



ENTIDADE
REGULADORA DOS
SERVIÇOS ENERGÉTICOS

21
M
B

PLANO DE ACTIVIDADES

2009

Agosto 2008

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

ÍNDICE

1	NOTA SUMÁRIA	1
2	ACTIVIDADES DE REGULAÇÃO A DESENVOLVER EM 2009	5
2.1	Contribuir para a construção do MIBEL e do MIBGÁS	5
2.1.1	Actividades correntes	7
2.1.2	Actividades específicas	8
2.2	Promover a protecção dos consumidores	9
2.2.1	Actividades correntes	9
2.2.2	Actividades específicas	10
2.3	Aprofundar a liberalização do sector do gás natural.....	11
2.3.1	Actividades correntes	12
2.3.2	Actividades específicas	12
2.4	Promover o desempenho ambiental e a eficiência energética.....	12
2.4.1	Actividades correntes	13
2.4.2	Actividades específicas	14
2.5	Consolidar a regulação dos sectores eléctrico e do gás natural.....	14
2.5.1	Sector eléctrico	15
2.5.1.1	Actividades correntes	15
2.5.1.2	Actividades específicas	16
2.5.2	Sector do Gás Natural	17
2.5.2.1	Actividades correntes	18
2.5.2.2	Actividades específicas	19
2.5.2.3	Preparação do período regulatório 2010-2013.....	19
2.6	Aprofundar a supervisão de mercados.....	20
2.6.1	Actividades correntes	21
2.6.2	Actividades específicas	21
2.7	Desenvolver o Programa do Consumidor de Energia 2008-2009.....	22
2.7.1	Academia de Formação.....	22
2.7.2	Espaço do Consumidor	23
2.7.3	Programa ERSEFORMA	23
2.8	Perspectivar o futuro	24
2.9	Documentos técnicos.....	28
3	PARTICIPAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES INTERNACIONAIS	31
3.1	CEER/ERGEG	31
3.1.1	Grupos de Trabalho da electricidade	31
3.1.2	Grupos de Trabalho do gás natural.....	32
3.1.3	Grupos de Trabalho Transversais	33
3.1.3.1	Grupo de Trabalho sobre Separação de Actividades, Reporte de Informação e Comparações Internacionais ("Unbundling, Reporting and Benchmarking Task Force").....	33
3.1.3.2	Grupo de Trabalho sobre consumidores ("Customer Focus Group").....	33
3.1.3.3	Grupo de Trabalho sobre o 3.º Pacote Legislativo (ENP WG)	34
3.1.3.4	Grupo de Trabalho sobre produtos financeiros (FIS WG)	34

23
43

3.1.4	Iniciativas regionais	35
3.2	MEDREG	37
4	APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA	39
5	APOIO JURÍDICO	41
6	ACTIVIDADES DE GESTÃO E ORGANIZAÇÃO.....	43
7	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	47
8	CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO.....	51
9	COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL	53

1 NOTA SUMÁRIA

Encerra-se em 2008 o ciclo de actividades previsto na "Estratégia e Plano de Actividades 2005-2008". O Conselho de Administração entende que um novo exercício de planeamento estratégico das actividades de regulação terá lugar no início de 2009, sendo nesse momento apresentado um balanço do ciclo que terminará no final de 2008.

O Plano de Actividades que se apresenta responde, por um lado, às etapas dos ciclos de regulação do sector da electricidade e do gás natural que se encontram plasmados na regulamentação em vigor de ambos os sectores e, por outro lado, a decisões de gestão e de intervenção tomadas pela ERSE em 2008 alicerçadas na necessidade de desenvolvimento de estratégias regulatórias, em que ganham relevância o mercado e o consumidor.

As actividades a desenvolver consideram o quadro legal vigente no sector energético, com implicações directas na regulação dos sectores eléctrico e do gás natural.

Das actividades a desenvolver em 2009, o Conselho de Administração entende salientar aquelas que se revestem de carácter extraordinário e mobilizam mais recursos:

- Preparação do novo período regulatório Junho 2010 – Junho 2013 do Sector do Gás Natural

A ERSE dará início no segundo semestre de 2009 à preparação do novo período regulatório. Esta actividade englobará um conjunto de projectos específicos dos quais destacamos o balanço do desempenho das actividades reguladas do sector do gás natural relativo ao primeiro período regulatório, a definição dos modelos de regulação para as diversas actividades, a definição da base de custos para regulação das actividades de transporte, recepção e armazenamento, de distribuição e de comercialização do gás natural, a definição de parâmetros de eficiência a aplicar às empresas do sector do gás natural, a determinação do custo de capital das empresas do sector do gás natural e a elaboração de estudos sobre a estrutura tarifária.

A preparação do novo período regulatório poderá incluir um conjunto de trabalhos preparatórios de revisão dos regulamentos do sector do gás natural, a qual será orientada pelo objectivo de tornar a regulação tão leve e eficaz quanto possível de acordo com as melhores práticas regulatórias internacionais.

- Supervisão de Mercados

A ERSE criou em 2008 uma Unidade de Supervisão de Mercados tendo por objectivo reunir competências próprias para reforçar a supervisão de mercados de ambos os sectores de electricidade e de gás natural, de âmbito nacional e ibérico.

21
14
3

A ERSE deu assim cumprimento à consolidação das actividades de acompanhamento dos mercados de energia, em particular do MIBEL (OMIP e OMEL), tendo em vista a avaliação do grau de desenvolvimento dos mercados e a avaliação do impacto dos mecanismos de mercados existentes, das estratégias e comportamentos dos operadores envolvidos, em particular os operadores dominantes, e de medidas regulatórias, legislativas e regulamentares sectoriais e financeiras.

A dedicação especializada de recursos às actividades de supervisão de mercados espelha a importância que lhes é conferida para aumentar a confiança dos agentes nos mercados e a defesa dos interesses dos consumidores, no sentido de assegurar o funcionamento transparente e concorrencial do mercado.

Em 2009, a ERSE consolidará a missão da Unidade de Supervisão de Mercados e a sua presença na supervisão de mercados.

- Desenvolvimento do Programa do Consumidor de Energia 2008 -2009

A ERSE aprovou em 2008 um programa especialmente vocacionado para o consumidor de energia designado por Programa do Consumidor de Energia 2008 – 2009.

Este programa assume-se como veículo de promoção e de dinamização de uma pluralidade de competências pessoais e profissionais e junto de agentes e consumidores do sector de energia e de entidades da sociedade civil e igualmente como correia de transmissão de conhecimento útil ao bom funcionamento do sector da energia, ao aumento da eficiência energética e à disseminação de boas práticas e comportamentos amigos da boa utilização de energia.

- Participação da ERSE em actividades de organismos europeus

A ERSE antecipa um reforço do seu envolvimento nas actividades do Council of European Energy Regulators (CEER) e no European Regulators Group for Electricity and Gas (ERGEG), medida por uma participação mais alargada e intensa quer ao nível de topo, nas estruturas de administração, quer ao nível técnico e operacional, em grupos de trabalho.

- Gestão dos Recursos Humanos

A ERSE conheceu em 2008 o primeiro ano completo de funcionamento do novo modelo organizacional e funcional. No âmbito deste novo modelo foi instituído um sistema de gestão por objectivos que integra um modelo de avaliação de desempenho que actuará pela primeira vez em 2008.

Em 2009 a ERSE consolidará a institucionalização da função gestão de recursos humanos, através de um conjunto de iniciativas que passam pela revisão dos sistemas de compensação e de carreiras,

pelo desenvolvimento das políticas de formação já estabelecidas e pelo aprofundamento do intercâmbio com universidades no âmbito da política de estágios definida.

Lisboa, 28 de Agosto de 2008

Conselho de Administração



Prof. Doutor Vítor Manuel da Silva Santos

Presidente



Dra. Maria Margarida de Lucena Corrêa de Aguiar

Administradora



Doutor José Monteiro Fernandes Braz

Administrador

Umy
3

2 ACTIVIDADES DE REGULAÇÃO A DESENVOLVER EM 2009

2.1 CONTRIBUIR PARA A CONSTRUÇÃO DO MIBEL E DO MIBGÁS

MIBEL

Os anos de 2007 e 2008 foram caracterizados por uma intensa actividade da ERSE no âmbito dos trabalhos relacionados com a construção do MIBEL, desenvolvidos no quadro do Acordo de Santiago de Compostela e do Plano de Compatibilização Regulatória, celebrados entre os Governos de Portugal e de Espanha, respectivamente em 2004 e 2007.

Os estudos solicitados ao Conselho de Reguladores foram concluídos em 2007, com excepção dos estudos relativos à convergência das tarifas de acesso e à harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador que deverão ser concluídos durante o ano de 2008.

Após o início do funcionamento dos mercados organizados do MIBEL, foi atribuído grande relevo às actividades de acompanhamento e supervisão do Conselho de Reguladores. Nesse sentido, foram desenvolvidas pelo Conselho de Reguladores iniciativas destinadas a criar condições de acesso e partilha de informação sobre o funcionamento dos mercados organizados. De uma forma sistemática passaram a ser divulgados relatórios mensais que analisam o funcionamento dos mercados organizados do MIBEL.

Em 2009, espera-se que as propostas do Conselho de Reguladores, elaboradas no âmbito do mencionado Plano de Compatibilização Regulatória, venham a ser adoptadas pelos Governos de Portugal e de Espanha, resultando no aprofundamento da construção do MIBEL.

O acompanhamento do funcionamento dos mercados do MIBEL, designadamente os trabalhos efectuados no âmbito do Conselho de Reguladores, têm permitido a identificação de novas áreas de harmonização, de que constitui exemplo o trabalho solicitado aos operadores de sistema dos dois países no sentido da harmonização e convergência dos mercados de serviços de sistema.

MIBGAS

No Plano de Compatibilização Regulatória anteriormente referido, os dois governos decidiram criar vários grupos de trabalho com o objectivo de preparar a criação e desenvolvimento do mercado ibérico do gás natural, tendo em conta a importância da capacidade de recepção de gás natural liquefeito (GNL) da Península Ibérica nos contextos europeu e mundial, perspectivando a sua afirmação como mercado ibérico de referência a nível internacional.

A criação de um Mercado Ibérico de Gás Natural (MIBGAS) terá os seguintes objectivos:

- Aumentar a segurança de fornecimento através da integração dos mercados, da coordenação de ambos os sistemas e do reforço das interligações.
- Aumentar o nível de concorrência, reflectindo a maior dimensão do mercado e o aumento do número de participantes.
- Simplificar e harmonizar o quadro regulatório de ambos os países.
- Incentivar a eficiência das actividades reguladas e liberalizadas, bem como a transparência do mercado.

O processo de harmonização e construção do MIBGAS deverá ser desenvolvido de forma gradual e por mútuo acordo entre Portugal e Espanha, representando uma contribuição activa de ambos os países para a concretização do mercado europeu de gás natural.

No acordo celebrado a 8 de Março de 2007 ficou acordado que a Comisión Nacional de Energía (CNE) e a ERSE deveriam preparar um documento que identificasse os princípios de funcionamento e organização do MIBGAS.

Na sequência do compromisso assumido, a CNE e a ERSE efectuaram uma Consulta Pública sobre o Modelo de Organização e os Princípios de Funcionamento do MIBGAS com o objectivo de receber dos agentes de mercado e demais sujeitos intervenientes, os seus pontos de vista relativamente ao modelo do mercado a implementar.

Como resultado do processo de consulta pública foram recebidos comentários e propostas que foram tidos em consideração na aprovação pela ERSE e pela CNE do documento final do "*Modelo de Organização e Princípios de Funcionamento do Mercado Ibérico de Gás Natural*", apresentado na Cimeira Ibérica, ocorrida em Braga, nos dias 18 e 19 de Janeiro de 2008.

No documento de proposta de modelo de funcionamento do MIBGAS são tratadas diversas matérias agrupadas em quatro temas centrais:

- Definição do marco institucional e princípios básicos de funcionamento do MIBGAS.
- Considerações sobre a comercialização do gás natural.
- Considerações sobre a gestão técnica do sistema e segurança de fornecimento.
- Considerações sobre a supervisão e desenvolvimento do mercado ibérico de gás natural.

Com o objectivo de coordenar os trabalhos de harmonização regulatória, necessários ao desenvolvimento do Mercado Ibérico de Gás Natural, os reguladores propuseram a criação de um Comité de Coordenação do MIBGAS, constituído pelas entidades reguladoras de Espanha e de Portugal

(CNE e ERSE). As atribuições deste Comité visam a elaboração de propostas de harmonização regulatória e de recomendações necessárias ao desenvolvimento do MIBGAS.

A proposta de modelo de funcionamento descreve o plano de acção para a criação e desenvolvimento futuro do MIBGAS, que se desenvolve segundo três eixos:

HARMONIZAÇÃO DAS LICENÇAS DE COMERCIALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL AO NÍVEL IBÉRICO

A CNE e a ERSE devem elaborar um estudo comparativo das condições para obter a licença de comercialização em ambos os países e uma proposta de recomendações de harmonização regulatória.

O objectivo deste plano é estabelecer um procedimento consistente de autorização de comercializadores de âmbito ibérico incluindo a criação de um registo ibérico de comercializadores de gás natural.

CONVERGÊNCIA NA ESTRUTURA DAS TARIFAS DE ACESSO

A CNE e a ERSE constituirão um grupo de trabalho para análise das estruturas de tarifas de acesso e para a elaboração de recomendações sobre as mesmas em particular no que respeita aos pagamentos que incidem sobre os trânsitos de gás natural entre os dois países.

PLANEAMENTO CONJUNTO DO SISTEMA DE GÁS NATURAL IBÉRICO

A REN e a ENAGAS deverão preparar um plano de investimento para o reforço das interligações e da capacidade de armazenamento de gás natural.

Para o efeito, importa que os operadores de transporte efectuem uma análise conjunta das perspectivas da evolução da procura, de forma a garantir um nível satisfatório de oferta de capacidade para o mercado, em particular nas infra-estruturas de armazenamento subterrâneo e suas interligações.

Relativamente ao armazenamento de gás natural, os operadores devem realizar uma análise conjunta das necessidades de capacidade de armazenamento de gás natural com vista a assegurar um nível adequado de segurança de fornecimento.

2.1.1 ACTIVIDADES CORRENTES

As actividades correntes a desenvolver no âmbito da construção do MIBEL que se perspectivam para 2009 são as seguintes:

- Participação nas reuniões realizadas no âmbito do Conselho de Reguladores – reuniões do Comité Técnico e do Comité de Presidentes.

- Emissão de pareceres sobre propostas de nova legislação e regulamentação ou de alteração da actualmente vigente.
- Análise de incidentes registados nos mercados e elaboração dos respectivos relatórios. Esta análise envolve igualmente a interacção com as restantes entidades que constituem o Conselho de Reguladores.
- Participação na elaboração de estudos solicitados ao Conselho de Reguladores.
- Divulgação pública de informação sobre os mercados do MIBEL.
- Participação nas reuniões do Mercado Regional da Electricidade do Sudoeste da Europa, do qual o MIBEL é parte integrante.

As actividades de acompanhamento e desenvolvimento do MIBGAS são as seguintes:

- Acompanhamento das iniciativas no âmbito do MIBGAS.
- Participação nas reuniões da iniciativa do mercado regional do sul, do qual o MIBGAS é parte integrante.

2.1.2 ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Em 2009, espera-se que venham a ser implementadas as propostas de harmonização regulatória apresentadas pelo Conselho de Reguladores aos Governos de Portugal e de Espanha, designadamente:

- Os mecanismos de garantia de potência.
- A harmonização dos procedimentos de mudança de comercializador.
- A harmonização das metodologias de cálculo das tarifas de acesso.

A implementação destas medidas poderá conduzir a alterações regulamentares ou à necessidade de realização de novos estudos.

Em 2009 serão concluídos os trabalhos relativos à disponibilização de um website destinado a facilitar a divulgação de informação sobre os mercados do MIBEL e sobre as actividades desenvolvidas pelo Conselho de Reguladores.

Ainda em 2009 deverá ser dada particular importância aos trabalhos conducentes à harmonização e convergência dos mercados de serviços de sistema.

O aprofundamento do MIBEL exigirá o desenvolvimento de novas actividades de harmonização regulatória que venham a ser solicitadas pelos Governos, contemplando as necessidades identificadas pelo Conselho de Reguladores.

Serão também desenvolvidas actividades no âmbito do plano de acção para a criação e desenvolvimento do MIBGAS, designadamente:

- A elaboração de um estudo comparativo das condições de obtenção da licença de comercialização em ambos os países.
- A elaboração de uma proposta de recomendações de harmonização regulatória, a submeter a consulta pública, sobre as condições aplicáveis à obtenção da licença de comercialização em Portugal e Espanha.
- A elaboração de um estudo comparativo das actuais tarifas de acesso aplicáveis aos trânsitos transfronteiriços, identificando as principais diferenças e obstáculos a ultrapassar.
- A elaboração de uma proposta harmonizada, a submeter a consulta pública, relativa às tarifas de acesso a aplicar aos trânsitos entre Portugal e Espanha. Estas regras devem, por um lado, assegurar a não discriminação entre fluxos nacionais e trânsitos no âmbito do MIBGAS e, por outro lado, facilitar o desenvolvimento do mercado.

2.2 PROMOVER A PROTECÇÃO DOS CONSUMIDORES

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

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

- Preparar e implementar medidas, designadamente regulamentares, que assegurem aos consumidores uma efectiva protecção dos seus direitos e interesses no quadro de uma adequada e eficiente regulação dos sectores eléctrico e do gás natural.
- Disponibilizar aos consumidores de energia os meios essenciais a um acesso à informação e aos mecanismos que viabilizem o exercício eficaz dos seus direitos, designadamente através do desenvolvimento de acções de informação e de formação dirigidas aos organismos representativos dos consumidores, da resposta às suas solicitações e do tratamento das reclamações.

Enquanto o desenvolvimento da primeira destas perspectivas se integra no âmbito das actividades a desenvolver pelas diversas direcções de regulação, coordenadas pela Direcção-Geral de Regulação, a segunda faz parte das atribuições do núcleo especializado de Apoio ao Consumidor de Energia (ACE).

2.2.1 ACTIVIDADES CORRENTES

As actividades correntes previstas para 2009 são as seguintes:

- Verificação das disposições legais e regulamentares aplicáveis, visando a protecção dos consumidores de energia contra práticas comerciais desleais ou abusivas.
- Interação com associações de consumidores e outros organismos vocacionados para a protecção dos consumidores na análise de matérias relacionadas com a regulação dos sectores eléctrico e do gás natural.
- Actualização e disponibilização de informação de interesse para os consumidores na página da ERSE na Internet.
- Actualização e disponibilização de informação aos consumidores de electricidade e de gás natural sobre preços de referência praticados no mercado liberalizado, bem como de ferramentas informáticas de apoio aos consumidores na escolha de comercializador. Inclui-se, neste âmbito, a disponibilização na página da Internet da ERSE de simuladores que assegurem informação objectiva aos consumidores de electricidade e de gás natural para fazerem as suas opções de forma informada.
- Acompanhamento e apoio ao tratamento de reclamações dos consumidores de energia, tendo em conta a importância deste processo para a obtenção de informação actualizada sobre a correcta aplicação da regulamentação aprovada pela ERSE.

2.2.2 ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Prevê-se para 2009 a realização das seguintes actividades específicas:

- Conclusão e divulgação do estudo de avaliação da satisfação de clientes de electricidade que será iniciado ainda em 2008.
- Conclusão e divulgação de um estudo sobre consumidores vulneráveis e sobre a problemática da "pobreza energética".
- Concretização de acções previstas no Programa do Consumidor de Energia 2008-2009.
- Preparação de acções de informação relativas à abertura de mercado no sector do gás natural, que será total a partir de 1 de Janeiro de 2010.
- Sensibilização dos consumidores para os impactes ambientais do consumo de energia, designadamente através da divulgação dos trabalhos em curso sobre rotulagem de energia eléctrica.
- Promoção da arbitragem voluntária através do incentivo ao recurso aos centros de arbitragem competentes para resolução de conflitos, bem como da cooperação com outras entidades na criação de um centro de arbitragem com competência especializada no sector energético.
- Acompanhamento e registo de iniciativas nacionais e comunitárias de defesa dos consumidores com incidência especial nos sectores eléctrico e do gás natural.

2.3 APROFUNDAR A LIBERALIZAÇÃO DO SECTOR DO GÁS NATURAL

21
14
3

O ano de 2007 marcou o início do estabelecimento de tarifas por actividades reguladas pela ERSE no sector do gás natural. No primeiro ano gás 2007-2008 a regulação da ERSE incidiu apenas sobre as actividades de Recepção, Armazenamento e Regaseificação de Gás Natural Liquefeito (GNL), de Armazenamento Subterrâneo, de Gestão Técnica Global do Sistema e de Transporte de Gás Natural, tendo sido aprovadas as tarifas de uso destas infra-estruturas e a tarifa de Uso Global do Sistema.

No decurso de 2007, os preços das tarifas de Venda a Clientes Finais continuaram a ser homologados pelo Ministério da Economia e Inovação mediante proposta das empresas concessionárias e licenciadas, segundo o regime previsto nos contratos de concessão e licenças em vigor.

No primeiro semestre de 2008, a ERSE, transitoriamente, homologou as tarifas de Venda a Clientes Finais para vigorarem no primeiro e segundo trimestres, tendo sido aplicado o regime semelhante ao que vigorou até esta data.

No segundo ano gás, 2008-2009, a ERSE alargou a regulação às actividades de Distribuição, de Comercialização e de Compra e Venda de Gás Natural, fixando as tarifas de Uso das Redes de Distribuição, de Comercialização, de Energia e a tarifa resultante de Venda a Clientes Finais.

De igual modo, no decurso de 2008 foram aprovados os documentos complementares previstos na regulamentação, sendo de destacar o Manual de Procedimentos do Acerto de Contas e o Manual de Procedimentos da Operação do Sistema, as metodologias de determinação e de atribuição de capacidade nas diversas infra-estruturas e o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados, considerando-se assim concluído o quadro regulamentar que viabiliza a abertura de mercado.

O direito de escolha de fornecedor poderá assim vir a ser exercido pelos consumidores elegíveis, cabendo à ERSE acompanhar a evolução do exercício deste direito e conseqüentemente da evolução do mercado. A verificação da aplicação das disposições regulamentares que viabilizam a abertura do mercado, a prestação de informação e de esclarecimentos aos agentes de mercado e consumidores merecerão a maior atenção da ERSE no ano de 2009.

A liberalização dos mercados exige da ERSE uma maior capacidade de comunicação com os agentes e um maior e mais sistemático acompanhamento do funcionamento dos mercados, por forma a permitir actuações oportunas e eficazes, contribuindo, assim, para aumentar a confiança dos consumidores.

À semelhança do que foi efectuado em 2006 para o sector eléctrico, em 2009 a ERSE desenvolverá acções de informação e sensibilização dos consumidores domésticos de gás natural relativamente à mudança de fornecedor. Estas acções de informação serão, na medida do possível, efectuadas de forma coordenada com a Direcção-Geral do Consumidor e com as associações de consumidores.

2.3.1 ACTIVIDADES CORRENTES

Prevê-se a realização em 2009 das seguintes actividades correntes:

- Acompanhamento da implementação e funcionamento da plataforma informática que operacionalizará a gestão do processo de mudança de comercializador.
- Acompanhamento da extinção das tarifas transitórias de Venda a Clientes Finais dos comercializadores de último recurso para fornecimentos em média pressão e em baixa pressão superiores a 10 000 m³.
- Resposta a pedidos de esclarecimento dos operadores das infra-estruturas, agentes de mercado e consumidores em geral, relativos à aplicação das tarifas publicadas.
- Verificação da aplicação da regulamentação no que respeita ao acesso às infra-estruturas.

2.3.2 ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Prevê-se a realização em 2009 das seguintes actividades específicas:

- Colaborar na elaboração de folhetos e documentos explicativos dos direitos dos consumidores de gás natural no mercado liberalizado.
- Colaborar na elaboração de brochuras explicativas das tarifas aplicáveis aos consumidores de gás natural.
- Desenvolver simuladores de facturação das tarifas aplicáveis no sector do gás natural.
- Promover acções de informação e sensibilização dos consumidores relativamente à mudança de comercializador.

2.4 PROMOVER O DESEMPENHO AMBIENTAL E A EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

A melhoria do desempenho ambiental dos sectores regulados passa, no essencial, por:

- Melhorar a eficiência energética nos sectores consumidores.
- Desenvolver as fontes de energia renováveis.
- Adoptar práticas, técnicas ou tecnologias que melhorem o desempenho ambiental das empresas.

A ERSE tem desenvolvido diversas actividades nas áreas do ambiente e da eficiência energética, designadamente através da aplicação dos incentivos à promoção do desempenho ambiental e à promoção da eficiência no consumo, estabelecidos na regulamentação dos sectores eléctrico e do gás natural.

Na área da promoção do desempenho ambiental, em 2008, a ERSE desenvolveu as seguintes actividades:

- Aprovação dos relatórios de execução relativos aos PPDA da REN, EDP Distribuição, EDA e EEM.
- Aprovação de novas regras aplicáveis aos PPDA, na sequência de um processo de consulta pública e da realização de um seminário sobre esta matéria.
- Divulgação do documento "Planos de Promoção do Desempenho Ambiental no Sector Eléctrico – Experiência de cinco anos (2002-2006)".

Por sua vez, a regulação e liberalização dos mercados tem levado a uma maior eficiência na oferta de energia. No entanto, no que respeita à procura, continuam a existir barreiras ao aumento da eficiência energética.

As candidaturas recebidas no âmbito dos PPEC 2007 e 2008, bem como a experiência da implementação das medidas, justificaram a necessidade de revisão e aperfeiçoamento das Regras, permitindo colmatar algumas dificuldades e lacunas sentidas pela ERSE, e pelos promotores.

Assim, decorridos dois anos da primeira publicação das regras do Plano de Promoção da Eficiência no Consumo de energia eléctrica (PPEC), a ERSE submeteu, em Fevereiro de 2008, a consulta pública as novas regras do PPEC. Na sequência deste processo a ERSE publicou, em Maio de 2008, as novas regras que decorrem do Regulamento Tarifário do sector eléctrico.

Durante o ano 2008, a ERSE desenvolveu as seguintes actividades de promoção da eficiência energética:

- Acompanhamento da execução do PPEC 2007 (medidas plurianuais) e do PPEC 2008.
- Divulgação de informação junto dos consumidores de energia eléctrica sobre a implementação do PPEC 2007 e do PPEC 2008, em particular sobre os custos, benefícios e resultados alcançados.
- Análise e selecção das candidaturas apresentadas no âmbito do PPEC 2009-2010.

2.4.1 ACTIVIDADES CORRENTES

As actividades correntes previstas para 2009 são as seguintes:

- Acompanhamento das políticas de ambiente, com especial destaque para as questões relacionadas com as alterações climáticas.
- Acompanhamento do Comércio Europeu de Licenças de Emissão (CELE).

- Acompanhamento da execução das medidas dos Planos de Promoção do Desempenho Ambiental (PPDA) apresentados à ERSE e promoção de um seminário para divulgação dos resultados obtidos.
- Análise dos relatórios semestrais/trimestrais das medidas aprovadas no âmbito do PPEC 2007, 2008 e 2009-2010 e elaboração dos Relatórios de Execução dos PPEC 2007 e 2008.
- Realização de auditorias para verificação da implementação das medidas aprovadas no âmbito dos PPEC 2007, 2008 e 2009-2010.

2.4.2 ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Prevê-se a realização em 2009 dos seguintes projectos específicos:

- Apresentação dos relatórios relativos às acções de monitorização realizadas pela ERSE a medidas previstas no PPDA da EDP Distribuição.
- Verificação no terreno da aplicação do PPDA da EEM.
- Análise das melhores práticas internacionais de eficiência no consumo e dos planos de eficiência energética implementados nos países da União Europeia.
- Apresentação dos resultados de implementação das acções do PPEC realizadas em 2007 e 2008 através de artigos e em sessões públicas.
- Divulgação pública do PPEC, da metodologia de seriação das medidas de eficiência no consumo e das acções a decorrer.
- Divulgação de conteúdos resultantes de medidas já implementadas ao abrigo do PPEC, criando uma base de conhecimento.

2.5 CONSOLIDAR A REGULAÇÃO DOS SECTORES ELÉCTRICO E DO GÁS NATURAL

A consolidação da regulação dos sectores eléctrico e do gás natural é uma tarefa que assume um carácter transversal a toda a organização.

O novo impulso que viria a ser dado ao aprofundamento do Mercado Interno de Energia na União Europeia, através do denominado “3º Pacote Legislativo” que abrange o sector eléctrico e o sector do gás natural, também não pode estar ignorado na regulamentação sectorial.

23
14
13

2.5.1 SECTOR ELÉCTRICO

A preparação de um novo período de regulação (2009-2011) do sector eléctrico constituiu uma oportunidade para reflectir sobre as principais matérias regulatórias, efectuando as alterações regulamentares consideradas adequadas.

A ERSE colocou em consulta pública uma proposta de alteração de regulamentos do sector eléctrico da sua responsabilidade (Regulamento Tarifário e Regulamento de Relações Comerciais), sendo de destacar os seguintes temas: (1) os novos incentivos à melhoria dos serviços prestados aos clientes, (2) as novas opções tarifárias, (3) a tarifa social, (4) os ajustamentos trimestrais, (5) a transparência nas relações comerciais, (6) as recomendações às empresas reguladas, (7) as auditorias de verificação da aplicação dos regulamentos, (8) o novo modelo de regulação do Operador da Rede de Transporte, (9) o novo modelo de regulação do Comercializador de Último Recurso, (10) a regulação económica das empresas das Regiões Autónomas, (11) a microprodução e (12) a sincronização dos ajustamentos da tarifa de energia e da tarifa de acesso às redes.

Os comentários recebidos contribuíram para melhorar as propostas de regulamentação e robusteceram a decisão final da ERSE, vertida nos regulamentos aprovados.

Na consolidação da regulação torna-se ainda necessário proceder ao reforço da verificação do cumprimento dos regulamentos e dos documentos complementares.

2.5.1.1 ACTIVIDADES CORRENTES

Em 2009 prevê-se a realização das seguintes actividades correntes:

- Análise e acompanhamento dos CMEC designadamente através da emissão de parecer ao documento justificativo do valor da parcela de acerto de 2008.
- Aprovação e justificação das tarifas para a energia eléctrica em 2010.
- Determinação dos ajustamentos referentes a 2008 e 2009 a repercutir nas tarifas de 2010.
- Análise do desempenho e das previsões das empresas reguladas.
- Acompanhamento dos mecanismos de incentivo à gestão dos CAE não cessados e à gestão das licenças de emissão de CO₂.
- Caracterização da procura de energia eléctrica em 2010.
- Descrição do Sistema Tarifário e da Metodologia de Cálculo das Tarifas.
- Estrutura dos Proveitos a Recuperar pelas Tarifas.

- Verificação da aplicação dos regulamentos do sector eléctrico e dos documentos complementares neles previstos.
- Aprovação de sub-regulamentação nos termos previstos nos regulamentos.
- Acompanhamento da gestão e utilização das interligações, das respectivas receitas de congestionamento, do mecanismo europeu de compensação por trânsitos transfronteiriços.
- Acompanhamento dos projectos de investimentos, relatórios de execução e colaboração em estudos de “benchmarking”.
- Acompanhamento da evolução das perdas, do processo de ajustamento e da aplicação do mecanismo de incentivo à sua redução.
- Acompanhamento da operação, da monitorização da segurança e fiabilidade, da coordenação de indisponibilidades e da informação disponível sobre garantia de abastecimento no SEN.
- Acompanhamento do mercado de contratação de serviços de sistema e da sua gestão, análise da evolução dos custos de operação aceites para tarifas e definição e acompanhamento da aplicação dos mecanismos de gestão de desvios.
- Acompanhamento dos aspectos da qualidade de serviço técnica no sector eléctrico e elaboração do Relatório sobre a Qualidade de Serviço do sector eléctrico.
- Acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos no âmbito do Comité Técnico de Seguimento da Operação do Sistema Eléctrico Ibérico (CTSOSEI).

2.5.1.2 ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Em 2009 prevê-se a realização das seguintes actividades específicas:

- Definição da metodologia de incentivo à disponibilidade da Rede Nacional de Transporte.
- Definição dos custos de referência a aplicar aos investimentos da rede de transporte de energia eléctrica, tendo por base um estudo a realizar por uma empresa externa seleccionada para o efeito.
- Análise da objectividade dos critérios de repartição dos custos imputados pelas empresas do Grupo EDP à EDP- Distribuição e à EDP – Serviço Universal, considerando designadamente preocupações em assegurar o princípio da plena concorrência, tendo por base um estudo a realizar por uma empresa externa seleccionada para o efeito.
- Auditoria às contas da EDP Soluções Comerciais com vista a validar a metodologia de formação de preço adoptada pela EDP Soluções Comerciais na prestação de serviços à EDP – Serviço Universal e à EDP – Distribuição, tendo por base um estudo a realizar por uma empresa externa seleccionada para o efeito.

-
- 21
M4
√3
- Determinação dos custos eficientes com o transporte, descarga, armazenamento e comercialização de combustíveis para a produção de energia eléctrica nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores de modo a implementar uma forma de regulação não discriminatória e transparente nas duas Regiões Autónomas, tendo por base um estudo a realizar por uma empresa externa seleccionada para o efeito.
 - Estudos de determinação da estrutura tarifária.
 - Definição de metodologia para previsões de tarifas de electricidade que permitam monitorizar, com alguma periodicidade, a sua evolução.
 - Actualização das normas complementares de electricidade em conformidade com o Regulamento Tarifário e com a nova realidade contabilística, que vigorará a partir de 2010.
 - Estudo sobre a evolução da continuidade de serviço em Portugal, da sua correlação com os investimentos realizados.
 - Estudo sobre o impacto da produção distribuída no SEN e no modelo de regulação de redes.
 - Realização de inspecções aos registos das queixas e reclamações dos consumidores apresentadas às empresas reguladas.
 - Acompanhamento das auditorias aos sistemas de recolha e registo de informação necessária ao cálculo dos indicadores de qualidade de serviço previstos no Regulamento da Qualidade de Serviço do sector eléctrico.
 - Revisão regulamentar que permita acolher a experiência adquirida com a evolução dos mercados de serviços de sistema.

2.5.2 SECTOR DO GÁS NATURAL

No sector do gás natural, dado que o início da regulação ocorreu apenas em 2007, a ERSE tem vindo a completar a sub-regulamentação prevista nos regulamentos já aprovados.

Para além de alterações introduzidas nos Regulamentos Tarifário e de Relações Comerciais, em 2008 foram ainda aprovados os seguintes documentos complementares no âmbito dos regulamentos a seguir referidos:

- Regulamento do Acesso às Redes, às Infra-estruturas e às Interligações do Sector do gás natural (RARII)
 - Metodologia dos estudos para a determinação da capacidade no Terminal de GNL.
 - Metodologia dos estudos para a determinação da capacidade na RNTGN.

- Metodologia dos estudos para a determinação da capacidade no Armazenamento Subterrâneo.
- Mecanismo de atribuição de capacidade na RNTGN.
- Mecanismo de atribuição de capacidade no Armazenamento Subterrâneo.
- Mecanismo de atribuição de capacidade no Terminal de GNL.
- Regulamento de Relações Comerciais (RRC)
 - Manual de Procedimentos do Acerto de Contas.
 - Manual de Procedimentos da Operação do Sistema.
 - Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados.

2.5.2.1 ACTIVIDADES CORRENTES

Em 2009 prevê-se a realização das seguintes actividades correntes:

- Aprovação e justificação das tarifas de gás natural para o ano gás 2009-2010.
- Definição dos ajustamentos referentes ao ano gás 2007-2008 e 2008-2009 a repercutir nas tarifas de 2009-2010.
- Análise da evolução e caracterização da Procura de Gás Natural para o ano gás 2009-2010.
- Descrição do Sistema Tarifário e da Metodologia de Cálculo das Tarifas.
- Estrutura dos Proveitos a Recuperar pelas Tarifas.
- Ajustamento trimestral dos preços das tarifas de Energia e conseqüentemente das tarifas de Venda a Clientes Finais dos comercializadores de último recurso para alta pressão, média pressão e fornecimentos em baixa pressão superiores a 10 000 m³.
- Acompanhamento do processo de definição e de atribuição das capacidades disponíveis nas infra-estruturas do SNGN.
- Definição e acompanhamento dos critérios de constituição e utilização das reservas operacionais, definição e acompanhamento dos mecanismos de balanço e do mecanismo de incentivo à reposição de equilíbrio individual dos agentes.
- Acompanhamento dos projectos de investimentos, relatórios de execução e colaboração em estudos de "benchmarking" e de correlação dos investimentos com os parâmetros mais importantes da regulação.
- Acompanhamento da operação, da monitorização da segurança e fiabilidade e da coordenação de indisponibilidades nas redes e outras infra-estruturas.

- Acompanhamento da qualidade de serviço no sector do gás natural.
- Elaboração do Relatório da ERSE sobre a Qualidade de Serviço do SNGN.
- Verificação da aplicação dos regulamentos e dos documentos complementares do sector do gás natural.

21
44
B

2.5.2.2 ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Em 2009 prevê-se a realização das seguintes actividades específicas:

- Análise do desempenho da evolução das actividades de Recepção, Armazenamento e Regaseificação de GNL, de Armazenamento Subterrâneo e de Transporte, com especial incidência no investimento.
- Análise da aplicação do mecanismo da compensação tarifária aos comercializadores de último recurso retalhistas e aos operadores das redes de distribuição.
- Compilação das reavaliações efectuadas pelos operadores do sector do gás natural, ao abrigo do artigo 70.º do Decreto-Lei n.º 140/2006, de 26 de Julho.
- Actualização das normas complementares do gás natural em conformidade com o Regulamento Tarifário e com a nova realidade contabilística, que vigorará a partir de 2010.
- Realização de inspecções aos registos das queixas e reclamações dos consumidores apresentadas às empresas reguladas.

2.5.2.3 PREPARAÇÃO DO PERÍODO REGULATÓRIO 2010-2013

A preparação do novo período regulatório (Julho 2010-Junho 2013) exigirá, no decurso de 2009, a realização de estudos preparatórios que fundamentem as alterações regulamentares que a experiência da regulação vier a recomendar.

Conforme já referido, em 2009, proceder-se-á também à actualização das normas complementares do gás natural em conformidade com a nova realidade contabilística, que vigorará a partir de 2010 e à preparação de documentação complementar que permita avaliar, de forma mais fundamentada, as principais decisões de investimento a realizar no sector.

Na consolidação da regulação torna-se ainda necessário proceder ao reforço de verificação dos regulamentos e dos documentos complementares, designadamente numa lógica de harmonização que decorra dos avanços no âmbito do MIBGÁS.

Especificamente para preparar o novo período regulatório, serão desenvolvidos estudos sobre os seguintes temas:

- Custo de capital das empresas reguladas.
- Base de custos para regulação das empresas reguladas.
- Estrutura tarifária.
- Acesso e atribuição de capacidades nos diferentes elementos constituintes das infraestruturas do Sistema Nacional de Gás Natural.

2.6 APROFUNDAR A SUPERVISÃO DE MERCADOS

As alterações que têm vindo a ser operadas nos sectores eléctrico e do gás natural no sentido da sua liberalização total e o início do funcionamento do mercado ibérico de electricidade acentuaram a necessidade do reforço da actuação da ERSE na supervisão de mercados. Tanto no sector eléctrico como no sector do gás natural, as actividades de supervisão devem assegurar o acompanhamento dos seguintes mercados:

- Mercado grossista (mercado diário e mercado a prazo).
- Mercado de serviços de sistema.
- Mercados associados à gestão das interligações e à resolução de congestionamentos nas infra-estruturas.
- Mercado retalhista.

No caso dos mercados de âmbito nacional, designadamente o mercado retalhista e o mercado de serviços de sistema, a supervisão dos mercados compete exclusivamente à ERSE.

No caso de mercados de âmbito ibérico, designadamente no mercado diário, no mercado a prazo e na gestão conjunta da interligação eléctrica, a ERSE, monitoriza a actuação dos agentes portugueses e participa activamente nas actividades de supervisão deste mercado enquanto membro do Conselho de Reguladores. Neste âmbito foram implementados mecanismos de partilha de informação entre os reguladores para permitir o acompanhamento do funcionamento destes mercados.

As actividades de supervisão procuram contribuir para aumentar a confiança dos agentes nos mercados, através de uma actuação próxima das entidades reguladoras, no sentido de assegurar o funcionamento dos mercados de forma transparente e concorrencial.

As actividades de supervisão assumem uma natureza transversal envolvendo a colaboração de todas as direcções de regulação da ERSE. Na função de supervisão dos mercados diário e a prazo torna-se necessário proceder ao acompanhamento sistemático e contínuo de um vasto conjunto de informação disponibilizado diariamente à ERSE. A natureza desta actividade levou a ERSE a criar, em 2008, uma Unidade de Supervisão de Mercados integrada na Direcção de Mercados e Consumidores.

21
4
3

2.6.1 ACTIVIDADES CORRENTES

As actividades de supervisão assumem natureza diversa podendo ser consideradas actividades correntes aquelas que são desenvolvidas com carácter contínuo ou periódico, designadamente as seguintes:

- Verificação da regulamentação aplicável aos diferentes mercados.
- Verificação do cumprimento das obrigações de aquisição de energia eléctrica no mercado a prazo (OMIP) pelos comercializadores de último recurso (CUR).
- Análise e tratamento da informação sobre os diferentes mercados (diário, a prazo, serviços de sistema e retalhista).
- Acompanhamento da operação, da coordenação de indisponibilidades e análise dos padrões de segurança no sistema eléctrico nacional.
- Acompanhamento dos preços nos mercados de energia primária e dos custos das licenças de emissão de CO₂.
- Análise de informação sobre preços de referência praticados pelos comercializadores em regime de mercado, através da publicação de um boletim sobre preços no mercado retalhista.
- Elaboração de relatórios descritivos do funcionamento dos mercados.
- Análise do comportamento dos agentes no mercado, incluindo a notificação à Autoridade da Concorrência caso sejam detectados comportamentos anticoncorrenciais dos agentes de mercado.
- Comparação internacional de preços e estruturas tarifárias.
- Elaboração de pareceres solicitados pela Autoridade da Concorrência.
- Acompanhamento dos preços verificados noutros mercados grossistas na Europa.

2.6.2 ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Beneficiando do trabalho de estruturação e consolidação das actividades de supervisão já desenvolvido em 2008, designadamente o Sistema de Informação de Mercado (SIMER), no próximo ano espera-se aprofundar o desenvolvimento das seguintes actividades:

- Contribuir para o aprofundamento da coordenação e a eficácia de actuação do Conselho de Reguladores na supervisão dos mercados do MIBEL.
- Melhorar os procedimentos na actividade de monitorização e supervisão de mercados.
- Aplicação de Interfaces no Portal SIMER com o objectivo de melhorar o acesso à informação dos mercados.

- Elaboração de um estudo de *benchmark* sobre práticas de supervisão de mercados.
- Elaboração de relatórios e estudos solicitados pelo Conselho de Reguladores do MIBEL.
- Estabelecimento de mecanismos de articulação e cooperação com outros reguladores, designadamente com a CMVM e com a Autoridade da Concorrência, no sentido de assegurar uma maior eficácia às actividades de supervisão da ERSE.

2.7 DESENVOLVER O PROGRAMA DO CONSUMIDOR DE ENERGIA 2008-2009

A ERSE aprovou em 2008 um programa directamente vocacionado para o consumidor de energia designado por Programa do Consumidor de Energia 2008-2009. Este programa assume-se como veículo de promoção e de dinamização de uma pluralidade de competências pessoais e profissionais junto de agentes e consumidores do sector da energia e de entidades da sociedade civil e igualmente como correia de transmissão de conhecimento útil ao bom funcionamento do sector da energia, ao aumento da eficiência energética e à disseminação de boas práticas e comportamentos amigos da boa utilização da energia.

O desenvolvimento do Programa do Consumidor de Energia 2008-2009 alicerça-se na necessidade de desenvolvimento de estratégias regulatórias multidimensionais, na necessidade de incentivar comportamentos passíveis de contribuir para a sustentabilidade energética e para o fortalecimento dos direitos e interesses dos consumidores.

Imbuído de uma cultura de partilha de conhecimento, este programa, fazendo uso de parcerias com entidades, reforça a acção regulatória do lado da procura, contribuindo para uma progressiva descodificação da linguagem regulatória, dos seus pressupostos, princípios, meios e finalidades.

Este programa articula-se em vários eixos de intervenção, dos quais é necessário destacar:

- A Academia de Formação.
- O Espaço do Consumidor.
- O Programa ERSEFORMA.

2.7.1 ACADEMIA DE FORMAÇÃO

Entre as iniciativas cujo arranque teve lugar em 2008 encontra-se a Academia de Formação da ERSE, que aposta no desenvolvimento de parcerias e modelos de cooperação com entidades ligadas à informação e defesa dos consumidores e à arbitragem, mediação e conciliação de conflitos entre os consumidores e as empresas. Estas parcerias privilegiam a proximidade das instituições aos

públicos-alvo, o conhecimento das necessidades de informação e formação e das melhorias nos suportes informativos a introduzir.

A Academia de Formação da ERSE propõe-se desenvolver vários eixos de intervenção, antecipando necessidades de informação no âmbito do sector da energia, bem como a melhoria de competências pessoais e profissionais em instituições que desempenham papéis importantes junto dos consumidores deste sector.

2.7.2 ESPAÇO DO CONSUMIDOR

A complexidade da informação relativa ao sector energético e à regulação da energia originam um défice de legibilidade da documentação disponível aos consumidores. A importância de manter os consumidores informados sobre os serviços essenciais regulados pela ERSE determinou uma maior aposta na produção de conteúdos especificamente orientados para o consumidor.

Na óptica de que as diversas temáticas ligadas à actividade regulatória dos sectores eléctrico e do gás natural, geradoras de um enorme manancial de informação, devem ser objecto de um tratamento adequado, a ERSE está a preparar a renovação de toda a informação destinada a estes públicos-alvo, tendo em vista a sua disponibilização num espaço autónomo na Internet, especialmente vocacionado para os consumidores não profissionais de energia. Este trabalho ocupará em 2009 e previsivelmente nos anos subsequentes uma significativa parte do trabalho a desenvolver pelos recursos técnicos e humanos do ACE, já que deverá ser contínuo o esforço de transposição da informação produzida para efeitos de regulação, no âmbito das actividades da ERSE, para esta plataforma. Esta informação será agrupada num subsite independente, com grafismo próprio e uma identidade visual facilitadora da apreensão das mensagens mais relevantes para a formação dos consumidores de energia.

2.7.3 PROGRAMA ERSEFORMA

O Programa ERSEFORMA é um programa de formação sectorial desenvolvido transversalmente por todas as direcções da ERSE, que pretende colocar ao serviço dos seus públicos preferenciais - as entidades representativas dos consumidores, as instâncias de resolução judicial e extrajudicial de conflitos relativos aos sectores regulados, entre outras - conhecimento específico sobre a legislação, regulamentação e enquadramento técnico e económico do sector da energia, desenvolvido pela entidade reguladora.

O ERSEFORMA visa, através do seu programa de formação, aumentar o grau de correcção da informação pública sobre as questões energéticas em geral e sobre as questões objecto de regulação em particular. Um dos objectivos do ERSEFORMA é o de fomentar uma adequada percepção pública das questões energéticas bem como do seu enquadramento legal e regulamentar, aumentando o grau de consciência pública das políticas energéticas e da regulação da energia. Em particular, os conteúdos

programáticos a definir de forma continuada no âmbito do ERSEFORMA visam aumentar a compreensão dos princípios regulatórios subjacentes à regulamentação dos sectores de electricidade e do gás natural, aos sistemas tarifários e a outras vertentes sujeitas a regulação.

No seu segundo ano de vigência, em 2009, o ERSEFORMA incorporará os conhecimentos e experiência adquirida pela ERSE no seu primeiro ano de implementação em 2008, já que se encontra estruturado em ciclos de formação anual. Os programas anuais de formação permitem um conhecimento e uma articulação mútua entre a ERSE e os seus públicos prioritários, melhorando a quantidade e qualidade das acções desenvolvidas e a melhor exploração destas nas suas múltiplas dimensões e permitindo a melhoria contínua e a apreensão de novas ferramentas de diálogo com as diferentes instituições envolvidas, tendo em conta a melhor forma de atingir os destinatários finais.

2.8 PERSPECTIVAR O FUTURO

A melhoria da competitividade económica constitui um dos três pilares da política energética das sociedades modernas, a par com a sustentabilidade e a segurança do fornecimento. Com efeito, considera-se que a introdução de concorrência nos vários vectores energéticos proporcionará preços de energia mais competitivos e eficientes a par com condições comerciais mais favoráveis para os consumidores, contribuindo decisivamente para o desenvolvimento da sociedade. A prossecução deste objectivo não pode ignorar a necessidade das várias opções serem sustentáveis assegurando-se, por um lado, um desenvolvimento limpo e sustentável, por outro lado, contribuir para a segurança do fornecimento.

A energia é para as sociedades modernas um bem de primeira necessidade. A existência de situações de escassez apresenta custos sociais muito superiores aos preços da energia nas situações normais de fornecimento e aos custos associados aos investimentos necessários para as evitar.

A política energética europeia que tem como objectivo a construção de um mercado interno da energia eficiente, concentra-se naturalmente em torno destes três pilares. As principais acções identificadas como medidas urgentes, pela Comissão Europeia, no âmbito dos três pilares referidos e que motivaram a recente proposta de alteração das directivas de electricidade e de gás natural (Directivas n.º 2003/54/EC e n.º 2003/55/EC) reconhecida por "Terceiro Pacote de Legislação Europeia" são as seguintes: (i) Promoção de um enquadramento regulatório que estimule a concorrência, como a separação em termos de propriedade dos operadores das redes de transporte, a implementação de regras de transparência em particular na divulgação de informação pelos operadores de redes ou a facilitação do exercício do direito de acesso às infra-estruturas, (ii) Harmonização e reforço das competências e da independência das entidades reguladoras, (iii) Concepção de soluções que favoreçam e estimulem a cooperação e tomada de decisões comuns entre os reguladores nacionais (criação da Agência para a Cooperação dos Reguladores de Energia), (iv) Desenvolvimento de soluções

que aprofundem a cooperação entre operadores de redes e estimulem o investimento em infra-estruturas, especialmente em capacidade de interligação, uma vez que as redes e outras infra-estruturas são um elemento fundamental para se assegurar a segurança de abastecimento no curto, médio e longo prazo e (v) Aprofundamento da cooperação tendo em vista o reforço da segurança de abastecimento através de uma monitorização adequada pelos operadores dos sistemas de transporte das condições de geração/aprovisionamento e de transporte de energia, do aumento da transparência em matérias relacionadas com a constituição de reservas comerciais ou estratégicas e do desenvolvimento de mecanismos de solidariedade entre estados em situações de emergência.

Estas acções identificadas pela Comissão são consideradas fundamentais para o desenvolvimento do mercado interno de energia permitindo oferecer preços competitivos aos consumidores, indutores de bem-estar social.

Entre os objectivos de política de energia referidos, o pilar da sustentabilidade tem merecido uma atenção redobrada, patente nomeadamente na necessidade de estabelecer um protocolo pós Quioto para a definição de metas para depois de 2012. O ano de 2007 marcou um ponto de viragem na política da União Europeia em matéria de clima e energia. A Europa mostrou-se disposta a assumir uma posição de liderança a nível mundial no que respeita aos desafios colocados pelas alterações climáticas e pelo abastecimento de energia segura, sustentável e competitiva, bem como ao desafio de fazer da economia europeia um modelo de desenvolvimento sustentável no século XXI. É neste quadro que a 23 de Janeiro de 2008 a Comissão Europeia apresentou o seu "Climate Action Program" constituído por uma série de documentos com estudos, orientações e propostas de directiva para a implementação da anunciada política europeia para a energia, fixando-se para 2020 uma série de objectivos que contribuem para a sustentabilidade da sociedade através de sua descarbonização gradual, a saber: (i) Reduzir as emissões de gases com efeito de estufa em pelo menos 20% - podendo ir até 30% caso se obtenha um acordo internacional que vincule outros países desenvolvidos a "atingir reduções de emissões comparáveis, e os países em desenvolvimento economicamente mais avançados contribuam adequadamente, de acordo com as suas responsabilidades e respectivas capacidades" (ii) Elevar para 20% a parte das energias renováveis no consumo energético da União Europeia e (iii) Economizar 20% de energia através da aposta na eficiência energética.

O contexto de elevado crescimento dos preços dos combustíveis fósseis que se tem observado tem pressionado em alta os preços do gás natural e das tarifas de energia eléctrica. Com efeito, em doze meses duplicaram os preços dos vectores energéticos carvão, gás natural e petróleo havendo uma grande incerteza no que respeita à sua tendência e duração. Neste quadro, ao qual acresce a eliminação a prazo da tarifa de venda a clientes finais, ganham relevância os conceitos de "consumidor vulnerável" e de "pobreza energética", a existência da tarifa social e o desenvolvimento de novas medidas de coesão económica e social.

Neste contexto de conjuntura energética, assume particular relevância reflectir o futuro. A ERSE identifica assim três grandes áreas para as quais considera importante perspectivar e discutir o futuro:

- Questões sociais associadas à conjuntura energética.
- Novas realidades no sector resultantes de opções políticas com vista ao cumprimento de objectivos de política ambiental e de segurança do abastecimento.
- Regulação e competitividade dos sectores regulados.

O aprofundamento de cada uma destas áreas será concretizado através de estudos a desenvolver em colaboração com entidades externas especializadas, incidindo sobre:

- Aplicação da Tarifa Social.
- O Impacto da Produção Distribuída no Sistema Eléctrico Nacional.
- Avaliação do Desempenho da Regulação.

ESTUDO PARA APLICAÇÃO DA TARIFA SOCIAL

A protecção dos consumidores mais vulneráveis é um dos desafios que se apresenta actualmente à desregulação dos mercados de energia, em particular num contexto de crise energética (crise de suficiência, de preço e de sustentabilidade), muito especialmente no que diz respeito ao acesso a um serviço considerado essencial.

Neste contexto, a comissão do Parlamento Europeu, na proposta de nova directiva de electricidade, recomenda que os estados membros adoptem uma definição de “pobreza energética” e desenvolvam medidas de coesão económica e social.

A garantia de acesso a um serviço público essencial por todos os cidadãos deve assentar quer em princípios orientadores das práticas comerciais e das condições técnicas do serviço prestado quer na envolvente social e económica do problema. Esta garantia de acesso, em última análise pode e deve envolver diversos actores de áreas distintas e com responsabilidades diversas, legais e institucionais.

Como contributo para uma reflexão alargada sobre os conceitos de “consumidor vulnerável” e de “pobreza energética”, e tendo presente as competências da regulação do sector eléctrico e das demais instituições e organismos governamentais, a ERSE desenvolverá um estudo sobre este tema.

O estudo deverá ter por objectivo definir a necessidade de medidas de protecção dos consumidores mais vulneráveis e a concretização das formas de melhor garantir o acesso destes consumidores ao serviço de fornecimento de energia eléctrica; deverá ainda estudar e caracterizar o âmbito dos consumidores para quem estas medidas devem ser orientadas. A abrangência destas medidas de protecção dos consumidores pode ser grande, tendo-se por exemplo na área das disposições de

natureza comercial: informação dedicada, formas de contacto e de pagamento diferenciadas, assistência na gestão dos encargos familiares, especial protecção contra variações bruscas de preços, tipo de serviços orientados, ajuda e informação na área da utilização racional de energia e de soluções mais eficientes, não interrupção no período de Inverno, entre outras.

IMPACTO DA PRODUÇÃO DISTRIBUÍDA NO SISTEMA ELÉCTRICO NACIONAL

A procura da sustentabilidade, designadamente na vertente ambiental e na garantia de abastecimento, tem conduzido a diversas políticas de apoio aos recursos renováveis ou recursos endógenos, o que tem conduzido a que a Produção em Regime Especial (PRE) tenha registado, e continuará a registar nos próximos anos, um crescimento acentuado.

Uma componente importante da PRE é designada por produção distribuída, ou seja, produção próxima do local de consumo e normalmente ligada às redes de distribuição. Neste âmbito, também por ser a menos madura das formas de produção distribuída, deve merecer especial atenção a microgeração que, expectavelmente, mudará no futuro a forma de planear e operar as redes em baixa tensão.

Torna-se, deste modo, fundamental antecipar os possíveis níveis de impacto da produção distribuída para o sistema eléctrico, em particular em termos do planeamento e operação das redes de transporte e de distribuição e da operação global do sistema, no sentido de adaptar da melhor forma os actuais modelos de regulação.

Assim, o presente estudo deve contemplar a realização, entre outras, das seguintes análises:

- Caracterizar a geração distribuída e perspectivar a sua evolução no contexto do parque electroprodutor ibérico.
- Analisar a interacção entre o actual modelo de regulação das redes, o aumento do volume de electricidade produzida a partir de produção distribuída e conceitos inovadores no médio e longo prazo na área das redes (nomeadamente das micro redes).
- Avaliar os efeitos ao nível da estrutura de custos dos operadores das redes, decorrentes do aumento da penetração de electricidade produzida a partir geração distribuída.
- Produzir recomendações ao nível do planeamento e operação de redes (serviços de sistema, reposição de serviço, operação em rede isolada, ...) e dos modelos de regulação.

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA REGULAÇÃO

A regulação económica desempenha um papel crucial no estímulo da concorrência nos sectores regulados, um dos grandes objectivos para futuro, conforme atrás detalhado.

Deste modo, e passados mais de dez anos sobre o início de actividade da ERSE, considera-se indispensável proceder à avaliação do desempenho da regulação nas suas diferentes vertentes. Devido à diferença de estágio de regulação nos dois sectores de actividade, sector eléctrico e sector do gás natural, durante 2009 deverá ser realizado um estudo, tão exaustivo quanto possível, que faça o balanço do desempenho da regulação no sector eléctrico, uma vez que a regulação no sector do gás natural é ainda bastante recente.

Este estudo, que permitirá retirar lições para o futuro, incluirá uma avaliação dos custos e benefícios da acção da ERSE, devendo contemplar a realização, entre outras, das seguintes análises:

- Análise quantitativa da evolução de alguns indicadores fundamentais para a avaliação da actuação da ERSE, designadamente:
 - Evolução dos investimentos nas redes de transporte e distribuição de energia eléctrica.
 - Evolução das tarifas de acesso às redes.
 - Evolução dos indicadores de qualidade de serviço.
 - Evolução do número de clientes e do consumo abastecido no mercado liberalizado.
 - Resultados da intervenção da ERSE na informação e apoio aos consumidores.
 - Resultados no âmbito da promoção da eficiência energética.
 - Resultados no âmbito da promoção do desempenho ambiental das empresas reguladas.
- Avaliação pelos diferentes destinatários da actuação da ERSE (empresas reguladas, consumidores, etc.).
- Comparação com os resultados obtidos pela regulação do sector eléctrico noutros países europeus.
- Avaliação da actuação da ERSE, em comparação com as melhores práticas de regulação identificadas a nível europeu.
- Identificação de áreas de melhoria na actuação da ERSE.
- Identificação de indicadores de desempenho da actuação da ERSE que podem ser utilizados na avaliação do desempenho da regulação.
- Análise custo-benefício da actividade regulatória da ERSE.

2.9 DOCUMENTOS TÉCNICOS

A concretização deste plano de actividades para 2009 passa pela realização de um conjunto de trabalhos que, sem preocupações de ser exaustivo, aqui se identificam:

- Proposta de Tarifas e Preços para a Energia Eléctrica e outros Serviços em 2010 (para parecer do Conselho Tarifário).
- Tarifas e Preços para a Energia Eléctrica e Outros Serviços em 2010.
- Análise do ano de 2007 e cálculo dos ajustamentos a repercutir em 2010.
- Caracterização da procura de energia eléctrica em 2010.
- Descrição do sistema tarifário e da metodologia de cálculo das tarifas.
- Estrutura dos proveitos proporcionados pelas tarifas de energia eléctrica em 2010.
- Análise do desempenho e das previsões das empresas reguladas.
- Comparação internacional dos preços de energia eléctrica a 1 de Janeiro de 2009.
- Localização de períodos horários em Portugal Continental para 2010.
- Proposta de Tarifas e Preços para o Gás Natural e outros Serviços entre 1 de Julho de 2009 e 30 de Junho de 2010 (para parecer do Conselho Tarifário).
- Tarifas e Preços para o Gás Natural e outros Serviços entre 1 de Julho de 2009 e 30 de Junho de 2010.
- Proposta de Tarifas Trimestrais de Gás Natural (para parecer do Conselho Tarifário).
- Tarifas Trimestrais de Gás Natural.
- Relatório da Qualidade de Serviço no Transporte e Distribuição de Energia Eléctrica.
- Relatório da Qualidade de Serviço no Transporte e Distribuição de Gás Natural.
- Acompanhamento e análise da utilização e gestão da Interligação Portugal-Espanha.
- Desenvolvimento do mercado liberalizado de energia eléctrica.
- Relatórios mensais sobre o mercado liberalizado de energia eléctrica.
- Relatórios sobre os mercados do MIBEL elaborados no âmbito do Conselho de Reguladores do MIBEL.
- Relatório relativo ao inquérito aos consumidores de energia eléctrica sobre motivações para mudança de comercializador.
- Relatório relativo ao estudo de avaliação da satisfação dos clientes de energia eléctrica.
- Relatórios de acções de cliente-mistério junto das empresas reguladas de electricidade e de gás natural.

3 PARTICIPAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES INTERNACIONAIS

W B
14

3.1 CEER/ERGEG

3.1.1 GRUPOS DE TRABALHO DA ELECTRICIDADE

O CEER e o ERGEG são organizações europeias onde os reguladores sectoriais nacionais da electricidade e do gás natural cooperam na prossecução de interesses comuns, tendo como objectivo a promoção de uma competitividade efectiva nos mercados europeus do gás natural e da electricidade através de uma liberalização gradual e o estabelecimento de um mercado único europeu de energia no respeito das Directivas e dos Regulamentos específicos do sector eléctrico e do gás natural.

A perspectiva da aprovação e publicação do Terceiro Pacote de Legislação Europeia no domínio da Energia marcou grande parte da actividade de 2008 e orientará a actividade a ser desenvolvida pelos CEER/ERGEG durante 2009, enquadrada na perspectiva de estabelecimento da Agência para a Cooperação dos Reguladores de Energia, ACER, destacando-se os seguintes assuntos e temas a desenvolver, no âmbito das reuniões em Bruxelas, pelos grupos de trabalho da electricidade:

- Acompanhamento do cumprimento pelos Estados-Membros das disposições do Regulamento 1228/2003/EC

Elaboração para a Comissão Europeia de um relatório sobre o cumprimento pelos Estados-Membros das disposições contidas no Regulamento 1228/2003/EC.

- Iniciativas regionais dos mercados de electricidade

Elaboração para a Comissão Europeia de um relatório sobre a evolução dos mercados regionais de energia e da sua harmonização, tendo em vista a criação de um mercado único europeu.

- Redes e mercados de energia eléctrica

Estabelecimento de princípios orientadores de questões associadas às Redes e Mercados, identificadas no Terceiro Pacote de Legislação Europeia, com necessidades de harmonização.

- Segurança do abastecimento

Acompanhamento da evolução do parque electroprodutor numa lógica de garantia do equilíbrio entre a oferta e a procura, e do enquadramento legislativo da segurança do abastecimento.

- Ambiente

Acompanhamento da directiva sobre comércio de emissões e das experiências europeias no domínio da eficiência na utilização final de energia.

- Qualidade de serviço

Desenvolvimento de regras sobre regulação da qualidade de serviço técnica e comercial e de um benchmark sobre a situação da continuidade de serviço nos países europeus.

Para cada um destes assuntos é elaborado um plano anual que contém o calendário pormenorizado dos trabalhos e documentos a produzir com eles relacionados.

3.1.2 GRUPOS DE TRABALHO DO GÁS NATURAL

No quadro de actuação do CEER e do ERGEG e das funções desempenhadas junto da Comissão Europeia, prevê-se que os grupos de trabalho sobre gás, *Gas Working Group* (CEER) e *Gas Focus Group* (ERGEG) desenvolvam em 2008 trabalhos integrados na Agência Europeia de Regulação (ACER), prevista no terceiro pacote legislativo da Comissão Europeia.

Com a aprovação deste novo pacote legislativo, 2009 será dominado, por um lado, pelo estabelecimento da ACER, e por outro lado, pela transposição para as legislações nacionais da nova directiva de gás, iniciando-se posteriormente os trabalhos de desenvolvimento e de detalhe de toda a regulamentação associada.

Actualmente e na sequência da proposta legislativa da Comissão Europeia encontra-se em desenvolvimento pelo GWG/GFG uma proposta do CEER/ERGEG sobre as linhas orientadoras para a elaboração dos códigos relativos ao sector do gás natural, a preparar pelos operadores das infra-estruturas, trabalho que se irá estender a 2009.

De igual modo, em 2009 serão aprofundados alguns dos trabalhos do GWG/GFG, actualmente em desenvolvimento, nomeadamente:

- Acompanhamento, monitorização e apoio às várias iniciativas de mercados regionais no quadro dos planos estabelecidos e elaboração do relatório anual.
- Monitorização do cumprimento, por parte dos operadores das infra-estruturas, das disposições da legislação europeia e das orientações de boas práticas e apresentação de soluções para melhorar o funcionamento do mercado de gás natural.

23
4

3.1.3 GRUPOS DE TRABALHO TRANSVERSAIS

3.1.3.1 GRUPO DE TRABALHO SOBRE SEPARAÇÃO DE ACTIVIDADES, REPORTE DE INFORMAÇÃO E COMPARAÇÕES INTERNACIONAIS ("UNBUNDLING, REPORTING AND BENCHMARKING TASK FORCE")

O grupo de trabalho *Unbundling, Reporting and Benchmarking Task Force* (URB TF) continuará a colaborar com a Comissão Europeia na implementação de regras bem definidas e conhecidas pelos agentes de mercado, bem como na definição e disponibilização de informação adequada, contribuindo deste modo, para a consolidação de um Mercado Interno de Energia sustentável e competitivo.

Neste sentido, a efectiva separação das actividades exercidas pelos operadores das redes, continuará a merecer a atenção do grupo de trabalho de forma a promover o desenvolvimento dos mercados, a transparência e a não discriminação.

No âmbito das actividades desenvolvidas por esta Task Force elencam-se para 2009 algumas das tarefas previstas:

- Elaboração do Relatório anual "*Review Report of the development of the European Energy Market*".
- Elaboração de um relatório de acompanhamento da implementação das regras sobre "*Corporate Governance and Unbundling*".
- Criação de uma base de dados internacional de Operadores das Redes de Distribuição.

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

Com a aprovação do terceiro pacote legislativo espera-se que sejam dados passos significativos na criação de condições de bom funcionamento ao nível dos mercados retalhistas. Este grupo de trabalho manterá uma especial atenção sobre o impacte que a aprovação do novo pacote legislativo terá no funcionamento dos mercados retalhistas e nos direitos dos consumidores.

No que se refere ao funcionamento do mercado retalhista deverão ser efectuados estudos nas seguintes áreas:

- Sistemas de telecontagem – caracterização da situação actual e elaboração de um documento de boas práticas com base nas experiências de alguns países.
- Monitorização dos mercados retalhistas – identificação de indicadores que permitam uma adequada monitorização da liberalização destes mercados.

No âmbito das actividades relacionadas com os direitos dos consumidores está previsto o desenvolvimento de iniciativas na área da gestão das reclamações apresentadas pelos consumidores de energia. As iniciativas a desenvolver poderão incluir a elaboração de um estudo descritivo da situação actual dos diferentes países e de um documento de boas práticas sobre esta matéria. Está igualmente prevista a realização de estudos de monitorização da situação actual no que se refere à existência de tarifas reguladas. Este estudo será efectuado na sequência de um inquérito realizado em 2008 sobre a elaboração de um *roadmap* para eliminar as tarifas reguladas.

Para 2009, está previsto apoiar a *Task Force* que trata das matérias relacionadas com a qualidade de serviço (EQS TF) na preparação de um inquérito a nível europeu sobre diversas matérias do interesse dos consumidores.

No quadro de actuação do ERGEG e das funções que este organismo desempenha junto da Comissão Europeia, designadamente junto das Direcções Gerais DG TREN, DG COMP e DG SANCO, o grupo de trabalho sobre consumidores poderá vir a propor a realização de estudos em áreas relacionadas com a transparência das relações comerciais nos mercados retalhistas e o seu impacte na confiança dos consumidores.

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

Na sequência do lançamento em discussão pública das propostas para o terceiro pacote de legislação europeia no domínio da Energia por parte da Comissão Europeia, em 19 de Setembro de 2007, foi criado o grupo de trabalho internacional "Energy Package Working Group", no âmbito do CEER/ERGEG, com o objectivo de permitir aos reguladores europeus debaterem e definirem as linhas de trabalho resultantes do conjunto de documentos publicados, para a electricidade e para o gás natural, nomeadamente as propostas de novos regulamentos, as propostas de directivas e um novo regulamento estabelecendo a criação da nova Agência para a Cooperação dos Reguladores de Energia (ACER).

Na sequência dos trabalhos realizados em 2008, para 2009 estão previstos um conjunto de novas etapas, designadamente no que respeita às bases de criação da nova Agência, ACER, bem como a sua articulação a nível de poderes e competências com os diversos reguladores europeus e com os organismos europeus e entidades representativas do sector.

3.1.3.4 GRUPO DE TRABALHO SOBRE PRODUTOS FINANCEIROS (FIS WG)

A perspectiva de aprovação do terceiro pacote de legislação europeia e o desenvolvimento do mercado interno de energia, veio realçar a importância dos serviços financeiros e da sua aplicação aos mercados energéticos. Associado a estes serviços financeiros surgem conceitos chave do sector financeiro como a transparência e a disponibilização de informação aos agentes de mercado. Neste sentido, foi criado um grupo de trabalho internacional com o objectivo de, em articulação com os reguladores europeus do

U B
M4

sector financeiro, analisar o impacto das novas disposições do terceiro pacote legislativo no funcionamento do mercado interno de energia no que respeita as regras de comercialização em mercados de energia e respectiva aplicação nos produtos financeiros. Prevê-se que em 2009, seja dada continuação ao trabalho efectuado ao longo de 2008.

3.1.4 INICIATIVAS REGIONAIS

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

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

As linhas orientadoras das actividades desenvolvidas em 2008 e aquelas que se perspectivam como eixos de intervenção para 2009 são referidas em seguida para cada uma das iniciativas.

ELECTRICITY REGIONAL INITIATIVES – ERI

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

Cada região tem associado três grupos de trabalho:

- Comité de Coordenação Regional (RCC), constituído pelos reguladores dos países envolvidos, que coordena os trabalhos a desenvolver.
- Grupo de Implementação (IG), onde, para além do RCC, participam representantes dos governos, dos operadores das redes de transporte/gestores do sistema eléctrico (RTE, REE; REN) e dos operadores das bolsas de energia eléctrica (Pownext, OMEL, OMIP).
- Grupo de *Stakeholders* (SG) onde, para além dos membros do IG, estão representados agentes de mercado e consumidores.

Enquadrado no Plano de Trabalhos 2007-2009 e no calendário previsto, a actividade do SW-REM concentrar-se-á nas seguintes prioridades já identificadas:

- Interligações e capacidade disponível para fins comerciais.
- Requisitos de transparência e disponibilização de informação ao abrigo da legislação europeia.

- Evolução do mecanismo de gestão de congestionamentos na interligação Espanha-França nas suas várias fases de implementação, e coordenação com os procedimentos em vigor na Península Ibérica.
- Procedimentos administrativos para alteração da legislação em vigor em cada país.
- Compatibilidade entre as regras dos diferentes mercados: procedimentos e calendários das sessões, produtos negociados, mercados intra-diários, etc.
- Possibilidade de recorrer a mecanismos de balanço através das interligações.
- Análise da compatibilidade entre as medidas a adoptar relacionadas com a garantia de abastecimento.

Para cada uma destas acções prioritárias, o Plano de Trabalhos 2007-2009 já contém o calendário pormenorizado dos trabalhos e documentos a produzir.

GAS REGIONAL INITIATIVE – GRI

Portugal participa na *Gas Regional Initiative – Sul* (GRI – Sul) cujo objectivo é criar as condições para uma maior integração regional dos mercados de Gás Natural de Portugal, Espanha e França.

No âmbito desta iniciativa foram criados três grupos de trabalho:

- Comité de Coordenação Regulatória (RCC) constituído pelas entidades reguladoras da região e cujo objectivo é coordenar, monitorizar e conduzir o processo.
- Grupo de Implementação (IG) que reúne as entidades reguladoras e os operadores das infra-estruturas de gás natural.
- Grupo de *Stakeholders* (SG) que, para além das entidades reguladoras e os operadores das infra-estruturas, integra os fornecedores grossistas e retalhistas, os consumidores e os Governos, com o objectivo de permitir a participação activa no processo de todos os interessados.

A iniciativa regional do Sul, liderada pela entidade reguladora espanhola (CNE), estabeleceu as seguintes prioridades cujo desenvolvimento se perspectiva para 2009:

- Investimentos de capacidade nas interligações: desenvolvimento de novas infra-estruturas, maximização do uso da capacidade existente e procedimentos de gestão de congestionamentos.
- Interoperabilidade e acordos regulatórios: identificação de possíveis problemas de interoperabilidade e planos de acção para a sua resolução.
- Transparência: identificação dos principais requisitos de transparência no transporte, terminais de GNL e armazenamento.

- Implementação da Directiva – abertura de mercado: monitorização da implementação prática das disposições da Directiva e do Regulamento sobre as condições de acesso.
- Desenvolvimento e operação de “hubs”: monitorização das acções para aumento da liquidez e concorrência e consequente impacto no desenvolvimento espontâneo de “hubs”.

3.2 MEDREG

O “Mediterranean Working Group on Electricity and Natural Gas Regulation” (MEDREG) é um grupo de trabalho criado em Roma, a 29 de Maio de 2006, com o apoio do Regulador Italiano de Energia (AEEG), do REMEP (“Rome Euro-Mediterranean Energy Platform”), do CEER, da “Florence School of Regulation” (FSR), da Comissão Europeia, da “International Energy Regulation Network” e do Ministério Italiano do Desenvolvimento Económico.

O MEDREG é composto pelos representantes das entidades reguladoras ou Ministérios (no caso dos países onde ainda não tenha sido estabelecido um regulador independente) dos seguintes países: Albânia, Argélia, Bósnia-Herzegovina, Croácia, Chipre, Egipto, França, Grécia, Israel, Itália, Jordânia, Líbano, Líbia, Malta, Montenegro, Marrocos, Palestina, Portugal, Eslovénia, Síria, Tunísia e Turquia.

Esta associação visa o estabelecimento de um quadro regulatório consistente, harmonizado e promotor de investimento nos sectores da energia eléctrica e do gás natural, tendo sido definidos os seguintes objectivos:

- Troca de informação, análise comum e comparação das legislações e regulamentação energética.
- Organização de treino especializado, assistência técnica e troca de conhecimentos e experiências.
- Desenvolvimento de posições comuns sobre questões regulatórias, nomeadamente no que respeita às trocas transfronteiriças de electricidade e gás natural.
- Desenvolvimento dos mercados regionais euro-mediterrânicos de electricidade e gás natural no sentido da sua integração.
- Desenvolvimento de regras de mercado harmonizadas, transparentes e não discriminatórias.

O MEDREG é constituído por uma Assembleia Geral e quatro Grupos de Trabalho sobre electricidade, gás natural, questões institucionais e ambiente, energias renováveis e eficiência energética.

ELECTRICIDADE

O grupo de trabalho de electricidade pretende identificar os requisitos mínimos para a harmonização e desenvolvimento da regulação nos países do MEDREG com vista a desenvolver, nesta região, um mercado eléctrico integrado, competitivo e funcional. Com este objectivo o grupo de trabalho examina e propõe posições comuns sobre os temas considerados prioritários.

GÁS NATURAL

O grupo de trabalho de gás natural, com objectivos semelhantes ao do sector eléctrico anteriormente descrito, reveste-se de uma importância acrescida, devido ao facto do sector do gás natural nacional se caracterizar por uma forte dependência de fontes exteriores. Neste contexto, a participação da ERSE neste grupo de trabalho, que reúne os países da zona do Mediterrâneo, merece especial atenção.

QUESTÕES INSTITUCIONAIS

O grupo de trabalho de questões institucionais foi estabelecido com o objectivo de estabelecer uma coordenação próxima entre os reguladores dos países membros através de conhecimento comum, troca de informação e ferramentas de treino.

Este grupo de trabalho, por um lado, analisa o estado actual das entidades reguladoras, as suas competências e recursos físicos e financeiros e por outro, explora as oportunidades de troca de conhecimentos, informação, experiência e treino.

AMBIENTE, ENERGIAS RENOVÁVEIS E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

O grupo de trabalho relativo a ambiente, energias renováveis e eficiência energética promove a troca de informação, conhecimentos e experiências, analisa os principais mecanismos regulatórios para a promoção das energias renováveis e da eficiência energética e avalia os resultados nos contextos nacionais e a sua aplicabilidade noutros países.

20
14
3

4 APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA

O ACE é uma unidade funcional integrada na estrutura organizativa da ERSE, que centra a sua acção na informação e apoio ao consumidor de energia, designadamente na produção e disponibilização de informação sobre a legislação e a regulamentação aplicáveis aos sectores da electricidade e do gás natural, no tratamento de reclamações e de pedidos de informação, no atendimento presencial e telefónico ao consumidor de energia e na resolução extrajudicial de conflitos através do recurso à mediação e à conciliação de conflitos. O Apoio ao Consumidor (ACE) tem como objectivo acrescentar valor às actividades da ERSE, na perspectiva dos consumidores de energia, de forma articulada e coordenada com as demais tarefas de regulação da competência da ERSE.

No desenvolvimento da sua actividade o ACE mantém reuniões periódicas com associações de defesa do consumidor e com as empresas reguladas de modo a assegurar uma informação eficaz, actualizada e de qualidade ao consumidor de energia.

Tendo em vista melhorar a eficácia do seu relacionamento com os consumidores de energia, a ERSE irá desenvolver, em 2009, um projecto que tem como principal objectivo a disponibilização de ferramentas que permitam em simultâneo;

- Uma visão mais integrada dos consumidores com as quais a ERSE se relaciona.
- A optimização dos métodos de trabalho e dos fluxos de informação.
- Um acesso rápido e um controlo efectivo sobre todos os processos.
- A produção sistemática de informação de suporte à tomada de decisão.

ACTIVIDADES CORRENTES

As actividades correntes previstas para 2009 são as seguintes:

- Continuação da execução e monitorização do procedimento aplicável às empresas reguladas relativo ao tratamento de reclamações recebidas através do Livro de Reclamações, de modo a promover o acesso à justiça de forma rápida e acessível, nomeadamente através de mecanismos de mediação e arbitragem.
- Atendimento e resposta de pedidos de informação dirigidos à ERSE através da linha de atendimento 808 10 20 10, da página na Internet e de correio convencional.
- Tratamento de reclamações, em colaboração com associações de defesa do consumidor, empresas do sector, outras entidades competentes na matéria promovendo a cooperação com os centros de arbitragem.
- Desenvolvimento e colocação de conteúdos actualizados na página da ERSE na Internet.

- Reuniões com entidades de defesa do consumidor e empresas reguladas sobre assuntos relativos aos sectores regulados visando a promoção de respostas mais eficazes na resolução de conflitos de natureza comercial.
- Disponibilização de conteúdos para o Portal do Cidadão.
- Elaboração do Relatório de Actividades anual relativo ao ACE.
- Actualização do conteúdo de brochuras informativas sobre os sectores regulados.

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Prevê-se a realização em 2009 das seguintes actividades específicas:

- Participação, em regime de colaboração, nas actividades previstas no Programa do Consumidor de Energia 2008-2009, nomeadamente nas actividades desenvolvidas nos seguintes eixos de intervenção:
 - Academia de Formação.
 - Espaço do Consumidor.
 - Programa ERSEFORMA.
- Execução de visitas de inspecções ao registo de reclamações das entidades reguladas visando a fiscalização da aplicação da regulamentação aprovada pela ERSE.
- Formação aos colaboradores do ACE sobre várias temáticas das quais se destacam as directamente relacionadas com o sector eléctrico e o sector do gás natural, a resolução extrajudicial de conflitos e o procedimento administrativo.
- Elaboração de brochuras informativas sobre o sector do gás natural e electricidade.

13
14

5 APOIO JURÍDICO

OBJECTIVOS DA ORGANIZAÇÃO E ACTUAÇÃO DO APOIO JURÍDICO

A actividade jurídica teve uma nova estruturação e organização no ano de 2008. O objecto primordial no futuro consiste em consolidar esta nova concepção e torná-la cada vez mais eficiente.

As actividades jurídicas assumem-se primordialmente como apoio instrumental de todas as actividades da ERSE, visando a realização das suas atribuições e competências, em termos eficientes e qualitativos. A actividade jurídica é estruturada por forma a articular-se de modo contínuo e em simultâneo com as demais actividades da ERSE, ao nível da gestão e organização e da regulação das actividades dos sectores.

LINHAS DE ACTUAÇÃO DO APOIO JURÍDICO

No âmbito das finalidades da ERSE, as principais linhas de actuação do apoio jurídico são desenhadas da forma seguinte:

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

APOIO DIRECTO AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

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

APOIO CONTÍNUO ÀS ACTIVIDADES DE REGULAÇÃO

O apoio jurídico é assegurado a todas as actividades correntes e aos projectos específicos da ERSE, articulando-se com as demais Direcções, de forma directa e continuada. Este apoio é dado quer no âmbito da fundamentação jurídica e aprovação das propostas da ERSE, no âmbito tarifário, relacionamento comercial, acesso às infra-estruturas, funcionamento dos mercados, quer no âmbito da verificação do cumprimento dos regulamentos através da análise jurídica dos factos, do seu

enquadramento legislativo e regulamentar e respectivos procedimentos daí decorrentes. Será ainda assegurado o apoio jurídico às actividades de apoio aos consumidores, designadamente na instrução dos processos de reclamações e das suas decisões, e ainda, na resolução extra-judicial de conflitos. Também, neste âmbito, prestará activamente o apoio às acções de formação da ERSE, em especial às inscritas na Academia de Formação da ERSE.

APOIO À ACTIVIDADE REGULAMENTAR DA ERSE

Os regulamentos externos da ERSE, quer os primários, quer os que se traduzem na denominada "subregulamentação", comportam diversas componentes, passando pela técnica, económica e jurídica. A concepção e elaboração dos regulamentos têm uma componente jurídica cujo apoio deve ser assegurado, de forma activa, articulada, com todas as Direcções da ERSE, e em todas as fases do desenvolvimento regulamentar, desde a concepção, elaboração e conclusão dos regulamentos. No plano dos regulamentos internos, é assegurada a elaboração de procedimentos administrativos, alinhados no cumprimento da legislação administrativa aplicável à ERSE, tais como a contratação de bens e serviços.

ESTUDOS, FORMAÇÃO E PROSPECÇÃO JURÍDICA

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

23
24

6 ACTIVIDADES DE GESTÃO E ORGANIZAÇÃO

MODELO DE GESTÃO E ORGANIZAÇÃO

No seguimento da decisão tomada em 2007 pelo Conselho de Administração de criação da Direcção de Gestão de Recursos Humanos e Financeira, as actividades programadas para 2009 deverão contribuir para a consolidação dos objectivos estratégicos definidos em matéria de gestão e organização da ERSE, em particular no que se refere aos recursos humanos.

O novo modelo organizacional aprovado pelo Conselho de Administração conheceu o seu primeiro ano completo de aplicação em 2008.

DEFINIÇÃO DOS OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS

Recordam-se os objectivos estratégicos definidos em 2007 que serão prosseguidos em 2009 pela DRHF:

1. Desenvolver e motivar os Recursos Humanos.
2. Consolidar a Gestão por Objectivos.
3. Criar condições para a melhoria do Desempenho dos colaboradores da ERSE.
4. Implementar uma Política de Formação e Estágios.
5. Criar um sistema integrado de informação e controle financeiro.
6. Prestar um serviço eficiente e de qualidade.
7. Promover uma Organização social e ambientalmente responsável.
8. Conduzir a Organização no sentido da certificação de qualidade de gestão.

Neste enquadramento estratégico identificam-se três eixos de acção principais:

- Desenvolvimento de uma política de gestão de talentos com enfoque na consolidação do modelo de avaliação de desempenho implementado em 2008, na revisão dos modelos de compensação e de carreiras e na implementação dos instrumentos de desenvolvimento de profissional e pessoal preparados em 2008.
- Reforço do modelo de gestão orçamental e financeira em curso, privilegiando a criação de condições para a descentralização e responsabilização na execução e para o reforço da centralização ao nível do controlo.

- Aprofundamento da gestão dos meios transversais de apoio à actividade, mantendo e incrementando os padrões de qualidade dos bens e serviços adquiridos e prestados, num quadro de controlo dos correspondentes níveis de despesa e promovendo o desenvolvimento de práticas tendentes a um desempenho ambientalmente responsável.

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Em 2008 foi implementado um sistema de gestão por objectivos e um modelo de avaliação do desempenho enquanto instrumento de política remunerativa e factor de competitividade interna da ERSE e no seu posicionamento face ao mercado. Foi igualmente desenhado o modelo do plano global de formação e desenvolvimento da ERSE.

As iniciativas previstas para 2009 são as seguintes:

- Reestruturação da política de carreiras, visando a sua sustentabilidade bem como a motivação e desenvolvimento dos colaboradores.
- Implementação de um modelo de compensação, que se coadune com o modelo de avaliação de desempenho já implementado e que flexibilize a política retributiva.
- Promoção e desenvolvimento das políticas de formação estabelecidas.
- Desenvolvimento do Portal de Recursos Humanos e Financeiros.
- Aprofundamento do intercâmbio com as Universidades no âmbito da política de estágios adoptada.

GESTÃO FINANCEIRA

Em 2008 foram implementados procedimentos que possibilitaram a recuperação e a normalização das actividades de reporte, com particular incidência no cumprimento dos prazos de reporte externo.

As iniciativas previstas para 2009 são as seguintes:

- Implementação e consolidação do novo sistema de informação de gestão.
- Continuação da implementação do sistema interno de controlo.
- Revisão dos procedimentos de gestão orçamental e financeira.
- Acompanhamento da auditoria externa às contas da ERSE.

3
2
14

GESTÃO DE MEIOS

Continuará a ser dada prioridade à política de eficiência e rigor adoptada na gestão de meios, porquanto se torna necessário criar condições para, de uma forma antecipada e pró-activa, articular e integrar atempadamente informação de controlo e de acompanhamento da despesa.

De igual modo, continuará a ser dada prioridade à melhoria das condições de trabalho e ao desempenho ambiental da ERSE.

As iniciativas previstas para 2009 são as seguintes:

- Prossecução do Plano de Melhoria da Qualidade e da Despesa.
- Integração e sistematização da informação sobre a qualidade e o controle da despesa.
- Adequação dos espaços às novas necessidades.
- Investimento numa política ambiental responsável e eficiente, com particular incidência na eficiência energética.

7 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A Direcção de Sistemas de Informação da ERSE tem por missão garantir, de uma forma eficiente, a existência de um sistema de informação alinhado com as necessidades da ERSE e que seja facilitador da sua evolução, promovendo continuamente a excelência e a qualidade dos serviços prestados. Ela assume-se, enquanto unidade transversal, como um instrumento fulcral e efectivo da gestão e operacionalização da função regulatória do Sector Energético, contribuindo para uma utilização optimizada, a cada momento, dos meios ao dispor da ERSE.

Em 2008 foram concluídos ou estão em curso os seguintes projectos:

- Sistema de Informação de Supervisão de Mercados.
- Actualização da Infra-estrutura de correio electrónico.
- Portal Digital - Conselho de Administração, Conselho Consultivo e Conselho Tarifário.
- Portal da Direcção de Recursos Humanos e Financeira.
- Sistema de Informação do Sector do Gás Natural.
- Revisão do Portal Externo da ERSE e do Espaço do Consumidor na Internet.
- Implementação do Plano de Continuidade de Negócio.
- Revisão do estudo de Planeamento Estratégico de Sistemas de Informação.

Deste conjunto de projectos a realizar em 2008 será de realçar o relativo à actualização do estudo de Planeamento Estratégico de Sistemas de Informação realizado em 2002-2003. Este estudo irá permitir:

- Definir novas formas de utilização dos Sistemas e Tecnologias de Informação.
- Propiciar oportunidades de desenvolvimento de novas áreas de intervenção.
- Assegurar um desempenho de qualidade superior no serviço público prestado.

Ao realizar este estudo a ERSE está a estabelecer as bases para a transição para que 2009 seja o início de um figurino mais ajustado, em termos de sistemas de informação, e mais consentâneo com a actual realidade e necessidades da ERSE.

Ainda em 2008 foi contratualizado e desenvolvido um estudo destinado a avaliar o estágio de maturidade da função sistemas de informação da ERSE, nomeadamente nas seguintes dimensões:

- Modelo de Articulação com o negócio.
- Organização, processos e pessoas.
- Arquitectura global e de suporte à operação / gestão das SI/TI.

Do resultado desse estudo foi identificado um conjunto de oportunidades de melhoria, nomeadamente em termos de governação, pessoas, organização e processos e tecnologia, que importa endereçar. A dimensão Processos será objecto de uma atenção redobrada em 2009, baseando-se as decisões em análises custo/benefício, monitorizando o benefício pós implementação e gerindo a mudança associada a alterações tecnológicas, tendo em vista o cumprimento dos seguintes objectivos:

- Alinhamento e entrega de valor por parte da área de SI/TI para o negócio.
- Correcta alocação e medição dos recursos envolvidos.
- Mitigação dos riscos em TI.

ACTIVIDADES CORRENTES

As actividades correntes previstas para 2009 são as seguintes:

- Assegurar as actividades relacionadas com a gestão de sistemas, comunicações e apoio ao utilizador, nomeadamente as relacionadas com a gestão do serviço de tecnologias de informação, o serviço de suporte a utilizadores, a administração de aplicações e a gestão de infra-estruturas.
- Colaborar, em termos de novas soluções na área de sistemas de informação, nos processos associados à selecção da solução, ao desenvolvimento applicacional, à migração de dados e à gestão do projecto.
- Assegurar a função de Gestão Aplicacional, a qual pode ser sintetizada em dois serviços - manutenção correctiva e manutenção evolutiva. A primeira tem como objectivo manter os sistemas, bem como as suas interligações, operacionais e actualizados, funcional e tecnologicamente, para que estes respondam continuamente e de forma correcta às necessidades. A segunda tem como objectivo proceder ao desenvolvimento de novas funcionalidades dentro dos sistemas já em exploração, de forma a responder à evolução dos requisitos dos utilizadores, a alterações obrigatórias (por exemplo, decorrentes de alterações legislativas) ou a necessidades de interligação e/ou adaptação a outros sistemas. Podem ainda incluir-se neste âmbito melhorias técnicas, com o objectivo de aumentar a fiabilidade, qualidade ou rendimento dos sistemas.
- Assegurar a gestão de recursos ao nível de sistemas de informação em três áreas distintas: gestão de recursos humanos, dos meios financeiros e das relações com os fornecedores.

ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Prevê-se a realização em 2009 dos seguintes projectos específicos:

- Concepção, desenvolvimento e disponibilização do projecto Sistema de Informação do Sector Eléctrico (SISE), de modo a permitir a validação automática e o armazenamento estruturado de informação recepcionada de fontes externas, particularmente das empresas reguladas. Análise e partilha/publicação da informação recolhida, com possibilidade de geração de relatórios pré-definidos e relatórios ad-hoc.
- Concepção, desenvolvimento e disponibilização de uma solução que permita dotar a ERSE com um conjunto de capacidades, no contexto do atendimento e processamento das solicitações dos consumidores, de que se destacam um:
 - Conceito de Visão Integrada do Consumidor.
 - Controlo efectivo de todo o atendimento através da disponibilização de dados reais e objectivos de suporte à tomada de decisão.
 - Registo sistemático dos relacionamentos com os consumidores, que permita um maior conhecimento dos mesmos e uma maior pró-actividade no relacionamento.
 - Disponibilização da informação multicanal (presencial, telefone, internet, etc.) standardizada, através de uma base de conhecimento – repositório único de informação.
 - Constituição de uma base de conhecimento que permite a partilha de informação de forma permanente e de fácil acesso, minimizando as quebras de produtividade para esclarecimento de questões.
- Contratualização de uma auditoria aos sistemas e tecnologias de informação, tendo em conta que os importantes investimentos em Sistemas e Tecnologias de Informação devem ser constantemente justificados, em termos de eficácia e eficiência.
- Desenvolvimento de novas ferramentas de suporte críticas à gestão dos sistemas de informação (helpdesk, gestão de pedidos, gestão de projectos/programas, gestão de alterações/configurações, gestão de activos de TI, monitorização da performance da função do SI/TI).
- Actualização do Plano de Contingência, garantindo a disponibilidade de sistemas de informação e de comunicação actualizados e de condições de segurança na sua utilização.

3
N
M

8 CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO

A ERSE, face às crescentes exigências que se colocam à sua actividade regulatória nos sectores da electricidade e do gás natural, tem como preocupação permanente a adaptação e a melhoria dos conteúdos produzidos direccionados para os seus diversos públicos, com particular relevância para os consumidores.

Neste contexto, deve contribuir para promover a gestão do conhecimento, em matéria de regulação económica do sector energético, que enquadra áreas como a energia, a economia, o direito, a concorrência e o direito dos consumidores, através da promoção da cultura da organização em rede e da valorização dos repositórios do conhecimento do seu grupo de colaboradores e de todos os agentes do sector.

Esta função tem sido cometida ao Centro de Documentação, e prosseguida, essencialmente, com base em dois vectores.

- Disponibilização de obras de referência e disseminação do conhecimento gerado internamente, prestando, assim, informação especializada.
- Melhoria dos seus processos de trabalho, entendidos como organização de actividades e metodologias, no tempo e no espaço, com inputs e outputs claramente definidos.

Neste contexto, as tarefas consideradas prioritárias para 2009 traduzem-se:

- Ao nível de acesso e divulgação da informação, no reforço e melhoria dos processos e instrumentos que potenciem a abertura do Centro de Documentação a um cada vez mais vasto universo de utilizadores.
- Ao nível informático, na utilização e adaptação dos meios informáticos de gestão documental adequados à sua função central, que é a de tratar, disponibilizar e manter informação útil.
- Ao nível operacional, continuação do esforço de racionalização da função de aquisição de publicações e documentação técnica, na criação de condições físicas de manutenção, conservação e disponibilização do acervo documental.
- Ao nível da melhoria e organização de processos, da execução de tarefas e da criação de conteúdos estão previstas as seguintes acções estruturantes:
 - Abordagem integrada dos conteúdos disponibilizados nos Portais Interno e Externo.
 - Implementação do Projecto da Base de Dados relacional.
 - Implementação do Plano de Gestão do Arquivo da ERSE.

- Indução da gestão do conhecimento no seio da ERSE com base na promoção da cultura da organização em rede, valorizando os repositórios do conhecimento do seu grupo de colaboradores, com recurso a software adequado.

3
13
4

9 COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL

Para além da actividade desenvolvida no seio do CEER/ERGEG e do MEDREG, o ano de 2009 configura-se como um ano profícuo no âmbito da cooperação institucional entre Reguladores do sector energético, tendo em atenção a particularidade da ERSE ter assumido a primeira presidência da RELOP - Associação de Reguladores de Energia dos Países de Língua Oficial Portuguesa, que exercerá até ao final do ano

Esta Associação cuja constituição foi formalizada no dia 29 de Maio de 2008, tem como associados fundadores:

- ANEEL – Agência nacional de Energia Eléctrica (Brasil).
- ANP – Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (Brasil).
- ARE – Agência de Regulação de Cabo Verde (Cabo Verde).
- ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (Portugal).
- IRSE – Instituto Regulador do Sector Eléctrico (Angola).

Como objectivos prioritários referem-se: (i) promover o desenvolvimento e a troca de experiências de regulação no sector da energia; (ii) partilhar o conhecimento sobre regulação nesses sectores; (iii) propiciar a formação e a comunicação entre especialistas e profissionais das Entidades associadas.

Neste contexto, serão dinamizadas acções que reforcem e consolidem os benefícios da troca de experiências entre caminhos de regulação tão diversos.

Para além da cooperação institucional referida, em 2009 a ERSE continuará a participar nas actividades previstas no âmbito do ARIAE, Associação Iberoamericana de Reguladores de Energia, do IERN, Rede Internacional de Regulação de Energia e no IV Fórum Mundial de Regulação de Energia, que se realizará em Atenas em Outubro de 2009 e dará concretização aos protocolos de cooperação bilateral assinados em 2008 com a Agência de Regulação de Cabo Verde e o Instituto Regulador do Sector Eléctrico.

No âmbito do Programa do Consumidor de Energia 2008-2009 a ERSE irá estender as parcerias estabelecidas em 2008 a um grupo mais vasto de entidades ligadas à problemática do consumidor de energia e a sectores que pela sua especialização se revelam parceiros privilegiados para fazer chegar a informação sobre energia a grupos-alvo de consumidores.

ORÇAMENTOS PRIVATIVOS PARA 2009

DESENVOLVIMENTO DAS DESPESAS E DAS RECEITAS DOS SERVIÇOS E FUNDOS AUTÓNOMOS

1. DESPESAS

CAP	DIV	SDIV	CLASSIFICAÇÃO		DESPESAS	FONTES DE FINANCIAMENTO	
			FUNCIONAL	ECONÓMICA		RECEITAS PRÓPRIAS	TOTAL DESPESAS (EM EUROS)
4	08	00	3026		FUNC. NORMAL ERSE COMBUSTÍVEIS, ELECTRICIDADE E OUTRAS FONTES DE ENERGIA Despesas com pessoal		
				0101	Remunerações certas e permanentes	5 397 097	5 397 097
				0102	Abonos variáveis ou eventuais	322 964	322 964
				0103	Segurança social	1 043 849	1 043 849
					Aquisição de bens e serviços		
				0201	Aquisição de bens	148 351	148 351
				0202	Aquisição de serviços	1 997 843	1 997 843
					Juros e outros encargos		
				0306	Outros encargos Financeiros	1 700	1 700
					Transferências Correntes		
				0403	Serviços e Fundos Autónomos	541 980	541 980
				0409	Resto do Mundo	29 000	29 000
					Outras despesas correntes		
				0602	Diversas	282	282
					Aquisição de bens de capital		
				0701	Investimentos	426 500	426 500
					Transferências de capital		
				0803	Estado	7 000	7 000
					TOTAL	9 916 566	9 916 566

2. RECEITAS

CLASSIFICAÇÃO			RECEITAS	FONTES DE FINANCIAMENTO	
AGRUPAMENTO	SUBAGRUPAMENTO	RUBRICA		RECEITAS PRÓPRIAS	TOTAL RECEITAS (EM EUROS)
05	02		RENDIMENTOS DA PROPRIEDADE Juros - Sociedades Financeiras		
		01	Bancos e Outras Instituições Financeiras	7.000	7.000
06	01		TRANSFERÊNCIAS CORRENTES Sociedade e Quase Sociedades Não Financeiras		
		02	Privadas	9.909.566	9.909.566
			TOTAL	9.916.566	9.916.566

MINISTÉRIO: 09 - ECONOMIA E INOVAÇÃO
 Secretaria: 1 - MEI - FUNCIONAMENTO - S.F.A.
 Capítulo: 04 - SERV. REGIONAIS DE REGULAMENTAÇÃO, DE REGULAÇÃO E SUPERVISÃO
 Divisão: 08 - ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS