



**ERSE**

ENTIDADE REGULADORA  
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

4  
2  
3

## **PLANO DE ACTIVIDADES**

**2010**

Outubro 2009

Este documento está preparado para impressão em frente e verso

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

ÍNDICE

M  
5 B

<b>1</b>	<b>NOTA SUMÁRIA.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>ACTIVIDADES DE REGULAÇÃO A DESENVOLVER EM 2010 .....</b>	<b>5</b>
2.1	Inovação e aprofundamento da regulação .....	5
2.1.1	Aprofundar a liberalização do sector do gás natural .....	6
2.1.2	Consolidar a regulação do sector eléctrico .....	6
2.1.3	Consolidar a regulação do sector do gás natural .....	8
2.1.4	Aprofundar a supervisão de mercados.....	9
2.2	Coesão e protecção dos consumidores .....	10
2.3	Harmonização e integração de mercados .....	12
2.3.1	Contribuir para a construção do MIBEL .....	13
2.3.2	Contribuir para a construção do MIBGÁS .....	14
2.4	Comunicação e transparência no exercício da regulação .....	14
2.5	Sustentabilidade .....	16
2.6	Estudos e documentos técnicos.....	17
<b>3</b>	<b>PARTICIPAÇÃO EM ORGANISMOS E INICIATIVAS INTERNACIONAIS .....</b>	<b>19</b>
3.1	CEER/EREG .....	19
3.1.1	Grupos de trabalho da electricidade.....	19
3.1.2	Grupos de trabalho do gás natural .....	20
3.1.3	Grupos de trabalho transversais .....	21
3.1.3.1	Grupo de trabalho sobre consumidores ("Customer Focus Group").....	21
3.1.3.2	Grupo de trabalho sobre o 3º Pacote Legislativo (ENP WG).....	22
3.1.3.3	Grupo de trabalho sobre produtos financeiros (FIS WG) .....	23
3.1.4	Iniciativas regionais .....	23
3.1.4.1	Grupo de trabalho sobre Iniciativas Regionais (RIG WG) .....	23
3.2	MEDREG .....	26
<b>4</b>	<b>APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA .....</b>	<b>29</b>
<b>5</b>	<b>APOIO JURÍDICO .....</b>	<b>33</b>
<b>6</b>	<b>ACTIVIDADES DE GESTÃO E ORGANIZAÇÃO.....</b>	<b>35</b>
<b>7</b>	<b>SISTEMAS DE INFORMAÇÃO .....</b>	<b>37</b>
<b>8</b>	<b>COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL .....</b>	<b>41</b>



## 1 NOTA SUMÁRIA

4  
20 ✓ B

Em 2008 encerrou-se o ciclo de actividades previsto na "Estratégia e Plano de Actividades 2005-2008". Face a esta circunstância, o Conselho de Administração da ERSE decidiu desenvolver, no decurso do primeiro quadrimestre de 2009, um exercício de planeamento, amplamente participado pelos seus colaboradores, tendo em vista a elaboração do "Plano Estratégico 2009-2012".

Embora assegurando uma linha de continuidade coerente e consistente com a estratégia de regulação actual da ERSE, este Plano permite enfatizar novas perspectivas para actualizar as nossas opções regulatórias tendo presente os desenvolvimentos recentes e evoluções esperadas no contexto energético global e nacional. Em resultado deste exercício, foram identificados os seguintes objectivos estratégicos:

- Melhorar os instrumentos duma regulação mais eficaz e mais leve, visando a promoção da concorrência, a redução de custos e a melhoria da qualidade de serviço;
- Reforçar os mecanismos e os instrumentos que visam a coesão e a protecção dos consumidores;
- Contribuir para a integração do mercado energético português em mercados regionais mais alargados;
- Promover a transparência nos mercados e a comunicação e a divulgação dos processos e resultados da actividade regulatória de forma a reduzir as assimetrias de informação, promover o equilíbrio entre os diversos intervenientes no mercado e fortalecer o escrutínio das actividades regulatórias;
- Promover a eficiência no consumo de energia através das tarifas reguladas e de mecanismo de incentivo à promoção da eficiência e incentivar o desempenho ambiental das empresas do sector.

O Plano Estratégico 2009-2012 serve, naturalmente, de enquadramento à elaboração dos planos de actividades anuais no decurso do horizonte temporal do Plano. Das actividades a desenvolver em 2010, o Conselho de Administração entende salientar as seguintes iniciativas:

- Reforço e consolidação da liberalização dos sectores eléctrico e do gás natural

A estruturação das actividades a desenvolver não pode deixar de reflectir os diferentes níveis de maturidade apresentados pelos sectores eléctrico e do gás natural, quer quanto ao grau de liberalização dos respectivos mercados, quer quanto ao exercício da regulação económica a que ambos estão sujeitos. Neste contexto, a programação de actividades tem dois níveis de preocupações, por um lado o apoio à criação de condições visando a concretização da liberalização do mercado, com enfoque no sector do gás natural e, por outro, o reforço da consolidação e aprofundamento do exercício da regulação em ambos os sectores.

Ao nível dos dois sectores energéticos, não poderá deixar de ser referida a participação da ERSE na transposição para o ordenamento jurídico nacional, das directivas para o sector eléctrico e para o sector do gás natural incluídas no pacote legislativo comunitário, recentemente aprovado, que deverá ocorrer até Março de 2011. De entre os aspectos consagrados nesta legislação, sublinha-se o reforço do papel das entidades reguladoras nacionais, a dinamização do processo de liberalização dos mercados de energia e o desenvolvimento de infra-estruturas de interligação de redes de energia entre os Estados Membros.

Finalmente, o quadro de liberalização dos sectores eléctrico e do gás natural e o início do funcionamento do mercado ibérico de electricidade acentuaram a necessidade do reforço da actuação da ERSE na supervisão de mercados.

- Coesão e protecção dos consumidores

A protecção dos consumidores de energia constitui uma das atribuições conferidas à ERSE, que assume um carácter transversal a toda a organização. As actividades relativas à protecção dos consumidores a concretizar em 2010 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 a mecanismos que viabilize 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. A realização das acções previstas no Programa do Consumidor de Energia 2010-2011 e a preparação de acções de informação relativas à abertura de mercado no sector do gás natural – a partir de 1 de Janeiro de 2010, todos os consumidores poderão escolher o seu fornecedor – constituem dois exemplos ilustrativos de acções a desenvolver pela ERSE em 2010.

- Participação da ERSE em actividades de organismos europeus

A aprovação do 3º Pacote para a liberalização do sector energético e a consequente criação da ACER – Agência de Cooperação dos Reguladores de Energia, que constitui uma plataforma para a cooperação entre reguladores nacionais, antecipa uma intensificação, para 2010, da participação da ERSE nas actividades no âmbito da União Europeia, quer ao nível de topo, nas estruturas de administração e direcção, quer ao nível técnico e operacional, em grupos de trabalho.

O Conselho de Administração continuará a colocar uma especial ênfase na valorização do talento dos seus activos humanos, assente na motivação de desempenhos superiores, para o que será reforçado o reconhecimento do mérito e o investimento na actualização do conhecimento.

Em 2009 foi aprovado o Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2009 – 2012. Este Plano reconhece que a regulação tem que estar adequadamente equipada, não só para reagir a um número crescente de solicitações, mas também, e em particular, para antecipar e estimular desenvolvimentos e comportamentos que conduzam a mercados de energia mais eficientes e transparentes.

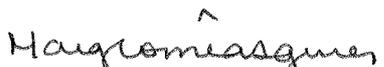
O desempenho futuro da ERSE tem necessariamente implícita uma capacidade de gestão da informação, conjugada com o conhecimento e a comunicação, à qual aquele Plano pretende responder.

Lisboa, Outubro de 2009

O Conselho de Administração



Prof. Doutor Vitor Santos



Dra. Maria Margarida de Lucena Corrêa de Aguiar



Doutor José Monteiro Fernandes Braz



## 2 ACTIVIDADES DE REGULAÇÃO A DESENVOLVER EM 2010

my  
V  
B

### 2.1 INOVAÇÃO E APROFUNDAMENTO DA REGULAÇÃO

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

A estruturação das actividades a desenvolver não pode deixar de reflectir os diferentes níveis de maturidade apresentados pelos sectores eléctrico e do gás natural, quer quanto grau de liberalização dos respectivos mercados quer quanto ao exercício da regulação económica a que ambos estão sujeitos.

Neste contexto, o delineamento do trabalho tem dois níveis de preocupações, por um lado o apoio à criação de condições visando a concretização da liberalização do mercado, com enfoque no sector do gás natural e, por outro, o reforço da consolidação e aprofundamento do exercício da regulação em ambos os sectores.

Ao nível dos dois sectores energéticos, não poderá deixar de ser referida, a participação da ERSE na transposição para o ordenamento jurídico nacional, das directivas para o sector eléctrico e para o sector do gás natural incluídas no pacote legislativo comunitário, recentemente aprovado, que deverá ocorrer até Março de 2011. De entre os aspectos consagrados nesta legislação sublinha-se o reforço do papel das entidades reguladoras nacionais, a dinamização do processo de liberalização dos mercados de energia e o desenvolvimento de infra-estruturas de interligação de redes de energia entre os Estados Membros.

Finalmente, o quadro de liberalização dos sectores eléctrico e do gás natural e o início do funcionamento do mercado ibérico de electricidade acentuaram a necessidade do reforço da actuação da ERSE na supervisão de mercados.

Após dez anos de amadurecimento da aplicação de modelos de regulação económica focados na promoção de um desempenho mais eficiente das empresas reguladas, importa reforçar a monitorização e supervisão, configurando-se para estas actividades um papel essencial para assegurar o bom funcionamento dos mercados contribuindo, desta forma, para aumentar a confiança dos agentes, em especial dos consumidores.

### 2.1.1 APROFUNDAR A LIBERALIZAÇÃO DO SECTOR DO GÁS NATURAL

#### ACTIVIDADES CORRENTES

Prevê-se a realização em 2010 das seguintes actividades correntes:

- Monitorização das tarifas e preços de forma a aferir sobre a sua adequabilidade à realidade do sector do gás natural.
- Acompanhamento da implementação e funcionamento da plataforma informática que operacionalizará a gestão do processo de mudança de comercializador.
- Resposta a pedidos de esclarecimento dos operadores das infra-estruturas, agentes de mercado e consumidores em geral, relativos à aplicação das tarifas e preços.

#### ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Prevê-se a realização em 2010 das seguintes actividades específicas:

- Desenvolvimento de simuladores de tarifas e preços para o sector do gás natural.
- Preparação de acções de informação e sensibilização dos consumidores relativamente à mudança de comercializador.

### 2.1.2 CONSOLIDAR A REGULAÇÃO DO SECTOR ELÉCTRICO

#### ACTIVIDADES CORRENTES

Em 2010 prevê-se a realização das seguintes actividades correntes:

- Análise e acompanhamento dos Custos de Manutenção do Equilíbrio Contratual (CMEC) designadamente através da emissão de parecer ao documento justificativo elaborado por entidade externa do valor da parcela de acerto de 2009.
- Determinação dos ajustamentos referentes a 2009 e a 2010 a repercutir nas tarifas de 2011.
- Determinação e justificação dos Proveitos permitidos das empresas reguladas do sector eléctrico e elaboração de tarifas para 2011.
- Acompanhamento dos mecanismos de incentivo à gestão dos Contratos de Aquisição de Energia (CAE) não cessados e à gestão das licenças de emissão de CO<sub>2</sub>.
- Acompanhamento da aplicação dos custos de referência para novos investimentos na Rede Nacional de Transporte.

- Acompanhamento dos projectos de investimento e dos respectivos relatórios de execução.
- 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 qualidade de serviço no sector eléctrico.
- Resposta a pedidos de esclarecimento dos operadores das infra-estruturas, agentes de mercado e consumidores em geral, relativos à aplicação das tarifas e preços.
- Elaboração do Relatório da ERSE sobre a Qualidade de Serviço do sector eléctrico.

4  
M  
R

#### ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Prevê-se a realização das seguintes actividades específicas:

- Participação no processo de preparação da transposição para o direito nacional da nova Directiva do mercado interno de electricidade.
- Definição do incentivo ao aprovisionamento eficiente do Comercializador de Último Recurso (CUR).
- Análise da metodologia da formação de preços a pagar pela EDP Serviço Universal à EDP Soluções Comerciais pela prestação de serviços, tendo por base um estudo a realizar por uma empresa externa seleccionada para o efeito.
- Acompanhamento do estudo desenvolvido por uma empresa externa relativamente à determinação dos custos eficientes com o transporte, descarga, armazenamento e comercialização de combustíveis para a produção de energia eléctrica nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.
- Actualização das normas complementares de electricidade em conformidade com o Regulamento Tarifário e com o novo Sistema de Normalização Contabilística.
- Desenvolvimento de um interface do modelo de cálculo dos proveitos permitidos que facilite a agilização na simulação de cenários prospectivos.
- Elaboração de proposta da ERSE para as disposições de natureza comercial do Regulamento da Qualidade de Serviço.
- Balanço da aplicação das regras relativas às ligações às redes e identificação de pontos de melhoria na regulamentação aplicável.
- Acompanhamento das auditorias promovidas pelas empresas reguladas nos termos estabelecidos no Regulamento de Relações Comerciais.

- Realização de inspeções aos registos das queixas e reclamações dos consumidores apresentadas às empresas reguladas.
- Realização de acções de cliente mistério.

### 2.1.3 CONSOLIDAR A REGULAÇÃO DO SECTOR DO GÁS NATURAL

#### ACTIVIDADES CORRENTES

Em 2010 prevê-se a realização das seguintes actividades correntes:

- Análise da evolução e caracterização da procura de gás natural no ano gás 2010-2011.
- Determinação dos ajustamentos referentes aos anos gás 2008-2009 e 2009-2010.
- Determinação e justificação dos Proveitos permitidos do ano gás 2010-2011 das empresas reguladas do sector do gás natural e aprovação de tarifas e preços regulados para o ano gás 2010-2011.
- Análise dos investimentos no Sistema Nacional do Gás Natural (SNGN).
- Verificação da aplicação dos regulamentos e dos documentos complementares do sector do gás natural.
- Acompanhamento da qualidade de serviço no sector do gás natural.
- Resposta a pedidos de esclarecimento dos operadores das infra-estruturas, agentes de mercado e consumidores em geral, relativos à aplicação das tarifas e preços.
- Elaboração do Relatório da ERSE sobre a Qualidade de Serviço do sector do gás natural.
- Acompanhamento da implementação da uniformidade tarifária.

#### ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Prevê-se a realização das seguintes actividades específicas:

- Participação no processo de preparação da transposição para o direito nacional da nova Directiva do mercado interno de gás natural.
- Elaboração de um estudo de eficiência na distribuição do gás natural.
- Determinação dos parâmetros a aplicar no novo período regulatório.
- Actualização das normas complementares de gás natural em conformidade com o Regulamento Tarifário e com o novo Sistema de Normalização Contabilística.
- Aplicação dos novos mecanismos tarifários estabelecidos na regulamentação.

- Definição da estrutura tarifária para o novo período de regulação.
- Realização de inspecções aos registos das queixas e reclamações dos consumidores apresentadas às empresas reguladas.
- Realização de acções de cliente mistério.

14 20  
B

#### 2.1.4 APROFUNDAR A SUPERVISÃO DE MERCADOS

##### ACTIVIDADES CORRENTES

Em 2010 prevê-se a realização das seguintes actividades correntes:

- Verificação da regulamentação aplicável aos diferentes mercados.
- Verificação do cumprimento das obrigações de aquisição de energia eléctrica no mercado a prazo (OMIP) pelo CUR.
- Análise, tratamento e publicação da informação sobre os mercados (diário, a prazo, serviços de sistema e retalhista).
- Realização de reuniões periódicas entre a ERSE e a sua congénere espanhola a Comissão Nacional de Energia (CNE), tendo em vista a análise aprofundada do funcionamento dos mercados organizados geridos pelo OMIE – Operador do Mercado Ibérico de Energia (Pólo Espanhol) S.A. e pelo OMIP – Operador do Mercado Ibérico de Energia (Pólo Português) S.A.
- Análise do comportamento dos agentes no mercado, incluindo a sua notificação à Autoridade da Concorrência quando necessária.
- Elaboração de pareceres solicitados pela Autoridade da Concorrência.
- Acompanhamento dos preços verificados noutros mercados grossistas na Europa.
- Acompanhamento dos preços praticados pelos comercializadores no mercado retalhista.
- Elaboração de documentos de análise e comparação de preços e estruturas tarifárias internacionais (EUROSTAT, CEER/ERGEG, MIBEL).
- Actualização de simuladores de comparação de preços no mercado retalhista.

##### ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Beneficiando do trabalho de estruturação e consolidação das actividades de supervisão já desenvolvido em anos anteriores, em 2010 prevê-se o desenvolvimento das seguintes actividades:

- Contribuir para o aprofundamento da coordenação e da 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 (Sistema de Informação Mercados) 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 Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e com a Autoridade da Concorrência, no sentido de assegurar uma maior eficácia às actividades de supervisão da ERSE.
- Preparação de relatórios específicos sobre a análise de impactes tarifários no mercado retalhista em resultado de alterações legislativas e regulamentares.
- Participação em acções de formação externa e interna a planear de acordo com as necessidades a identificar no contexto do plano de formação da ERSE.
- Desenvolvimento de novos simuladores de comparação de preços no mercado retalhista.

## **2.2 COESÃO E PROTECÇÃO DOS CONSUMIDORES**

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

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

Neste âmbito, assume particular importância a execução do Programa do Consumidor de Energia, que nos seus diferentes eixos de intervenção, tem permitido melhorar o nível de informação prestada aos consumidores (criação de uma página na internet dedicada aos consumidores) e o conhecimento sobre os sectores regulados a um conjunto de instituições que desempenham um papel fundamental na informação e apoio aos consumidores de energia (ciclos anuais de formação - ERSEFORMA).

Uma outra estratégia de actuação que contribui para a protecção dos consumidores diz respeito à implementação de medidas regulamentares e outras, bem como à correspondente verificação. Entre os mecanismos utilizados para a verificação da aplicação da regulamentação, salientam-se a análise das

ny 7  
B

reclamações apresentadas pelos consumidores de energia, junto das empresas reguladas e da ERSE, as inspecções aos registos de reclamações das referidas empresas, as auditorias, os inquéritos de satisfação e a elaboração de recomendações tendo em vista melhorar a aplicação da regulamentação.

As actividades relativas à protecção dos consumidores a concretizar em 2010 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 a mecanismos que viabilize 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), cujas actividades são descritas no Capítulo 4.

#### ACTIVIDADES CORRENTES

As actividades correntes previstas para 2010 são as seguintes:

- Verificação das disposições legais e regulamentares aplicáveis, visando a protecção dos consumidores de energia contra práticas comerciais desleais.
- 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 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 consumo de forma consciente e adequada.
- 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 legislação e regulamentação aplicáveis.

#### ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Prevê-se para 2010 a realização das seguintes actividades específicas:

- Participação na preparação e realização do novo Programa do Consumidor de Energia 2010-2011.
- 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.
- Promover o desenvolvimento de actividades com o objectivo de melhorar a qualidade de serviço prestada aos clientes, designadamente através da instituição de um prémio não pecuniário que distinga anualmente a empresa com melhor desempenho nesta área.
- Sensibilização dos consumidores para os impactes ambientais do consumo de energia, designadamente através da divulgação dos trabalhos em curso sobre rotulagem de energia eléctrica.

### 2.3 HARMONIZAÇÃO E INTEGRAÇÃO DE MERCADOS

Como tem sido frequentemente reconhecido, a integração dos mercados assume uma importância fundamental para Portugal, em resultado da sua reduzida dimensão.

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

- Integração dos mercados de electricidade e de gás natural na Península Ibérica – MIBEL e MIBGÁS.
- Iniciativas para a integração dos mercados regionais de electricidade (ERI Sudoeste, que inclui Portugal, Espanha e o Sul de França) e de gás natural (GRI Sul, que inclui Portugal, Espanha e França), cuja descrição é efectuada no Capítulo 3.
- Contribuição para a construção do mercado interno europeu de electricidade e de gás natural, designadamente através da participação activa nos grupos de trabalho do CEER - Council of European Energy Regulators e ERGEG - European Regulators' Group for Electricity and Gas, descritos no Capítulo 3.
- Países da orla mediterrânica, tendo sido criado o "*Mediterranean Working Group on Electricity and Natural Gas Regulation*" (MEDREG), associação que visa o estabelecimento de um quadro regulatório consistente, harmonizado e promotor de investimento nos sectores da energia eléctrica e do gás natural, cujas actividades são descritas no Capítulo 3.

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

my 27  
B

### 2.3.1 CONTRIBUIR PARA A CONSTRUÇÃO DO MIBEL

#### ACTIVIDADES CORRENTES

As actividades correntes a desenvolver no âmbito da construção do Mercado Ibérico de Energia Eléctrica (MIBEL) que se perspectivam para 2010 são as seguintes:

- Colaboração com a CNE, no acompanhamento de iniciativas no âmbito do MIBEL.
- Participação nas reuniões realizadas no âmbito do Conselho de Reguladores – reuniões do Comité Técnico e do Comité de Presidentes.
- Participação nas reuniões da iniciativa do mercado regional do sudoeste na medida em que o MIBEL é parte integrante deste mercado.
- 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.

#### ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

O Estudo sobre o funcionamento do MIBEL, elaborado pelo Conselho de Reguladores em 2009, identifica um conjunto de áreas relativamente às quais se considera necessário desenvolver novos estudos e acções de harmonização tendo em vista ultrapassar as dificuldades que caracterizam a situação actual. Este estudo que contém um conjunto de propostas para o aprofundamento da construção do MIBEL será submetido à apreciação dos Governos de Portugal e de Espanha, como um contributo para a criação das condições para uma mais rápida e efectiva integração dos dois mercados.

Em 2010, poderão vir a ser implementadas as seguintes actividades específicas:

- Elaboração de propostas de harmonização regulatória já apresentadas pelo Conselho de Reguladores aos Governos de Portugal e de Espanha. A implementação destas medidas poderá conduzir a alterações regulamentares ou à necessidade de realização de novos estudos.

- Conclusão dos estudos necessários à harmonização das tarifas e preços regulados no MIBEL.
- Elaboração de um estudo de *benchmarking* de preços no mercado retalhista do MIBEL.

Em 2010 serão concluídos os trabalhos relativos à disponibilização de um website do Conselho de Reguladores partilhados pelas quatro entidades que integram este Conselho, destinado à divulgação de informação sobre os mercados do MIBEL e sobre as actividades desenvolvidas pelo Conselho.

### 2.3.2 CONTRIBUIR PARA A CONSTRUÇÃO DO MIBGÁS

#### ACTIVIDADES CORRENTES

As actividades correntes previstas para 2010 são as seguintes:

- Acompanhamento da implementação das regras associadas à harmonização das licenças de comercialização no MIBGAS.
- Colaboração com a CNE, no acompanhamento de iniciativas no âmbito do MIBGAS.
- Participação nas reuniões da iniciativa do mercado regional do sul na medida em que o MIBGAS é parte integrante deste mercado.
- Emissão de pareceres sobre propostas de nova legislação e regulamentação ou de alteração da actualmente vigente.
- Participação na elaboração de estudos solicitados ao Conselho de Reguladores.
- Acompanhamento das formas de regulação e da determinação dos proveitos permitidos nos dois países com vista a uma maior compatibilização.

#### ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Prevê-se para 2010 a realização da seguinte actividade específica:

- Discussão de proposta a submeter a consulta pública, com as regras das tarifas de acesso a aplicar aos trânsitos entre Portugal e Espanha, que 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.

## 2.4 COMUNICAÇÃO E TRANSPARÊNCIA NO EXERCÍCIO DA REGULAÇÃO

Desde a sua criação, a actuação da ERSE tem por base um conjunto de princípios e de boas práticas de governação reafirmado no quadro do seu Plano Estratégico 2009-2012, que lhe permitem assegurar a

legitimidade das decisões tomadas, promover um diálogo permanente que pretende assegurar o equilíbrio entre os consumidores e os interesses dos sectores regulados usando a sustentabilidade da evolução do sector da energia.

ny  
20  
B

A comunicação e transparência são um dos pilares para essas boas práticas no exercício da regulação. Das estratégias delineadas sublinham-se dois planos de actividades:

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

#### **ACTIVIDADES CORRENTES**

As actividades correntes no domínio da comunicação e transparência previstas para 2010 são as seguintes:

- Manutenção, actualização e consolidação dos conteúdos do Portal Institucional e dinamização e desenvolvimento do Portal do Consumidor de Energia da ERSE.
- Manutenção, actualização e consolidação das plataformas Intranet ERSE, assegurando uma articulação com o Conselho Consultivo, Conselho Tarifário, empresas reguladas, associações de consumidores e demais intervenientes.
- Consolidação e aperfeiçoamento dos documentos correntes publicados pela ERSE.
- Relacionamento permanente com os órgãos de comunicação social e disponibilização de informação específica para os media.
- Participação nas sessões de formação do Programa ERSEFORMA.
- Realização de consultas públicas, complementadas com eventuais audições públicas, relativas a processos de tomada de decisão e de alteração regulamentar.

#### **ACTIVIDADES ESPECÍFICAS**

Prevê-se para 2010 a realização das seguintes actividades específicas:

- Seminário de divulgação dos Planos de Promoção do Desempenho Ambiental (PPDA).
- Seminário de divulgação de matérias relativas à supervisão de mercados organizados.
- Seminário de divulgação pública do balanço final e resultados alcançados com a implementação do Plano de Promoção da Eficiência no Consumo (PPEC) em 2007 e 2008.
- Participação em seminários e conferências sobre temas de regulação, liberalização dos sectores energéticos, supervisão de mercados e promoção da eficiência no consumo.
- Elaboração de artigos temáticos sobre regulação.
- Preparação de sessões de formação no âmbito do ERSEFORMA e INTRAERSE.
- Preparação de conteúdos comunicacionais no âmbito das actividades e matérias tratadas pela regulação.
- Divulgação de informação junto dos consumidores de energia eléctrica sobre a implementação do PPEC e em particular sobre os custos, benefícios e resultados alcançados.

## **2.5 SUSTENTABILIDADE**

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

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

### **ACTIVIDADES CORRENTES**

As actividades correntes previstas para 2010 são as seguintes:

- Análise dos relatórios semestrais/trimestrais das medidas aprovadas no âmbito do PPEC e emissão das respectivas ordens de pagamento.
- Realização de reuniões com os promotores para o acompanhamento da execução das medidas aprovadas no PPEC.
- Realização de auditorias para verificação da implementação das medidas aprovadas no âmbito do PPEC.

- Acompanhamento dos Planos Nacionais de Acção para a Eficiência Energética (PNAEE) implementados nos países da União Europeia.
- 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 PPDA apresentada à ERSE (electricidade e gás natural).
- Realização de acções de monitorização às medidas do PPDA do sector eléctrico 2009-2011.

#### ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Prevê-se a realização em 2010 dos seguintes projectos específicos:

- Elaboração do Relatório de Execução dos PPEC de 2007 e 2008.
- Análise, selecção de candidaturas e apresentação do documento de aprovação das medidas a financiar no âmbito do PPEC 2011-2012.
- Realização de reuniões com empresas reguladas de gás natural tendo em vista a apresentação de propostas de medidas de promoção da eficiência no consumo de gás natural pelos operadores de rede e comercializadores de último recurso.
- Apresentação dos relatórios relativos às acções de monitorização realizadas pela ERSE a medidas previstas no PPDA do sector eléctrico.
- Aprovação de novas regras para os PPDA do sector do gás natural.

## 2.6 ESTUDOS E DOCUMENTOS TÉCNICOS

#### ACÇÕES DE CLIENTE MISTÉRIO

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

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

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

Com recurso a um consultor especializado pretende-se continuar a desenvolver em 2010 um conjunto significativo de acções de cliente mistério com incidência no sector eléctrico e no sector do gás natural.

**CONCEITOS DE “CONSUMIDOR VULNERÁVEL” E DE “POBREZA ENERGÉTICA”**

- Realização de um estudo sobre os conceitos de “consumidor vulnerável” e de “pobreza energética”, que incluirá a identificação de medidas destinadas a dar cumprimento ao disposto na Directiva 2009/72/CE (electricidade) e Directiva 2009/73/CE (gás natural) sobre estas matérias.

### 3 PARTICIPAÇÃO EM ORGANISMOS E INICIATIVAS INTERNACIONAIS

4 20  
B

#### 3.1 CEER/EREG

##### 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 através de uma liberalização gradual e o estabelecimento de um mercado único europeu de energia no respeito das Directivas e dos Regulamentos específicos dos dois sectores.

A aprovação e publicação do Terceiro Pacote de Legislação Europeia no domínio da Energia, em Agosto de 2009, irá orientar grande parte da actividade a ser desenvolvida em 2010 pelos Reguladores Europeus de Energia, enquadrada:

- (i) pelo estabelecimento da Agência para a Cooperação dos Reguladores de Energia, ACER.
- (ii) pela transposição para as legislações nacionais da nova directiva da electricidade.
- (iii) pelos trabalhos de desenvolvimento e de detalhe de toda a regulamentação associada.

Com este enquadramento destacam-se os seguintes assuntos e temas a desenvolver em 2010, no âmbito dos grupos de trabalho da electricidade:

- Redes e mercados de energia eléctrica

Desenvolvimento e apresentação de propostas para consulta pública sobre os princípios orientadores e as regras ("*Framework Guidelines*") a adoptar nos códigos do sector eléctrico, tal como previsto na nova Directiva da electricidade. Posteriormente, serão aprovadas as "*Framework Guidelines*", tomando em consideração os comentários dos diferentes intervenientes no sector. Preparação de uma posição dos Reguladores Europeus da Energia sobre o conteúdo e exigências do Plano de investimento na rede eléctrica a 10 anos a desenvolver pela ENTSO-E.

- Segurança do abastecimento

Desenvolvimento e apresentação de proposta para consulta pública de um Documento de Orientação e Boas Práticas relativas à Segurança de Abastecimento.

- Clima e Energia

Preparação e publicação de um documento de análise da situação europeia sobre a implementação das medidas previstas no Pacote Legislativo Europeu relativo ao Clima e Energia recentemente

aprovado e de um documento com a posição do Reguladores Europeus da Energia sobre o Plano Europeu para a eficiência energética.

- Qualidade de serviço e redes inteligentes do futuro

Na sequência do documento de consulta pública com a posição dos Reguladores Europeus de Energia sobre as redes inteligentes do futuro (*Smart Grids*), cuja publicação está prevista para o final de 2009, durante 2010 está prevista a análise dos contributos dos diferentes intervenientes do sector e a preparação e publicação de um documento com a posição final dos Reguladores sobre este tema. Por outro lado, está prevista, a apresentação de um Documento de Harmonização e Boas Práticas relativas à preparação de inquéritos nacionais a clientes sobre a qualidade de serviço.

### 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* (GWG-CEER) e *Gas Focus Group* (GFG-ERGEG) acompanhem, em 2010, a criação da Agência Europeia de Regulação (ACER), prevista no terceiro pacote legislativo da Comissão Europeia.

Com a aprovação deste novo pacote legislativo, 2010 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.

De acordo com o previsto no terceiro pacote legislativo da Comissão Europeia, o GWG/GFG irá desenvolver e apresentar em 2010 propostas para consulta pública sobre os princípios orientadores e as regras (*Framework Guidelines*) a adoptar nos códigos do sector do gás natural. Posteriormente, proceder-se-á à aprovação das *Framework Guidelines*, tomando em consideração os comentários dos vários *stakeholders*.

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

Adicionalmente, considerando que as *Framework Guidelines* tardarão a ser aplicadas pelos vários países (o processo de aprovação será longo), irá ser lançado em paralelo com o processo de desenho e aprovação das *Framework Guidelines* um processo de concepção, aprovação e aplicação gradual e facultativa nos vários países de *Comitology Guidelines* (à semelhança do processo de comitologia).

O programa de trabalho referido será concretizado pelas cinco *Task Forces* do GWG/GFG:

Gas Network and Market Task Force (GNM TF); Gas Market Monitoring Task Force (GMM TF); Gas Investment Framework Task Force (GIF TF); Security of Supply Task Force (SOS TF); e Gas Storage Task Force (GST TF).

ny 20  
B

De igual modo, em 2010 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.

### 3.1.3 GRUPOS DE TRABALHO TRANSVERSAIS

#### 3.1.3.1 GRUPO DE TRABALHO SOBRE CONSUMIDORES (“CUSTOMER FOCUS GROUP”)

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

Este grupo de trabalho participará activamente no processo de implementação das novas directivas, no sentido de contribuir para o reforço dos direitos dos consumidores e para a implementação de boas práticas ao nível da União Europeia.

Neste âmbito, a institucionalização do Fórum do Cidadão sobre Energia constituiu um desenvolvimento de grande significado, na medida em que representa uma oportunidade única para identificar e debater os assuntos considerados mais importantes pelos diferentes interessados no desenvolvimento e bom funcionamento dos mercados retalhistas de electricidade e de gás natural. O Grupo de Trabalho sobre Consumidores participa activamente na preparação e realização deste Fórum que teve lugar em Outubro 2009.

Para 2010, o Grupo de Trabalho tem a responsabilidade de reflectir e preparar estudos sobre diversas matérias, designadamente as seguintes:

- Identificação de áreas onde será necessário investir para uma efectiva implementação da legislação europeia sobre protecção dos consumidores.
- Procedimentos de resolução de conflitos.
- Boas práticas sobre matérias de relacionamento comercial.
- Introdução de sistemas de telecontagem nos sectores eléctrico e do gás natural.

- Monitorização dos mercados retalhistas – identificação de indicadores que permitam uma adequada monitorização da liberalização destes mercados.
- Processo de extinção das tarifas reguladas.

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

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

Na sequência da publicação do 3.º pacote legislativo a 14 de Agosto de 2009 está previsto, para 2010, 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 reguladores europeus e com os organismos europeus e entidades representativas do sector.

Em particular serão desenvolvidas em 2010 as seguintes acções relativas à Agência:

- Proposta de *Comitology Guidelines* sobre a cooperação entre as entidades reguladoras europeias e entre estas e a Agência.
- Aconselhamento sobre questões institucionais relacionadas com o estabelecimento da Agência.

Serão ainda desenvolvidas, em 2010, as seguintes acções:

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

14 20  
B

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

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

O CESR e o ERGEG identificaram, já, um conjunto de matérias para as quais o normativo existente nos mercados financeiros não assegura um quadro completo de prevenção das situações referidas.

Na sequência desse trabalho estão previstas, para 2010, no âmbito do FIS actividades nas seguintes áreas:

- Follow-up de recomendações CESR/ERGEG.
- Supervisão dos mercados organizados.
- Acompanhamento dos mercados de energia primária e de outros instrumentos de negociação de energia.

### 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, foram desenvolvidas actividades que perspectivam, numa fase intermédia, a integração de mercados regionais de energia.

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

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

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

As tarefas do RIG consistem na recolha de informação, na identificação de sinergias e na promoção de melhores práticas entre os sete mercados regionais de electricidade e os três mercados regionais de gás natural. Este grupo de trabalho pretende assegurar que as abordagens regionais são compatíveis com a lógica do Mercado Único Europeu e, desta forma, desenvolve o seu trabalho de uma forma próxima com o grupo de trabalho de electricidade (*Electricity Working Group*) e com o grupo de trabalho do gás (*Gas Working Group*).

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

No âmbito das actividades desenvolvidas por este grupo elencam-se para 2010 algumas das tarefas previstas:

- Elaboração de um relatório sobre a coerência e a convergência de todas as regiões na construção da integração total dos mercados: "*Status Review on the ERGEG RIs*".
- Publicação de um documento relacionado com o papel das iniciativas regionais no âmbito do 3º pacote de energia: "*Strategy for Delivering a more Integrated European Energy Market through the Regional Initiative – an ERGEG Conclusions Paper*".

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

Dando continuidade às linhas orientadoras das actividades desenvolvidas em 2009 são referidas, de seguida, aquelas que se perspectivam como eixos de intervenção para 2010 para cada uma destas iniciativas.

#### **ERI – SUDOESTE**

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

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.

As prioridades identificadas no Plano de Trabalhos 2007-2009 para esta Iniciativa Regional deverão ter continuidade no próximo Plano de Actividades a preparar até ao início de 2010. As referidas prioridades são:

4 20  
R

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

### GRI – SUL

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

No âmbito desta iniciativa 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 de todos os interessados no processo de integração de mercados.

No âmbito desta iniciativa, perspectivam-se os seguintes desenvolvimentos em 2010:

- Acompanhamento e divulgação de estudos sobre as necessidades de investimentos de capacidade nas interligações França-Espanha e Espanha-Portugal.
- Interoperabilidade e acordos regulatórios através do acompanhamento das dificuldades dos comercializadores grossistas no acesso às interligações.
- Identificação de áreas de melhoria de transparência relativa à disponibilização de informação pelos operadores de rede.
- Acompanhamento da implementação das regras associadas à harmonização das licenças de comercialização de gás natural.

- Participação na discussão de uma proposta a submeter a consulta pública, com as regras das tarifas de acesso a aplicar aos trânsitos entre Portugal e Espanha, a desenvolver no âmbito do MIBGAS.

### 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 CEER, da Comissão Europeia, do Regulador Italiano de Energia (AEEG), do REMEP (“*Rome Euro-Mediterranean Energy Platform*”), da “*Florence School of Regulation*” (FSR), da “*International Energy Regulation Network*” e do Ministério Italiano do Desenvolvimento Económico.

O MEDREG é composto pelos representantes principais 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: (i) Electricidade; (ii) Gás Natural; (iii) Questões Institucionais e (iv) Ambiente, Energias Renováveis e Eficiência Energética. Existe ainda uma *Task Force* dedicada ao financiamento de projectos nos sectores de electricidade e gás natural pelo *European Investment Bank* (EIB).

No âmbito dos dois primeiros serão desenvolvidos trabalhos com o objectivo de definir os requisitos mínimos para a harmonização e desenvolvimento da regulação.

Relativamente aos dois restantes, as actividades a desenvolver traduzem-se, no primeiro caso, em acções que visam estabelecer uma coordenação próxima entre reguladores dos países membros e, no segundo caso em fomentar a troca de informação e de experiências regulatórias no âmbito da promoção das energias renováveis e da eficiência energética.

4 27  
3



ny 2/3

#### 4 APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA

A Unidade de Apoio ao Consumidor de Energia (ACE) é uma unidade funcional integrada na estrutura organizativa da ERSE, que centra a sua acção no desenvolvimento de actividades de informação e apoio à formação do consumidor de energia, de resolução de conflitos, bem como da verificação do cumprimento da regulamentação em vigor.

O ACE tem como objectivo acrescentar valor às actividades da ERSE, direccionando a sua actividade aos consumidores de energia, de forma articulada e coordenada com as demais tarefas de regulação da competência da ERSE.

Nestes termos, o ACE tem em vista prosseguir os seguintes objectivos estratégicos:

- Melhoria nos instrumentos de suporte à comunicação com os consumidores e com as entidades externas que tratam de assuntos relacionados com os consumidores.
- Melhoria dos tempos e procedimentos de resposta dos serviços disponibilizados ao consumidor
- Incremento e melhoria dos métodos associados às acções de inspecção ao registo de reclamações das empresas reguladas.
- Acompanhamento e monitorização da aplicação e do cumprimento dos regulamentos do sector, no âmbito do tratamento de reclamações e resposta a pedidos de informação, bem como das obrigações contratuais das empresas reguladas para com os clientes nomeadamente as obrigações relacionadas com os aspectos de natureza tarifária, comercial e de qualidade de serviço.
- Incremento do trabalho colaborativo da ERSE junto das empresas reguladas, nomeadamente através do diagnóstico preventivo de questões emergentes associadas ao tratamento de reclamações e pedidos de informação.
- Promoção da arbitragem.
- Promoção de ciclos de programas de formação estruturada e contínua destinados a associações, outros organismos de defesa dos consumidores entre outros públicos com competências na área da resolução extrajudicial e judicial de conflitos.
- Colaboração na definição e implementação de políticas de apoio ao consumidor.

#### ACTIVIDADES DE APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA

A manutenção de adequados níveis de serviço público requer uma atenção especial e permanente ao modo como a ERSE exerce as suas actividades de apoio ao consumidor de energia.

Os processos de Apoio ao Consumidor de Energia na ERSE seguem uma organização por tipo de processo designadamente reclamações e pedidos de informação, sendo cada processo tratado de forma relativamente individualizada e autónoma. Esta organização é limitadora de um conhecimento mais profundo do consumidor de energia, das suas interações num determinado instante com a organização e da adopção de abordagens por segmento de consumidores. Neste sentido, a ERSE pretende introduzir uma mudança de paradigma de forma a alterar o actual foco no tipo de processo, passando para um foco no consumidor. Esta mudança obriga a algumas adaptações aos actuais processos, entre outros, obriga a um reforço da recolha de informação sobre os consumidores que solicitam o apoio da ERSE, a reestruturar procedimentos e a introduzir funcionalidades adicionais ao nível dos sistemas de informação.

Neste contexto e em síntese, a ERSE irá desenvolver, em 2010, um projecto que tem como principal objectivo o desenho e implementação de uma solução de *Customer Relationship Management (CRM)* que permita suportar a gestão do relacionamento da ERSE com os consumidores de energia e que dê resposta aos objectivos anteriormente identificados.

O projecto tem como principais objectivos:

- Adoptar uma visão de cliente (consumidor de energia) e não do processo, permitindo, por exemplo, de forma fácil identificar todos os processos associados a um mesmo consumidor.
- Optimizar os métodos de trabalho e os fluxos de circulação da informação (no sentido de agilizar a resposta).
- Assegurar um acesso rápido e um controlo efectivo sobre todos os processos.
- Permitir ao consumidor o acompanhamento dos seus processos.
- Definir níveis de serviço e objectivos de desempenho por processo.
- Assegurar a produção sistemática de informação de suporte à tomada de decisão.

#### **ACTIVIDADES CORRENTES**

As actividades correntes previstas para 2010 são as seguintes:

- Execução e monitorização dos procedimentos aplicáveis às empresas reguladas relativos 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.
- Tratamento de reclamações, em colaboração com associações de defesa do consumidor, empresas do sector, outras entidades competentes na matéria e promovendo a cooperação com os centros de arbitragem.

- Execução do programa de inspecções ao registo de reclamações das entidades reguladas, visando a fiscalização da aplicação da regulamentação aprovada pela ERSE.
- Dinamização de conteúdos do Portal do Consumidor de Energia, disponível na página da ERSE na Internet.
- Realização de reuniões periódicas 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.
- Acompanhamento da actividade das empresas reguladas sobre a gestão dos seus sistemas de tratamento de reclamações.
- Colaboração com outras entidades governamentais e europeias na produção e disponibilização de conteúdos relacionados com o Consumidor de Energia.

#### ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

Prevê-se o desenvolvimento em 2010 das seguintes actividades específicas:

- Desenho e implementação de uma solução de *Customer Relationship Management (CRM)* que permita suportar a gestão do relacionamento da ERSE com os consumidores de energia.
- Realização do Programa ERSEFORMA 2010, o qual se assume como um programa de formação sectorial desenvolvido pela ERSE, que pretende dar resposta às necessidades dos consumidores em matérias de conhecimento específico sobre a legislação, a regulamentação e o enquadramento técnico e económico do sector da energia e de um leque alargado de operadores em matérias de relacionamento comercial e eficiência energética.
- Formação dos colaboradores do ACE sobre várias temáticas das quais se destacam a resolução extrajudicial de conflitos e o procedimento administrativo.
- Elaboração de brochuras informativas sobre o sector do gás natural e electricidade.
- Participação na preparação e realização do novo Programa do Consumidor de Energia para o período 2010-2011.



44 10  
11

## 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, reforçando melhorias de desempenho em relação aos anos anteriores.

As actividades jurídicas assumem-se primacialmente como apoio instrumental de todas as actividades da ERSE, visando a realização das suas atribuições e competências, em termos eficientes e qualitativos. A actividade jurídica é estruturada por forma a articular-se de modo contínuo e em simultâneo com as demais actividades da ERSE, ao nível da gestão e organização e da regulação das actividades dos sectores, no alinhamento do Plano Estratégico 2009-2012 da ERSE.

### 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, em especial no plano da preparação e da formação das decisões, participação activa na construção de soluções normativas, na elaboração e aprovação dos regulamentos internos e externos da ERSE, preparação e fundamentação jurídica das decisões, bem como consultadoria na instrução de todos os processos em que a ERSE seja parte.

### 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, assegurando procedimentos simples, expeditos e eficazes. Também, neste âmbito, prestará activamente o apoio às acções de formação da ERSE, em especial às inscritas na Academia de Formação da ERSE.

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

Os regulamentos externos da ERSE, quer os primários, quer os que se traduzem na denominada “subregulamentação”, comportam diversas componentes, passando pela técnica, económica e jurídica. A concepção e elaboração dos regulamentos têm uma componente jurídica cujo apoio deve ser assegurado, de forma activa, articulada, com todas as Direcções da ERSE, 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. Quanto à função regulamentar, pretende-se dar concretização, na revisão dos regulamentos da ERSE prevista para 2010, da estratégia da ERSE estabelecida no Plano Estratégico 2009-2012, no sentido de tornar os regulamentos mais simples, claros e objectivos.

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

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

Quanto aos estudos, para 2010 será dada especial atenção às novas directivas comunitárias relativas às regras comuns da electricidade e do gás natural, bem como aos novos regulamentos comunitários aplicáveis àqueles sectores.

4 2  
3

## **6 ACTIVIDADES DE GESTÃO E ORGANIZAÇÃO**

### **MODELO DE GESTÃO E ORGANIZAÇÃO**

A Direcção de Recursos Humanos e Financeira (DRHF) tem como objectivo apoiar instrumentos de desenvolvimento profissional e pessoal e de optimização dos recursos financeiros e materiais, num ambiente que promova a gestão descentralizada de recursos humanos e assegure a gestão financeira do património afecto à actividade assente em sistemas de informação susceptíveis de promover a racionalização do trabalho envolvido e o rigor e a celeridade da informação de gestão.

### **DEFINIÇÃO DOS OBJECTIVOS ESTRATÉGICOS**

A orientação constante do Plano Estratégico da ERSE 2009-2012 consubstancia-se no desenvolvimento e na gestão do capital intelectual da ERSE como o meio indispensável para um desempenho regulatório de excelência.

Neste enquadramento estratégico a DRHF, alinha a sua actividade e desenvolve as suas políticas de acordo com os seguintes Objectivos:

- Desenvolver e motivar os recursos humanos;
- Consolidar a gestão por objectivos;
- Aprofundar uma matriz organizativa funcional;
- Prosseguir com a implementação das políticas de gestão do talento, formação e desenvolvimento;
- Aprofundar a política de estágios e o relacionamento com as Universidades;
- Criar um sistema integrado de informação de gestão e controle financeiro;
- Prestar um serviço de qualidade dos meios afectos à organização.

### **GESTÃO FINANCEIRA**

Em 2010 serão plenamente concretizados o novo sistema de informação, o reforço do sistema interno de controlo e o sistema de gestão de contratação.

### **GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

Em 2010 prosseguirão os estudos com vista à revisão do actual sistema remunerativo e de carreiras, o desenvolvimento de políticas de investimento em competências de gestão, técnicas e comportamentais.

Será lançado o novo Portal da DRHF, um espaço de utilização interna que irá favorecer e facilitar o acesso a informação relevante de gestão e de interesse para os Colaboradores e promover a automatização de processos de comunicação da organização que envolvem informação de recursos humanos e financeira.

4 2  
3

## 7 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

A Direcção de Sistemas de Informação da ERSE tem por missão garantir 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.

Em 2009 foram concluídos ou estão em curso os seguintes projectos:

- Novo Portal Externo da ERSE
- Portal do Consumidor de Energia
- Portais Digitais - Conselho de Administração, Conselho Consultivo e Conselho Tarifário.

Paralelamente, a ERSE concluiu, no 1.º Trimestre de 2009, a revisão do seu Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI). Com a realização deste estudo, a ERSE pretendeu:

- Avaliar o actual sistema de informação da ERSE e respectivo grau de cobertura dos requisitos do negócio (actuais ou previstos), bem como o actual modelo de gestão dos sistemas de informação existentes (aplicações e infra-estruturas).
- Validar a missão do sistema de informação da ERSE e definir linhas de orientação para a sua evolução, considerando a evolução futura das necessidades da ERSE e dos sectores regulados e atendendo às tendências de evolução do sector tecnológico de sistemas de informação.
- Definir orientações para o Sistema de Informação da ERSE e respectiva arquitectura tecnológica, identificando e caracterizando os projectos a desenvolver e a sua calendarização num plano de implementação coerente que contemple as prioridades de investimento a efectuar.
- Definir um modelo de gestão e de monitorização da execução do plano definido.

Para atingir os objectivos atrás identificados foi usada uma metodologia que contemplou três etapas:

- Diagnóstico – etapa na qual foram identificados os objectivos e desafios actuais e futuros da ERSE, as necessidades de sistemas decorrentes dos processos de negócio da ERSE e dos serviços a prestar pela função de sistemas de informação, caracterizada a actual arquitectura applicacional e técnica da ERSE e avaliado o modelo de gestão e competências de SI/TI.
- Realinhamento – etapa na qual foram definidos os princípios de evolução applicacional, técnica e organizacional e definidos os cenários recomendados de evolução dos sistemas de informação, nas vertentes funcional, applicacional e tecnológica (infra-estrutura e sistemas).
- Desenho e planeamento – etapa na qual foram definidos e planeados os projectos organizacionais, applicacionais e de infra-estruturas que constituem o plano de transformação relevante e necessário para a implementação dos cenários de evolução recomendados, aferido o

plano de investimento associado ao plano de transformação recomendado e definido o modelo de monitorização do grau de cumprimento do PESI.

A ERSE aprovou o Plano Estratégico de Sistemas de Informação para o período de 2009 a 2012 do qual se destacam os seguintes projectos, os quais são estruturados em torno de quatro eixos fundamentais:

- Organização e Processos
  - Implementação do Modelo de Prestação de Serviços
  - Implementação dos Modelos de Organização e de Gestão de Tecnologias de Informação
  - Definição e implementação de normas e procedimentos de utilização de Tecnologias de Informação/Sistemas de Informação
- Cobertura aplicacional
  - Implementação de novas funcionalidades no Portal Externo da ERSE, incluindo a disponibilização de novos simuladores e conteúdos ricos
  - Desenho e implementação de uma solução de Customer Relationship Management (CRM) para suportar a gestão do relacionamento da ERSE com os consumidores de energia
  - Consolidação do projecto Sistema de Informação do Gás Natural
  - Desenho e implementação do Sistema de Informação do Sector Eléctrico
  - Desenho e Implementação do Módulo de Análise e Supervisão do Mercado de Serviços de Sistema do SIMER
  - Desenho e implementação do Portal Interno numa lógica de Posto de Trabalho Integrado
  - Desenho e implementação de aplicação para a Gestão Estratégica de Recursos Humanos
  - Desenho e implementação de solução para suporte à Gestão da Formação
- Modelo de Dados Integrado
  - Integração e agregação das plataformas de base dados
  - Política de reutilização de elementos de código e política de normalização
  - Política de arquivo de dados
- Infra-estrutura
  - Renovação da plataforma de armazenamento de dados
  - Desenho e implementação de mecanismos para a integração de sistemas.

Considerando as necessidades adicionais de financiamento, foram exploradas oportunidades complementares de financiamento, nomeadamente a possibilidade de a ERSE aceder a financiamentos

no âmbito do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), particularmente no âmbito do Programa Operacional Factores de Competitividade (POFC). Este programa contempla, essencialmente, os estímulos à inovação e ao desenvolvimento científico e tecnológico, os incentivos à modernização e internacionalização empresariais e à promoção da atractividade do investimento directo estrangeiro qualificante, os apoios à promoção da sociedade da informação e do conhecimento e a redução dos custos públicos de contexto, bem como a promoção da eficiência e a qualidade das instituições públicas.

É neste último contexto que, no âmbito daquele Programa Operacional, e para dar resposta à promoção da eficiência e da qualidade das instituições públicas, foi instituído o Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA). O SAMA visa criar condições para uma Administração Pública mais eficiente e eficaz, através do financiamento de projectos que potenciem o processo de modernização da Administração Pública em curso, promovendo o aumento da sua eficiência e qualidade, contribuindo, assim, para a redução dos denominados "custos públicos de contexto" para os cidadãos e empresas e para a melhoria da competitividade da economia nacional.

A ERSE submeteu em 2009 uma candidatura ao SAMA para o financiamento dos projectos do PESI a desenvolver em 2010 e 2011, aguardando uma decisão até ao final do ano.

#### **GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DA FUNÇÃO SI**

No âmbito da revisão do PESI, foi também identificado, como uma das oportunidades de melhoria, a adequação da capacidade humana da Direcção de Sistemas de Informação (DSI). Esta adequação de recursos humanos, em termos funcionais e de especialização, tem por objectivo aumentar a sua capacidade de resposta, tanto em relação ao "negócio" como em relação às restantes áreas de suporte, tanto em termos de clientes internos como ao nível dos clientes externos.

Esta adequação, que ficará concluída em 2009 com a contratação de dois recursos humanos, visa o reforço das capacidades de gestão e acompanhamento de projectos, crucial para o sucesso dos mesmos e igualmente o reforço da capacidade de iniciativas de desenvolvimento e normalização de sistemas de informação.

#### **ACTIVIDADES CORRENTES**

As actividades correntes previstas para 2010 são as seguintes:

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

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

14 2  
3

## 8 COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL

Em 2010 sublinha-se ao nível da cooperação institucional duas grandes linhas de actuação:

- A consolidação do envolvimento da ERSE em órgãos europeus de regulação e em associações internacionais no âmbito da regulação sectorial e
- O reforço das parecerias e das redes de actuação descentralizada com entidades que representam e lidam com a problemática do consumidor de energia, agentes do sector energético e universidades.

Em 2010 sublinham-se as seguintes actividades:

- Participação nas organizações europeias CEER e ERGEG onde os reguladores sectoriais da electricidade e do gás natural da União Europeia cooperam tendo por objectivo a construção do mercado único de energia.
- Participação no Conselho de Reguladores do MIBEL onde os reguladores sectoriais e supervisores dos mercados de capitais do espaço ibérico cooperam tendo em vista a construção do mercado ibérico de electricidade.
- Participação na RELOP – Associação de Reguladores de Energia dos Países de Língua Oficial Portuguesa.
- Participação na ARIAE – Associação Iberoamericana de Entidades Reguladoras da Energia.
- No âmbito do Programa do Consumidor de Energia, o alargamento das parecerias de cooperação com entidades representativas dos consumidores, instâncias de resolução judicial e extrajudicial de conflitos, municípios e outras entidades que lidam com a problemática do consumidor de energia tendo por objectivo a informação e a formação sobre matérias que envolvem os interesses dos consumidores.
- No âmbito do Programa do Consumidor de Energia, o alargamento das redes de actuação descentralizada da cooperação com agentes do sector da energia tendo em vista a transmissão de conhecimento especializado sobre matérias regulatórias.
- No âmbito da Política de Estágios, o alargamento de parecerias com universidades com o objectivo de fomentar uma relação próxima com o mundo académico, proporcionando aos alunos um contacto com o mercado de trabalho e apoiando a sua integração profissional.

A ERSE reconhece a importância da sociedade civil na inclusão da dimensão energética nas suas múltiplas facetas, da qual se destacam as actividades académicas e de investigação no domínio da energia, em particular, do sector energético.

Como tal, a ERSE decidiu dar um contributo para a promoção do estudo dos temas da regulação do sector energético, instituindo o “Prémio de Regulação – ERSE” que visa distinguir os autores dos melhores trabalhos académicos e de investigação, sendo que a 1ª Edição terá lugar em 2010.

**DOCUMENTO JUSTIFICATIVO**  
**PROPOSTA DE ORÇAMENTO DE 2010**  
**SUMÁRIO**

Este documento está preparado para impressão em frente e verso

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

ÍNDICE

<b>1</b>	<b>NOTA SUMÁRIA.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>NOTA TÉCNICA SOBRE O ORÇAMENTO DA ERSE.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>PLANO ESTRATÉGICO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO 2009-2012 .....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>MAPA DO ORÇAMENTO DE 2010 .....</b>	<b>11</b>



## 1 NOTA SUMÁRIA

A proposta de Orçamento de 2010 visa dotar a ERSE dos recursos financeiros necessários ao seu normal funcionamento, em particular, à plena execução do Plano de Actividades de 2010, incluindo a implementação do Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2009 – 2012 aprovado pelo Conselho de Administração em 2009.

A proposta de Orçamento de 2010 seguiu, no que é aplicável à ERSE, as regras constantes da Circular da Direcção Geral do Orçamento Série A N.º 1354.

A proposta de Orçamento de 2010 apresenta duas componentes distintas, quer pela sua natureza quer pela origem do seu financiamento: a componente que visa financiar a despesa corrente que decorre do normal funcionamento da actividade e as transferências impostas por lei para a Autoridade da Concorrência e a componente que visa financiar a despesa extraordinária relativa ao investimento em sistemas de informação no âmbito do Plano Estratégico de Sistemas de Informação.

A despesa corrente segue de perto a realidade orçamental da ERSE plasmada no Orçamento de 2009, sendo que se prevê para o final do ano um grau de execução de 94%.

A despesa extraordinária decorre do programa de investimentos previsto no Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2009-2012 cujo financiamento poderá beneficiar de fundos comunitários ao abrigo do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), nomeadamente no âmbito do Programa Operacional Factores de Competitividade (POFC), tendo a ERSE submetido, para o efeito, uma candidatura cujo resultado ainda se aguarda, muito embora a data limite constante das regras do concurso tenha já sido ultrapassada (23 de Outubro).

O total da despesa do Orçamento de 2010 ascende a 10.784.388 €, reflectindo uma variação global de 8,8% face ao orçamento de 2009, com a seguinte afectação:

	Montante	Taxa de Variação
1. Despesa corrente	10.071.809€	1,6%
2. Despesa extraordinária	712.579€	7,2%
TOTAL	10.784.388€	8,8%

Relativamente à evolução da despesa corrente, que regista uma variação em relação a 2009 de 1,6%, salientam-se os seguintes aspectos:

- A contribuição da ERSE para a Autoridade da Concorrência regista um crescimento de 11,3%;
- A despesa com Pessoal mantém-se ao nível de 2009;
- A despesa com Aquisição de Bens e Serviços regista um crescimento de 6,4%;
- A despesa com Aquisição de Bens de Capital regista um decréscimo de 10,2%.

A despesa extraordinária respeita a despesa com a execução do programa de investimentos previsto para 2010, no âmbito do Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2009-2012.

A proposta de Orçamento de 2010 contempla os recursos financeiros necessários para assegurar a continuidade das decisões previstas para 2009, designadamente o reforço do quadro de pessoal em curso e o reforço da prestação de serviços ligados ao funcionamento da infra-estrutura de hardware e software realizados em 2009 e a actualização monetária de diversos contratos em vigor, e a execução do programa de investimentos do Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2009-2012.

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

O Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2009-2012 encontra-se desenvolvido no Plano de Actividades de 2010. O programa de investimentos que lhe está associado desenvolve-se ao longo de quatro anos, de 2009 a 2012, e mobiliza um montante global de 1.941.358 €.

A candidatura apresentada ao Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA) abrange a totalidade do programa de investimentos, sendo que de acordo com as regras do concurso a taxa de financiamento a conceder às operações aprovadas é de 70%. No caso concreto da ERSE, por estar inserida na região NUTS II Lisboa, o montante máximo de financiamento por parte do QREN é de 47,95%, ou seja, no caso em apreço, 930.881 €.

No pressuposto de que a candidatura é aprovada pelo montante de 930.881 €, as necessidades de auto-financiamento ascenderão, para o período do programa de investimentos, a 1.010.477 €.

- Relativamente ao Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2009-2010, o Orçamento de 2010 prevê a execução de 712.579 €, ou seja, está prevista uma taxa de execução de 36,7% da despesa elegível, com financiamento bipartido de acordo com a afectação acima descrita.

- Relativamente à receita, o Orçamento de 2010 apresenta duas fontes de financiamento, no pressuposto de que a candidatura ao SAMA é aprovada, no todo ou em parte.

Havendo uma aprovação de menor montante, as necessidades próprias de financiamento aumentarão, assim como poderão aumentar temporariamente se ocorrerem atrasos nos reembolsos e adiantamentos por parte do SAMA, numa base em que o objectivo é assegurar o cumprimento da programação dos investimentos aprovada para 2010.

Para fazer face a estas incertezas, o Conselho de Administração propõe que o Conselho Consultivo aprove a proposta de financiamento apresentada, sendo que maiores ou menores necessidades próprias de financiamento serão apuradas no final do 1º Semestre e no final do 3º Trimestre de 2010 em função do montante da candidatura aprovado e do nível de reembolsos do SAMA, entretanto efectivamente verificados e previstos realizar até ao final do ano.

Com este apuramento serão feitos os necessários ajustamentos nas contribuições a pagar pela REN - Rede Eléctrica Nacional, S.A. e REN Gasodutos, S.A. até ao final do ano.

Com este mecanismo, a função financeira será optimizada e a repercussão do nível de financiamento nos consumidores de electricidade e do gás natural só será realizada em função das reais necessidades.

O total da receita do Orçamento de 2010 ascende a 10.784.388 €. Num cenário em que a candidatura ao SAMA é aprovada pela totalidade e em que o reembolso das despesas de investimento a realizar em 2010 ocorre de acordo com o programado pela ERSE a afectação por fontes de financiamento é a seguinte:

	Montante	%
Contribuições dos Consumidores	10.335.059€	95,8%
Fundos comunitários (QREN)	449.329€	4,2%
TOTAL	10.784.388€	100%



## **2 NOTA TÉCNICA SOBRE O ORÇAMENTO DA ERSE**

### **PROCESSO DE APROVAÇÃO DO ORÇAMENTO DA ERSE**

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

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

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

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

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

### **RECEITAS DO ORÇAMENTO DA ERSE**

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

As receitas da ERSE têm sido constituídas pelas contribuições das referidas empresas, além dos subsídios ao investimento recebidos da União Europeia, embora estes de valor global reduzido,

prevendo-se que ocorram em 2010 em resultado da candidatura ao SAMA visando apoiar com financiamento complementar a execução do Plano Estratégico de Sistema de Informação 2009-2012.

O montante das contribuições destas empresas é determinado de acordo com as necessidades previstas para financiar o Orçamento da ERSE, considerando a previsão do financiamento comunitário, sendo o montante afecto a cada uma delas calculado em função da relevância e impacto de cada um dos sectores regulados no respectivo funcionamento (alínea a) do nº 1 do artigo 50º dos Estatutos da ERSE, anexos ao Decreto-Lei nº 97/2002, de 12 de Abril).

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

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

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

### **3 PLANO ESTRATÉGICO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO 2009-2012**

#### **ENQUADRAMENTO DO PLANO ESTRATÉGICO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO 2009 – 2012**

O Conselho de Administração, considerando a necessidade de reforçar a regulação com soluções aplicacionais e infra-estruturas eficientes num edifício de SI/TI coerente e integrado, deliberou, com apoio de uma entidade externa especializada, elaborar um estudo aprofundado destinado a avaliar o estágio de maturidade da sua função sistemas de informação, nas seguintes dimensões:

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

O estudo, concluído no início de 2009, conduziu à aprovação de um Plano Estratégico de Sistemas de Informação, cobrindo o período 2009-2012.

Pretendeu-se com a elaboração deste estudo estratégico:

- Avaliar o sistema de informação da ERSE e respectivo grau de cobertura dos requisitos do negócio (actuais ou previstos), bem como o modelo de gestão dos sistemas de informação existentes (aplicações e infra-estruturas);
- Validar a missão do sistema de informação da ERSE e definição de linhas de orientação para a sua evolução, atendendo às tendências de evolução do sector tecnológico e das empresas reguladas;
- Definir orientações para o sistema de informação da ERSE e respectiva arquitectura tecnológica, identificação e caracterização dos projectos a desenvolver e a sua calendarização num plano de implementação coerente que contemple as prioridades de investimento a efectuar;
- Definir um modelo de gestão e de monitorização da execução do plano definido.

#### **PROJECTOS A DESENVOLVER**

A implementação do PESI irá estruturar-se em torno de quatro eixos fundamentais:

- a) Optimização de organização e processos

Este eixo incluirá apenas uma actividade, através da qual se pretende garantir o realinhamento da função SI/TI no contexto da ERSE e promover a definição, implementação e divulgação de normas e

procedimentos, quer do ponto de vista do planeamento, gestão e monitorização dos sistemas de informação, quer do ponto de vista da sua utilização pelos diferentes clientes internos e externos da ERSE.

b) Melhoria da cobertura aplicacional

As actividades a incluir neste eixo visam aumentar a partilha do conhecimento interno e potenciar a maior agilidade em processos críticos internos e de gestão de clientes, bem como responder melhor e mais rapidamente às necessidades dos clientes, a saber:

- Implementação de novas funcionalidades no Portal Externo da ERSE, incluindo a elaboração de novos simuladores e a disponibilização de conteúdos ricos
- Desenho e implementação do novo Portal Interno numa óptica de posto de trabalho integrado.
- Desenho e implementação de uma solução de Customer Relationship Management (CRM), para suporte à actividade de Apoio ao Consumidor de Energia.
- Definição, aquisição e implementação de uma ferramenta de Service Desk.
- Implementação aplicacional da Gestão de Projectos.
- Consolidação do SIGN 1.0 (Sistema de Informação do Gás Natural, versão 1).
- Desenho e implementação do SIGN 2.0 (Sistema de Informação do Gás Natural, versão 2).
- Desenho e implementação do SISE (Sistema de Informação do Sector Eléctrico), nas componentes Qualidade de Serviço Técnica e Comercial.
- Actualização do SIMER 1.0 (Sistema de Informação de Mercados, versão 1).
- Desenho e implementação do SIMER 2.0 (Sistema de Informação de Mercados, versão 2).
- Desenho e implementação do Sistema de Gestão Documental.
- Desenho e implementação de aplicação para Gestão Financeira e Administrativa de Recursos Humanos.
- Desenho e implementação de aplicação para Gestão Estratégica de Recursos Humanos.
- Desenho e implementação de solução para suporte à gestão da formação.

c) Optimização do modelo de dados integrados

Este eixo incluirá apenas uma actividade, através da qual se pretende reorganizar e uniformizar os dados críticos, implementar as políticas de acesso e de armazenamento de dados definidas e agregar as bases de dados contemplando a informação de negócio.

d) Melhoria da infra-estrutura de suporte

As actividades a incluir neste eixo permitirão dotar as arquitecturas de princípios de IT que garantam uma maior robustez, escalabilidade e segurança, a saber:

- Reforço de capacidades tecnológicas, incluindo o upgrade da arquitectura de segurança, o desenho e implementação de uma plataforma para vídeo-conferência, a virtualização de servidores e ambientes, a extensão da solução VoIP e a actualização de software base dos servidores.
- Renovação da plataforma de armazenamento, suportando a implementação de Standard Operating Environment (SOE) e Remote Installation Services (RIS), a implementação do Plano de Continuidade de Negócio (PCN).
- Desenho e implementação de mecanismos de integração de sistemas.

**CANDIDATURA AO SISTEMA DE APOIO À MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA (SAMA)**

Tendo em conta os custos previstos no estudo de Planeamento Estratégico de Sistemas de Informação 2009-2012, por iniciativa e globalmente, e a necessidade de, adicionalmente ao financiamento dos projectos através do Orçamento da ERSE, explorar oportunidades complementares de financiamento, foram analisadas as possibilidades de a ERSE aceder a financiamentos no âmbito do Quadro de Referência Estratégico Nacional (QREN), nomeadamente no âmbito do Programa Operacional Factores de Competitividade (POFC). Este programa contempla, essencialmente, os estímulos à inovação e ao desenvolvimento científico e tecnológico, os incentivos à modernização e internacionalização empresariais e à promoção da atractividade do investimento directo estrangeiro qualificante, os apoios à promoção da sociedade da informação e do conhecimento e a redução dos custos públicos de contexto, incluindo os da administração da justiça, bem como a promoção da eficiência e a qualidade das instituições públicas.

É neste último contexto que, no âmbito daquele Programa Operacional, e para dar resposta à promoção da eficiência e da qualidade das instituições públicas, foi instituído o Sistema de Apoio à Modernização Administrativa (SAMA). O SAMA visa criar condições para uma Administração Pública mais eficiente e eficaz, através do financiamento de projectos que potenciem o processo de modernização da Administração Pública em curso, promovendo o aumento da sua eficiência e qualidade, contribuindo, assim, para a redução dos denominados “custos públicos de contexto” para os cidadãos e empresas e para a melhoria da competitividade da economia nacional. A ERSE, tendo por base o Planeamento Estratégico de Sistemas de Informação 2009-2012, submeteu em Agosto de 2009 uma candidatura ao SAMA.

**FINANCIAMENTO E CALENDARIZAÇÃO**

Prevê-se um montante total de investimento elegível de 1,941.358 €. Considerando uma taxa máxima de financiamento proveniente do SAMA de 70% sobre o valor das despesas elegíveis, e estando a ERSE englobada na região NUTS II Lisboa, o montante máximo de financiamento por parte do QREN é de 47,95%.

No caso concreto, e num cenário em que a candidatura é aprovada na totalidade, as necessidades de financiamento propostas ascenderão, para o período do programa de investimentos, a 1.010.477€

Unidade: Euros

	Dez-08	2009	2010	2011	Total
Investimento	76.800	147.700	654.300	946.000	1.824.800
Recursos Humanos afectos			58.279	58.279	116.558
<b>Total da despesa elegível</b>	<b>76.800</b>	<b>147.700</b>	<b>712.579</b>	<b>1.004.279</b>	<b>1.941.358</b>
Reembolsos do SAMA			449.329	481.552	930.881
Financiamento da ERSE			487.750	522.727	1.010.477

As despesas inseridas nos anos de 2008 e 2009 referem-se, respectivamente, aos encargos tidos pela ERSE com o estudo de Planeamento Estratégico de Sistemas de Informação e com a preparação da candidatura ao SAMA que foram incluídos na candidatura.

#### 4 MAPA DO ORÇAMENTO DE 2010

Apresentam-se de seguida dois Mapas do Orçamento de 2010, os quais incluem informação comparativa com o Orçamento de 2009:

##### 1. Mapa por classificação do tipo de despesa e discriminação das fontes de financiamento:

Unidade: Euros

	Orçamento		Variação
	2009	2010	
Despesas com Pessoal	6.763.910	6.810.710	0,7%
Aquisição de Bens e Serviços	2.146.194	2.462.881	14,8%
Transferências para SFA <sup>(1)</sup>	541.980	603.060	11,3%
Transferências para instituições - EU	29.000	29.000	0,0%
Transferências para outras instituições		20.000	-
Impostos e Taxas	282	300	6,4%
Encargos Financeiros	1.700	1.200	-29,4%
Transferências de Capital - Estado <sup>(2)</sup>	7.000	0	-100,0%
Aquisição de Bens de Capital	426.500	857.237	101,0%
<b>TOTAL DA DESPESA</b>	<b>9.916.566</b>	<b>10.784.388</b>	<b>8,8%</b>
Comparticipação REN e REN-Gasodutos	9.916.566	10.335.059	4,2%
Comparticipação Comunitária	0	449.329	-
<b>TOTAL DA RECEITA</b>	<b>9.916.566</b>	<b>10.784.388</b>	<b>8,8%</b>

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

<sup>(2)</sup> - Juros de depósitos à ordem na banca comercial

##### 2. Mapa por classificação da natureza da despesa e discriminação das fontes de financiamento:

Unidade: Euros

	ORÇAMENTO		Variação	
	2009	2010	valor	%
Despesa corrente	9.916.566	10.071.809	155.243	1,6%
Despesa extraordinária*	0	712.579	712.579	7,2%
<b>TOTAL DA DESPESA</b>	<b>9.916.566</b>	<b>10.784.388</b>	<b>867.822</b>	<b>8,8%</b>
Comparticipação REN e REN-Gasodutos	9.916.566	10.335.059	418.493	4,2%
Comparticipação Comunitária	0	449.329	449.329	-
<b>TOTAL DA RECEITA</b>	<b>9.916.566</b>	<b>10.784.388</b>	<b>867.822</b>	<b>8,8%</b>

(\*) - Plano Estratégico de Sistemas de Informação 2009-2012