da aplicação dos regulamentos tarifários.

### **TARIFAS**

- Desenvolvimento e aperfeiçoamento do programa de cálculo tarifário.
- Cálculo das tarifas e preços de cada actividade regulada.
- Cálculo das tarifas e preços a aplicar aos clientes finais.

### **AJUSTAMENTO TARIFÁRIO TRIMESTRAL**

- Cálculo das tarifas e preços trimestrais.

### **CARACTERIZAÇÃO DA PROCURA**

- Caracterização da procura, por nível de tensão e opção tarifária.
- Reposicionamento dos períodos horários para cada uma das tarifas reguladas por actividade.

### **ESTRUTURA TARIFÁRIA**

- Análise da convergência da estrutura tarifária para a estrutura dos custos marginais.
- Avaliação do impacte das novas tarifas e componentes tarifários.

### **CUSTOS MARGINAIS DE PRODUÇÃO, CUSTOS INCREMENTAIS DE TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO E CUSTOS DE COMERCIALIZAÇÃO**

- Análise das metodologias de cálculo dos custos marginais e dos custos incrementais.
- Análise dos custos de garantia de abastecimento e valorização da interruptibilidade.

- Análise das necessidades de escalamento dos custos marginais e incrementais por actividade.
- Análise do nível de perdas por nível de tensão e período horário.

#### **FERRAMENTAS DE APOIO À TOMADA DE DECISÕES DE ÍNDOLE TARIFÁRIA**

- Desenvolver e actualizar ferramentas de simulação de facturação para os clientes em BTE e MT, do Continente e das regiões autónomas, com base em dados reais de consumo, com orientações sobre as melhores opções tarifárias aplicáveis e caracterização do perfil de consumo.
- Desenvolver e actualizar ferramentas de simulação de consumos e facturação para os clientes de BTN, por escolha de equipamentos eléctricos de utilização comum a instalar no local de consumo.

#### **PROMOÇÃO DA UTILIZAÇÃO RACIONAL DE ENERGIA E DOS RECURSOS ASSOCIADOS**

- Acompanhamento e avaliação do Plano de Gestão da Procura apresentado pelo distribuidor vinculado.
- Estudo da evolução e promoção de acções de eficiência energética.
- Análise da situação de promoção da utilização racional de energia eléctrica e da eficiência energética noutros países.

#### **BENCHMARKING**

- Comparação internacional de preços da energia eléctrica.
- Comparação de preços do gás natural em Portugal e a nível internacional.

#### **ACOMPANHAMENTO DE PREÇOS EM MERCADOS DE ENERGIA ELÉCTRICA E DE OUTROS MERCADOS ENERGÉTICOS**

- Comparação entre o preço da energia eléctrica no SEP e no SENV (importação).
- Análise de preços de energia eléctrica em mercados de electricidade.

#### **INFORMAÇÃO E DIVULGAÇÃO**

- Descrição e divulgação do sistema tarifário e da metodologia de cálculo das tarifas.

**SISTEMA TARIFÁRIO DE GÁS NATURAL**

- Caracterização do sistema tarifário de gás natural em Portugal.

**ESTUDOS ECONÓMICOS**

- Preços, tarifas e custos: aplicação de princípios da teoria económica.
- Cálculo e estudo das elasticidades implícitas nas tarifas.
- Valorização da energia reactiva.

**PARTICIPAÇÃO EM GRUPOS DE TRABALHO NO ÂMBITO DO CEER**

## 4.6 OUTRAS ACTIVIDADES GERAIS

### 4.6.1 NÚCLEO DE APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA

#### INFORMAÇÃO

- Resposta a pedidos de informação.
- Atendimento presencial, telefónico e escrito (correio, fax, mail ou através da *Internet*).
- Colaboração com outras entidades na organização de campanhas de informação.

#### RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

- Apoio aos consumidores de energia na área do tratamento de reclamações.
- Divulgação dos procedimentos utilizados pela ERSE na resolução de conflitos.
- Atendimento presencial, telefónico e escrito (correio, fax, mail ou através da *Internet*).
- Elaboração de Boletim Informativo Trimestral sobre tratamento de reclamações.
- Elaboração de Relatório Anual sobre tratamento de reclamações.

#### FORMAÇÃO DOS CONSUMIDORES

- Elaboração de folhetos informativos/pedagógicos.
- Elaboração de conteúdos para o Portal *Internet* da ERSE.
- Organização de acções de formação.
- Organização de Seminários de divulgação dos regulamentos e de outras matérias do interesse dos consumidores de energia.

#### 4.6.2 DEPARTAMENTO JURÍDICO

O Departamento Jurídico é um serviço de apoio ao Conselho de Administração, à Direcção-Geral e aos demais Serviços da ERSE. De acordo com esta natureza, o Departamento Jurídico, no quadro das suas funções jurídicas, articula as suas actividades com os demais Serviços da ERSE, assumindo-se como seu instrumento de colaboração estreita. Neste sentido, integra, no plano estritamente jurídico, as actividades dos demais Serviços enunciadas neste Plano.

##### **ACTIVIDADES DE APOIO E CONSULTA JURÍDICA**

- Apoio jurídico ao Conselho de Administração, designadamente através da elaboração de pareceres, preparação de respostas, elaboração de minutas de despachos, bem como de contratos.
- Apoio à Direcção-Geral e aos demais Serviços, quer através de emissão de pareceres quer através da participação activa nos processos de desenvolvimento das suas actividades.

##### **PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DA ERSE**

- Elaboração de documentos de suporte às diversas fases dos procedimentos administrativos em que a ERSE seja parte.
- Preparação de respostas e de informações decorrentes da tramitação dos procedimentos administrativos.
- Instrução de procedimentos da ERSE, quer de natureza interna quer de natureza externa.
- Preparação de projectos de decisão.

##### **REGULAMENTAÇÃO DA ERSE**

- Apoio aos Serviços na elaboração dos regulamentos previstos no presente Plano de Actividades.
- Elaboração de minutas de despachos necessários à aplicação dos regulamentos da ERSE.
- Apoio aos Serviços na verificação e aplicação dos regulamentos, designadamente através de informações jurídicas e de pareceres.

##### **COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL**

- Apoio ao Conselho de Administração, à Direcção-Geral e aos demais Serviços da ERSE no âmbito da cooperação institucional da ERSE prevista nos seus Estatutos, designadamente

com os órgãos de soberania, através de elaboração de pareceres, participação em conferências e em reuniões.

**ACOMPANHAMENTO DA EVOLUÇÃO REGULAMENTAR DO SECTOR ENERGÉTICO**

#### 4.6.3 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

##### **CONTROLO DE AQUISIÇÕES**

- Acompanhamento das encomendas, velando pela aplicação das respectivas condições de contratação nomeadamente do Decreto-Lei 197/99.
- Conferência de facturação e respectivos mapas de acompanhamento.

##### **CONTROLO DE MEIOS FINANCEIROS**

- Conferência diária dos movimentos de bancos e elaboração dos mapas de apoio.
- Dar seguimento a pedidos de cheques/estrangeiro.
- Pagamentos de tesouraria e elaboração da folha de caixa respectiva.
- Remeter mensalmente, à Direcção Geral do Orçamento e à Direcção Geral do Tesouro o Quadro VIII – Circular nº.1290 Série A.

##### **PROCEDIMENTOS CONTABILÍSTICOS**

- Classificação de documentos.
- Lançamento dos movimentos mensais.
- Reconciliações bancárias.
- Balancete sintético mensal.
- Balancete analítico mensal.
- Diários mensais.
- Extractos de conta mensais.
- Balanço e demonstração de resultados.
- Elaboração de livros selados.
- Procedimentos de encerramento do exercício.
- Implementação da aplicação financeira “República”.

##### **GESTÃO DE PESSOAL**

- Processamentos relacionados com ajudas de custo.

- Processamento dos vencimentos.
- Pagamento dos diversos impostos.
- Acompanhamento dos diversos assuntos relacionados com a Sãvida.
- Processamento inerente a admissões e demissões de pessoal.
- Implementação da aplicação financeira "RHXXI".

#### **CONTROLO DE GESTÃO**

- Relatório de contas e respectivos anexos.
- Elaboração do orçamento anual, integrado no Orçamento Geral do Estado.
- Enviar mensalmente à DGO e ao Ministério da Economia os mapas de execução orçamental da receita e despesa (quadros VI.1 e VI.2) e balancetes analíticos.
- Enviar trimestralmente à DGO e ao Ministério da Economia os mapas de execução orçamental da receita e despesa (quadros VI.1 e VI.2), acompanhados do quadro de indicadores de gestão e relatório de execução orçamental elaborado pelo Fiscal Único.
- Enviar semestralmente os contratos de locação financeira (quadro IX).
- Acompanhamento orçamental e apuramento dos respectivos desvios.
- Elaboração de previsões mensais de tesouraria.
- Fornecimento de informação de controle e gestão mensalmente.
- Definição e elaboração de propostas de procedimentos no âmbito da actividade administrativa.
- Aplicação de regulamentação interna e externa no tratamento dos diversos assuntos administrativos.

#### **GESTÃO DE ECONOMATO E DO PATRIMÓNIO IMOBILIZADO**

- Aprovisionamento de todo o material de escritório e controle de economato.
- Gestão do equipamento de fotocópias, faxes, nomeadamente o acompanhamento de contrato de *outsourcing*.
- Manutenção do cadastro dos bens de equipamento.
- Gestão e controlo dos bens de equipamento.

**ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS GERAIS**

- Participação no grupo de trabalho da biblioteca desde a aquisição/renovação de publicações, até à recepção das mesmas.
- Marcação de salas de reuniões.
- Resolução de todos os assuntos relacionados com a manutenção e conservação das instalações.
- Acompanhamento dos assuntos relacionados com apólices de seguros.
- Controle e acompanhamento de todos os assuntos relacionados com o parque automóvel.
- Supervisão do equipamento e dos produtos das cozinhas.
- Redigir e expedir correspondência diversa.

## **5 GESTÃO**

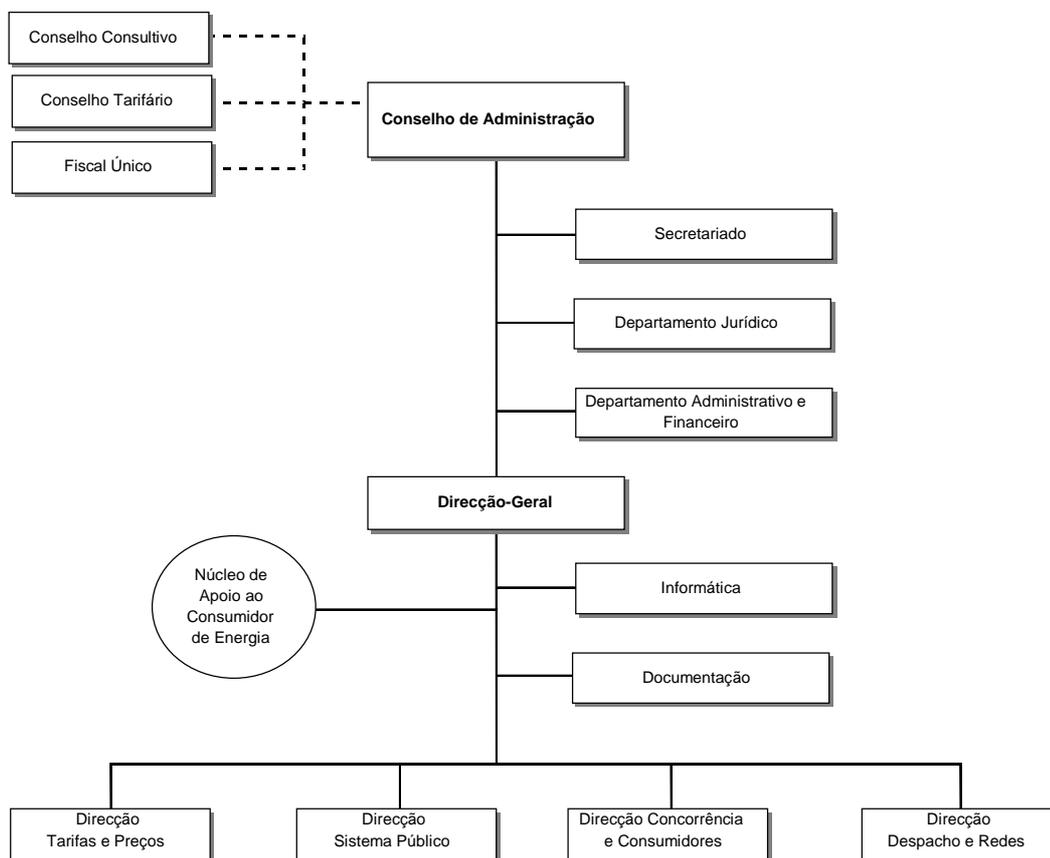
### **5.1 RECURSOS HUMANOS**

Por forma a que esta entidade dê cabal resposta às solicitações decorrentes das alterações estatutárias verificadas em 2002 é necessário alargar o quadro de colaboradores.

Não tendo sido ainda possível proceder à contratação de novos colaboradores, é intenção da ERSE proceder à admissão de 3 Quadros Superiores e 8 Técnicos Superiores, logo que estejam reunidas as necessárias condições formais.

## 5.2 ORGANIZAÇÃO INTERNA

Apresenta-se na figura seguinte o organograma da ERSE.



## **ANEXOS**

### **ANEXO I PRINCIPAIS COMPETÊNCIAS DA ERSE DE ACORDO COM OS ESTATUTOS**

As principais competências da ERSE encontram-se definidas nos seus estatutos, publicados pelo Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril.

#### **SECTOR ELÉCTRICO**

##### **ARTIGO 8.º - SEP**

- Preparar e emitir o Regulamento Tarifário (RT) e proceder à sua revisão (ouvida a DGCC), no respeito dos princípios estabelecidos no Decreto-Lei n.º 182/95, de 27 de Julho
- Estabelecer periodicamente, nos termos do Regulamento Tarifário, ouvida a Direcção-Geral da Concorrência e Consumidores, os valores das tarifas e preços
- Proceder à publicação dos valores e preços a aplicar, no Diário da República – 2.ª Série.
- Apresentar proposta para as disposições de natureza comercial do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), bem como das suas alterações
- Verificar a integral aplicação do RQS
- Determinar que a entidade concessionária da RNT e os distribuidores vinculados compensem os consumidores quando os padrões de qualidade de serviço não forem cumpridos
- Emitir parecer para a selecção de novos produtores vinculados ao SEP e para o estabelecimento do respectivo contrato de vinculação
- Emitir parecer para a modificação de contratos de vinculação ou para a prorrogação do seu prazo
- Dar parecer à Direcção-Geral de Energia (DGE) sobre os planos de expansão do sistema electroprodutor do SEP, preparados pela entidade concessionária da RNT
- Emitir parecer sobre o estado de necessidade que exige a contratação imediata de um produtores vinculados, por forma a assegurar a continuidade do abastecimento aos clientes do SEP, nos termos do plano de expansão
- Emitir parecer sobre a minuta tipo do contrato de vinculação de distribuidores, sujeita a homologação da DGE

- Emitir parecer sobre o caderno de encargos preparado pela entidade concessionária da RNT para a selecção de novos distribuidores vinculados em média tensão (MT) e alta tensão (AT)
- Estabelecer, em documento anexo à minuta do contrato de vinculação de novos distribuidores vinculados em baixa tensão (BT), as condições a que esse contrato deve obedecer, para cumprimento dos princípios estabelecidos no art.º 29.º do Decreto-Lei n.º 182/95, de 27 de Julho
- Estabelecer, para o mesmo efeito do ponto anterior, além da definição das condições contratuais específicas, mecanismos apropriados de regulação nos termos do art.º 20.º do Decreto-Lei n.º 184/95
- Emitir parecer sobre a construção de ligações transfronteiriças com tensão inferior ou igual a 110 kV pelo Distribuidor Vinculado em MT e AT, para efeitos de autorização pela DGE, nos termos do Decreto-Lei n.º 184/95
- Emitir parecer sobre a construção de linhas a tensão superior a 110 kV por distribuidor vinculado em MT e AT, quando não exista acordo entre este e a entidade concessionária da RNT, para efeitos de autorização pela DGE
- Decidir sobre diferendos entre o distribuidor vinculado em MT e AT e a entidade concessionária da RNT sobre a solução para realizar novas ligações entre as redes de ambas
- Emitir parecer sobre a transmissão para a entidade concessionária da RNT de relações jurídicas e de meios afectos ao exercício da actividade de distribuição vinculada em MT e AT
- Assegurar, por competência própria ou através das entidades competentes, nos casos em que considere ter havido uma infracção ao cumprimento das condições comerciais de funcionamento do SEP praticada pela entidade concessionária da RNT ou titular de licença vinculada, que são tomadas as acções correctivas adequadas para a reposição da situação de normalidade
- Solicitar ao presumível infractor, para efeitos do ponto anterior, a identificação das acções adequadas à reposição da situação de normalidade
- Definir à entidade em causa, quando considere que as acções propostas não são adequadas ao cumprimento das suas obrigações, por despacho sujeito a notificação, às entidades a quem possa respeitar, as acções que a mesma deve executar para a reposição da situação de normalidade

- Adoptar as medidas que considere apropriadas se as acções definidas nos pontos anteriores não forem executadas ou não houver razoável cumprimento do calendário estabelecido para a sua execução
- Emitir parecer sobre os padrões de segurança de transporte estabelecidos pela entidade concessionária da RNT
- Exigir à entidade concessionária da RNT, se assim o entender, um relatório anual sobre a exploração do sistema de produção e transporte
- Emitir pareceres sobre os planos de expansão do sistema electroprodutor vinculado e sobre os planos de investimento na RNT

#### **ARTIGO 9.º - SENV**

- Definir as regras de acesso ao SENV, de acordo com os princípios estabelecidos no Decreto-Lei n.º 182/95
- Assegurar o cumprimento das regras de funcionamento do SENV
- Emitir parecer sobre a construção de linhas a tensão superior a 110 kV por um distribuidor não vinculado, para efeitos de autorização pela DGE

#### **ARTIGO 10.º - SEP E SENV**

- Preparar e emitir o Regulamento de Relações Comerciais (RRC), bem como as suas actualizações
- Estabelecer as regras para definição da parcela de necessidades de potência e energia que os distribuidores vinculados em MT e AT podem adquirir a entidades exteriores ao SEP
- Estabelecer o valor da quantidade mínima de energia consumida anualmente que permita pedir autorização de adesão ao SENV
- Definir os prazos de pré-aviso para passagem de um cliente do SEP ao SENV, ou vice-versa
- Conceder autorização de adesão ao SENV aos clientes do SEP que tenham apresentado o respectivo pedido
- Preparar e emitir o Regulamento do Despacho (RD), bem como as suas actualizações, sob proposta da entidade concessionária da RNT, por sua iniciativa ou desta entidade
- Fiscalizar o cumprimento do RD, podendo solicitar o apoio da entidade concessionária da RNT ou de qualquer produtor vinculado

- Auditar o despacho dos centros electroprodutores que se encontrem sujeitos a despacho centralizado
- Preparar e emitir o Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações (RARI), bem como as suas actualizações
- Fiscalizar o cumprimento do RARI, podendo solicitar o apoio da entidade concessionária da RNT, de qualquer distribuidor vinculado ou titulares de licença não vinculada
- Exigir à entidade concessionária da RNT ou entidade titular de licença informação que se integre no âmbito das suas atribuições e competências

#### **ARTIGO 11.º - COMPETÊNCIA SANCIONATÓRIA**

- Processar contra-ordenações e aplicar coimas e sanções acessórias
- Participar aos organismos competentes as infracções às normas de defesa da concorrência de que tome conhecimento no desempenho das suas funções
- Participar às autoridades competentes outras infracções de que tome conhecimento no desempenho das suas funções

### **SECTOR DO GÁS NATURAL**

#### **ARTIGO 12.º - COMPETÊNCIAS GENÉRICAS**

- Sem prejuízo do regime derogatório (Directiva 98/30/CE), aplicação e fiscalização das disposições de natureza tarifária e comercial, da qualidade de serviço e da regulamentação das condições de acesso às redes, às interligações e ao armazenamento de gás natural, incluindo o gás natural liquefeito
- Aplicação dos mecanismos previstos no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 14/2001, de 27 de Janeiro (mecanismos adequados e eficazes de regulação, controlo e transparência – ex. resolução de litígios sobre recusa de direito de acesso)

#### **ARTIGO 13.º - CONCESSÕES E LICENÇAS DE SERVIÇO PÚBLICO**

- Dar parecer prévio ao Governo sobre:
  - Atribuição de novas concessões de distribuição regional e minutas dos cadernos de encargos e respectivos contratos de concessão
  - Autorização de cessão, alienação ou oneração das concessões

- Rescisão dos contratos de concessão, bem como, o eventual sequestro ou resgate da concessão
- Estabelecimento anual do valor mínimo do seguro obrigatório de responsabilidade civil das concessionárias
- Autorização às concessionárias para alterar o destino do fundo de reconversão e manutenção das infra-estruturas
- Emitir parecer sobre os planos de investimento das entidades concessionárias, especialmente do ponto de vista do cumprimento do contrato de concessão e da ampliação das prestações de serviço público
- Determinar às concessionárias das redes de distribuição regional o início do abastecimento de gás natural aos respectivos utentes logo que o mesmo seja viável técnica e economicamente
- Determinar às mesmas concessionárias a expansão da cobertura da rede de abastecimento, de acordo com o previsto nos respectivos contratos de concessão
- Exercer com as necessárias adaptações as competências previstas neste artigo em relação às entidades titulares de licenças de redes locais autónomas de serviço público

**ARTIGO 14.º - PREÇOS E TARIFAS (APENAS APÓS TÉRMINO DO ESTATUTO DE MERCADO EMERGENTE ESTABELECIDO NA DIRECTIVA 98/30/CE)**

- Homologar os preços acordados entre a entidade concessionária da rede de transporte em alta pressão e as concessionárias das redes de distribuição regional, as titulares de licenças de redes locais autónomas de serviço público, as entidades electroprodutoras e os grandes clientes
- Autorizar a revisão dos contratos de fornecimento da concessionária da rede de transporte de alta pressão
- Proceder à revisão dos contratos de fornecimento da entidade concessionária da rede de transporte quando se verifique que a respectiva taxa de rendibilidade excede a taxa prevista no contrato de concessão
- Homologar ou fixar, nos termos do Regulamento Tarifário, as tarifas propostas pelas entidades concessionárias das redes de distribuição regional ou das titulares de licenças de redes locais autónomas de serviço público para o fornecimento de gás aos consumidores industriais, comerciais e domésticos
- Homologar as revisões dos preços efectuados pelas entidades concessionárias ou licenciadas de serviço público

- Homologar as taxas de ligação, activação, conversão de equipamento de queima e outras taxas legalmente autorizadas ou previstas nos contratos de concessão ou nas licenças de serviço público cobradas aos consumidores finais em baixa pressão
- Velar pelo cumprimento das normas tarifárias estabelecidas nos contratos de concessão e nas licenças de serviço público
- Definir as regras de contabilidade analítica adequadas à separação contabilística de actividades das concessionárias
- Aprovar e proceder à revisão do Regulamento Tarifário
- Publicar as decisões relativas a tarifas e preços na 2.<sup>a</sup> Série do Diário da República e divulgá-las através de brochuras e da página na *Internet*

#### **ARTIGO 15.º - RELACIONAMENTO COMERCIAL DOS OPERADORES**

- Aprovar o Regulamento de Relações Comerciais e proceder às suas revisões

#### **ARTIGO 16.º - QUALIDADE DE SERVIÇO**

- Aprovar o Regulamento da Qualidade de Serviço, proceder às suas revisões e velar pela sua execução
- Aprovar os regulamentos de exploração e fornecimento elaborados pelas entidades concessionárias ou licenciadas de serviço público, nomeadamente quanto a padrões de qualidade e segurança
- Receber das entidades concessionárias e licenciadas um relatório anual sobre a exploração do sistema de transporte e distribuição

#### **ARTIGO 17.º - ACESSO ÀS REDES, ÀS INTERLIGAÇÕES E ÀS INSTALAÇÕES DE ARMAZENAMENTO**

- Aprovar o Regulamento de Acesso às Redes, às Interligações e às Instalações de Armazenamento e proceder à sua revisão

#### **ARTIGO 18.º - COMPETÊNCIA SANCIONATÓRIA**

- Proceder ao processamento das contra-ordenações e aplicação de coimas e de sanções acessórias
- Propor ao Governo a aplicação das sanções previstas nos contratos de concessão ou nas licenças, bem como, a punição das infracções às leis e regulamentos cuja implementação ou supervisão não pertençam à ERSE

- Participar aos organismos competentes infracções às normas de defesa da concorrência de que tome conhecimento no desempenho das suas funções
- Participar às autoridades competentes outras infracções de que tome conhecimento no desempenho das suas funções

## **COMPETÊNCIAS COMUNS AO SECTOR ELÉCTRICO E AO SECTOR DO GÁS NATURAL**

### **ARTIGO 19.º - COMPETÊNCIA CONSULTIVA**

- Pronunciar-se sobre todos os assuntos da sua esfera de atribuições submetidos pela Assembleia da República ou pelo Governo
- Sugerir ou propor, por sua iniciativa, medidas de natureza política ou legislativa nas matérias atinentes às suas atribuições
- Responder no prazo máximo de 60 dias às consultas feitas pelas concessionárias ou entidades licenciadas sobre assuntos da sua competência

### **ARTIGO 20.º - QUEIXAS DOS CONSUMIDORES**

- Inspeccionar regularmente os registos das queixas e reclamações dos consumidores apresentadas às entidades concessionárias ou licenciadas (estas devem preservar adequados registos das reclamações)
- Ordenar a investigação das queixas ou reclamações dos consumidores que lhe sejam apresentadas ou às entidades concessionárias ou licenciadas, desde que se integrem no âmbito das suas competências
- Recomendar às entidades concessionárias ou licenciadas as providências necessárias à reparação das justas queixas dos utentes

### **ARTIGO 21.º - OBRIGAÇÕES LEGAIS E CONTRATUAIS**

- Recomendar às entidades concessionárias ou licenciadas a adopção das competentes medidas correctivas quando considere haver incumprimento das obrigações de serviço público, das obrigações legais e contratuais em geral ou dos padrões de segurança e qualidade regulamentarmente definidas
- Se as acções definidas não forem executadas ou não houver cumprimento do calendário estabelecido, pode accionar ou propor ao Governo o accionamento das medidas sancionatórias previstas

**ARTIGO 22.º - INQUÉRITOS**

- Determinar, por sua iniciativa ou mediante solicitação do Ministro da Economia, a realização de sindicâncias, inquéritos ou auditorias às entidades concessionárias ou licenciadas, desde que tenham por objecto matérias que integrem as suas competências

**ARTIGO 24.º - ARBITRAGEM**

- Fomentar a arbitragem voluntária para a resolução de conflitos de natureza comercial ou contratual entre as entidades concessionárias ou licenciadas de produção, transporte e de distribuição e entre elas e os consumidores
- Cooperar na criação de centros de arbitragem e estabelecer acordos com os centros de arbitragem

## **ANEXO II DOCUMENTOS A PRODUZIR EM 2003-2004**

### **DOCUMENTOS A PUBLICAR NO 2º SEMESTRE DE 2003**

Caracterização do Sector do Gás Natural

Anúncio de Proposta de Regulamentação do Sector do Gás Natural

Ajuste trimestral dos encargos variáveis de aquisição de energia eléctrica e dos preços das tarifas de venda a clientes finais em MAT, AT e MT a vigorar de Setembro a Dezembro de 2003

Proposta de Tarifas e Preços para a Energia Eléctrica e outros Serviços em 2004

Tarifas e Preços para a Energia Eléctrica e outros Serviços em 2004

- Tarifas e preços para a energia eléctrica e outros serviços em 2004
- Análise das previsões das empresas para 2004
- Análise do ano de 2002 e cálculo dos ajustamentos a repercutir em 2004
- Caracterização da procura de energia eléctrica em 2004
- Descrição do sistema tarifário e da metodologia de cálculo das tarifas
- Estrutura dos proveitos proporcionados pelas tarifas de energia eléctrica em 2004
- Evolução do desempenho das empresas do sector eléctrico
- Localização dos períodos horários das tarifas de energia eléctrica na RAA e na RAM
- Comparação internacional dos preços de energia eléctrica a 1 de Janeiro de 2003

Boletim Semestral da ERSE

### **DOCUMENTOS A PUBLICAR EM 2004**

Adaptação do Regulamento de Relações Comerciais, Regulamento Tarifário, Regulamento do Despacho e Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações em conformidade com a nova legislação do sector eléctrico que vier a ser publicada em resultado da transposição da Directiva n.º 2003/54/CE

Proposta de Regulamentação – Gás Natural

Regulamentos do sector do Gás Natural:

- Regulamento Tarifário
- Regulamento de Relações Comerciais
- Regulamento de Acesso às Redes, às Interligações e às Instalações de Armazenamento
- Regulamento da Qualidade de Serviço

Proposta de disposições de natureza comercial relativas às Regiões Autónomas para integrar o Regulamento da Qualidade de Serviço – Electricidade

Ajuste trimestral dos encargos variáveis de aquisição de energia eléctrica e dos preços das tarifas de venda a clientes finais em MAT, AT e MT

Proposta de Parâmetros para o Triénio 2005-2007 e Tarifas e Preços para a Energia Eléctrica e outros Serviços em 2005

Parâmetros para o Triénio 2005-2007 e Tarifas e Preços para a Energia Eléctrica e outros Serviços em 2005

- Parâmetros para o triénio 2005-2007
- Tarifas e preços para a energia eléctrica e outros serviços em 2005
- Análise das previsões das empresas para 2005
- Análise do ano de 2003 e cálculo dos ajustamentos a repercutir em 2005
- Caracterização da procura de energia eléctrica em 2005
- Descrição do sistema tarifário e da metodologia de cálculo das tarifas
- Estrutura dos proveitos proporcionados pelas tarifas de energia eléctrica em 2005
- Evolução do desempenho das empresas do sector eléctrico
- Localização dos períodos horários das tarifas de energia eléctrica na RAA e na RAM
- Comparação internacional dos preços de energia eléctrica a 1 de Janeiro de 2004

Boletim Semestral da ERSE

Relatório de Actividades de 2003

Plano de Actividades para 2005

### **ANEXO III REGULAMENTOS A EMITIR, REVER OU APROVAR**

Foi conferido à ERSE um elenco de competências em que se integra a função regulamentar, mediante a qual se concretizam os princípios legislativos aplicáveis aos sectores eléctrico e do gás natural.

Os regulamentos da ERSE, enquanto normas jurídicas caracterizadas pela sua abstracção, generalidade, imperatividade e de cumprimento obrigatório, constituem instrumentos ancilares à realização de uma regulação objectiva, transparente, equilibrada e justa. Acresce que esta condição regulatória sai reforçada não só na pré-determinação de normas regulamentares, mas também pelo processo de formação conducente à sua aprovação, através da adopção de procedimentos de audição pública, de consulta directa aos destinatários de interesse legítimo imediato na aplicação dos mesmos, nomeadamente das associações de consumidores e das empresas reguladas.

No domínio do sector eléctrico, a recente aprovação da Directiva 2003/54/CE que estabeleceu as regras comuns para o Mercado Interno da Electricidade obrigará a alterações no quadro legal aplicável ao sector eléctrico, com a consequente necessidade de adaptação dos regulamentos do sector eléctrico.

No âmbito do sector do gás natural, compete à ERSE proceder à elaboração e aprovação do Regulamento Tarifário, do Regulamento do Acesso às Redes, às Interligações e às Instalações de Armazenamento, do Regulamento de Relações Comerciais e do Regulamento da Qualidade de Serviço. A ERSE procede ainda à aprovação dos regulamentos de exploração e fornecimento elaborados pelas entidades concessionárias ou licenciadas de serviço público.

A aprovação dos regulamentos do sector do gás natural deverá ser efectuada antes de 1 de Julho de 2004, data prevista para o início da elegibilidade dos consumidores que utilizem o gás natural para produção de energia eléctrica. Ainda durante o corrente ano deverá ser publicado o Anúncio de Proposta de Regulamentação do Sector do Gás Natural e realizada a primeira audição pública na qual poderão participar todas as entidades, associações, empresas e demais partes interessadas na regulamentação do sector do gás natural. Esta audição servirá sobretudo para discutir possíveis alternativas de regulamentação, avaliando publicamente vantagens e inconvenientes das várias opções.

Na linha orientadora dos objectivos enunciados, projecta-se o seguinte quadro de actividades regulamentares da ERSE.

## **SECTOR ELÉCTRICO**

1. Proceder, no âmbito da transposição da Directiva 2003/54/CE que estabeleceu as regras comuns para o Mercado Interno da Electricidade, à adaptação dos seguintes regulamentos:
  - Regulamento Tarifário
  - Regulamento de Relações Comerciais
  - Regulamento do Despacho
  - Regulamento do Acesso às Redes e às Interligações
2. Proceder, no âmbito da extensão das competências de regulação da ERSE às Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, à elaboração de proposta relativa às disposições de natureza comercial, para integrar a adaptação àquelas Regiões Autónomas do Regulamento da Qualidade de Serviço cuja competência é da Direcção-Geral de Energia.

## **SECTOR DO GÁS NATURAL**

1. Proceder à elaboração e aprovação dos seguintes regulamentos:
  - Regulamento de Relações Comerciais
  - Regulamento da Qualidade de Serviço
  - Regulamento Tarifário
  - Regulamento de Acesso às Redes, às Interligações e às Instalações de Armazenamento
2. Proceder à aprovação da revisão dos regulamentos de exploração e fornecimento das entidades concessionárias ou licenciadas de serviço público.



ENTIDADE  
REGULADORA DOS  
SERVIÇOS ENERGÉTICOS

## ORÇAMENTOS PRIVATIVOS PARA 2004

### DESENVOLVIMENTO DAS DESPESAS DOS SERVIÇOS E FUNDOS AUTÓNOMOS

#### 1. DESPESAS

P R O G	M E D	CLASSIFICAÇÃO		A L	S · A L	DESPESA	FONTES DE FINANCIAMENTO		TOTAL DESPESAS (EM EUROS)
		FUNCCIONAL	ECONÓMICA				RECEITAS PRÓPRIAS	FEDER	
		3.02.6							
			<b>0101</b>			<b>Despesas com pessoal</b>			
			<b>0102</b>			Remunerações certas e permanentes	3 922 280		3 922 280
			<b>0103</b>			Abonos variáveis ou eventuais	154 034		154 034
						Segurança social	829 300		829 300
			<b>0201</b>			<b>Aquisição de bens e serviços</b>			
			<b>0202</b>			Aquisição de bens	86 120		86 120
						Aquisição de serviços	1 492 015		1 492 015
			<b>0303</b>			<b>Juros e outros encargos</b>			
			<b>0306</b>			Juros de locação financeira			0
						Outros encargos Financeiros	7 000		7 000
			<b>0602</b>			<b>Outras despesas correntes</b>			
						Diversas	1 500		1 500
			<b>0701</b>	<b>BO</b>		<b>Aquisição de bens de capital</b>			
						Investimentos	177 500	532 500	710 000
						<b>TOTAL DA DIVISÃO - DESPESA:</b>	<b>6 669 749</b>	<b>532 500</b>	<b>7 202 249</b>

#### 2. RECEITAS

P R O G	M E D	CLASS ECON	RUB	SUB ART	RECEITA	FONTES DE FINANCIAMENTO		TOTAL RECEITAS (EM EUROS)
						RECEITAS PRÓPRIAS	FEDER	
		<b>0601</b>			<b>Transferências Correntes</b>			
		<b>0609</b>			Sociedades e Quase Soc. Não Financeiras	6 669 749		6 669 749
					Resto do Mundo		532 500	532 500
					<b>TOTAL DA DIVISÃO - RECEITA:</b>	<b>6 669 749</b>	<b>532 500</b>	<b>7 202 249</b>

07 - MINISTÉRIO - ECONOMIA  
1 - S. ESTADO - ME - FUNCIONAMENTO - S.F.A.  
04 - CAPÍTULO - SERVIÇOS REGIONAIS DE REGULAMENTAÇÃO, DE REGULAÇÃO E SUPERVISÃO  
10 - DIVISÃO - ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS