

Regulação da Concorrência e Defesa do Consumidor

Audição Parlamentar
**Comissão de Assuntos Económicos, Inovação
e Energia**

ERSE
18 de Novembro de 2010



- 1. Apresentação da ERSE**
2. Regulação e concorrência
3. Defesa dos interesses dos consumidores
4. Desafios de futuro

Estatuto jurídico da ERSE

- A ERSE é uma pessoa colectiva de direito público, dotada de autonomia administrativa e financeira e de independência orgânica e funcional e de património próprio.
- A ERSE tem por finalidade a regulação dos sectores da electricidade e do gás natural.
- Os membros do Conselho de Administração não podem ser exonerados dos cargos antes de terminarem os mandatos, salvo nos casos de incapacidade ou de falta grave comprovadamente cometida, e estão sujeitos a um regime apertado de incompatibilidades aplicável ex-ante, durante e ex-post aos mandatos.
- As receitas do orçamento de funcionamento da ERSE são exclusivamente financiadas pelos consumidores de electricidade e de gás natural, mas o seu orçamento está sujeito à aprovação do Governo.
- Das decisões da ERSE cabe recurso directamente para os tribunais.

Princípios que orientam a actuação da ERSE

- **Transparência e publicidade:** Disponibilização a todos os interessados das suas propostas de regulamentação, acompanhadas da correspondente justificação.
- **Participação e escrutínio:** Os representantes dos sectores regulados, dos consumidores e demais interessados são convidados a pronunciarem-se sobre as propostas de regulamentação e de decisão.
- **Sustentabilidade:** Justificação das decisões, depois de discutidas e ponderadas as posições que lhe são transmitidas pelos representantes dos vários interesses em presença.
- **Cooperação e colaboração:** Debate de ideias e de medidas com as empresas reguladas e com os representantes dos consumidores de energia e outros operadores dos sectores regulados.
- **Coesão:** A sustentabilidade das decisões, transparentes e participadas, bem como a cooperação e colaboração subjacentes, visam alcançar o equilíbrio entre os vários interesses.
- **Proximidade:** Acompanhamento permanente da actuação das empresas e estabelecimento de parcerias e redes com entidades que estão próximas do consumidor.
- **Informação e formação do consumidor:** Informação e formação do consumidor de energia, que lhe permita assegurar uma melhor defesa dos seus direitos e interesses.

Instrumentos de actuação da ERSE

- **Regulamentos:** Relações Comerciais, Tarifário, Acesso às Redes, às Infra-estruturas e Interligações, Operação das Redes, Qualidade de Serviço.
- **Tarifas e preços:** Aprovação das tarifas de acesso às redes e de venda a clientes finais dos comercializadores de último recurso.
- **PPEC (Plano de Promoção de Eficiência no Consumo):** Medidas que visam melhorar a eficiência no consumo de energia.
- **PPDA (Planos de Promoção do Desempenho Ambiental):** Medidas que visam promover a melhoria do desempenho ambiental das empresas.
- **Verificação do cumprimento das normas:** Auditorias; supervisão do funcionamento dos mercados e inspecções regulares aos registos de reclamações.
- **Recomendações:** Visam esclarecer sobre a melhor forma de dar cumprimento a determinadas regras.
- **Consultas Públicas:** Além dos Conselhos Consultivo e Tarifário as propostas de regulamentação são enviadas às entidades representativas dos vários interesses e divulgadas na página da ERSE na Internet.
- **Audições Públicas:** Muitas das consultas públicas culminam com a realização de uma audição pública, prévia e publicamente anunciada, com o formato de sessão aberta.
- **Apoio ao Consumidor de Energia (ACE):** Serviço dedicado à informação e apoio ao consumidor de energia.

1. Apresentação da ERSE
- 2. Regulação e concorrência**
3. Defesa dos interesses dos consumidores
4. Desafios de futuro

Regulação da concorrência no sector da energia

- Regulação da concorrência **partilhada**
 - Regulação transversal (Autoridade da Concorrência)
 - Regulação sectorial (ERSE)
- Política energética com **dois eixos** temporais de regulação da concorrência
 - Actuação ex-ante
 - Actuação orientada para o desenho do mercado
 - Acontece antes do comportamento dos agentes e deve privilegiar actuações concorrenciais no sector
 - Limitar à partida o risco de poder de mercado
 - Actuação ex-post
 - Foco na verificação comportamental das actuações em mercado
 - Acontece após os comportamentos dos agentes e procura detectar e sancionar abusos de mercado e de poder de mercado
 - Sancionar o exercício de poder de mercado e as práticas contrárias ao desenho regulatório pró-concorrencial

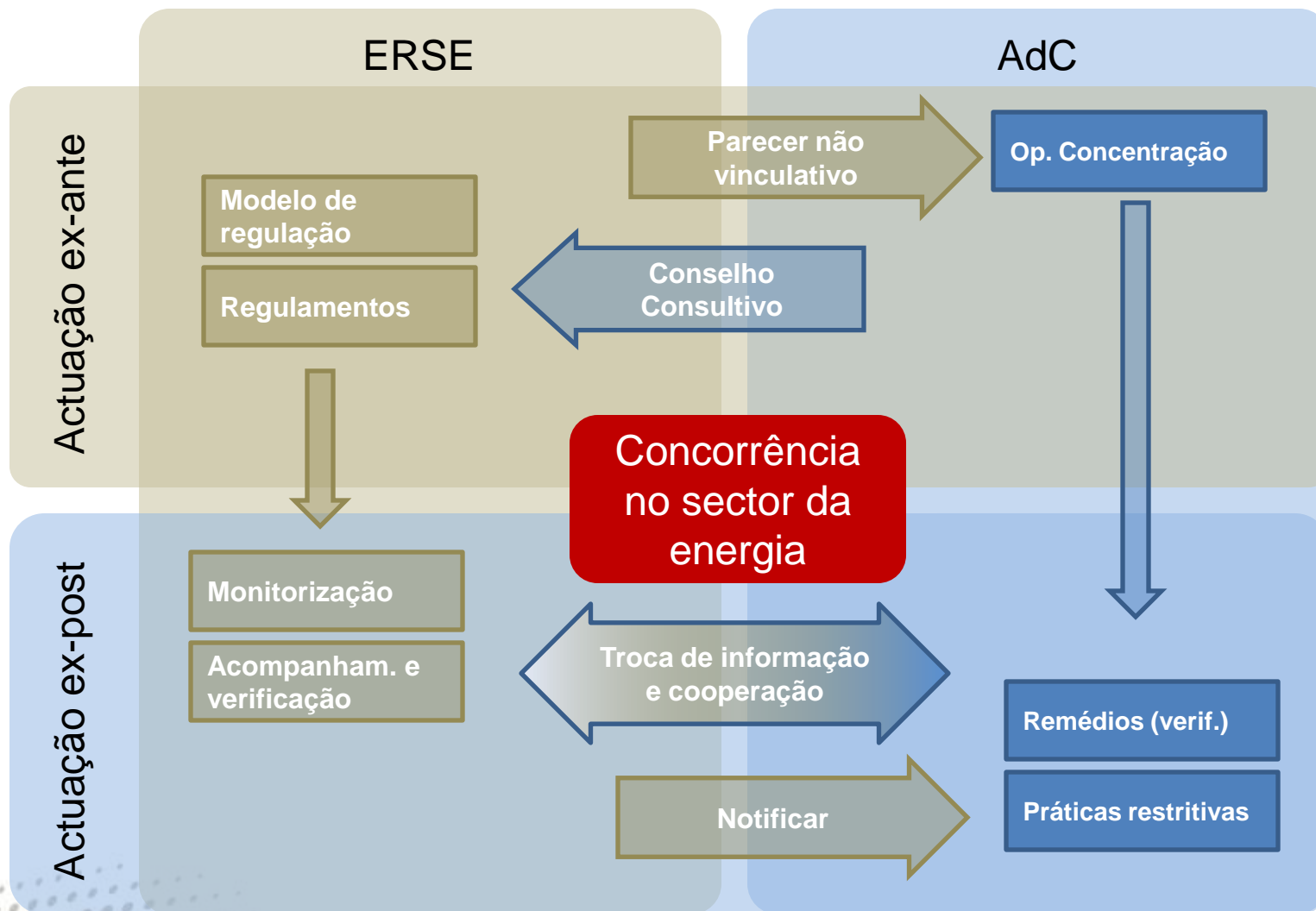
Regulação da concorrência no sector da energia

- Regulação sectorial (ERSE)
 - Sobretudo pró-activa (actuar no desenho industrial de forma preferencial)
 - Conhecimentos e competências específicas ao sector
 - Articulação de políticas sectoriais de natureza diversa (p.ex. defesa da transparência, equilíbrio económico-financeiro do sector, promoção de sustentabilidade ambiental, etc.)
 - Maior proximidade ao sector

- Regulação transversal (AdC)
 - Sobretudo comportamental (com excepção de controlo de concentrações)
 - Conhecimentos e competências primordialmente orientados para a política de concorrência
 - Maior distanciamento ao sector

Atribuições estatutárias da ERSE

- O Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril
 - Atribuições estatutárias
 - “Implementar a **liberalização** do sector eléctrico, preparar a **liberalização** do sector do gás natural e fomentar a **concorrência** de modo a melhorar a **eficiência** das actividades sujeitas à sua regulação” [Art.º 3.º, n.º1, b)]
 - “Coordenar com a entidade competente a aplicação da **lei da concorrência** no sector da energia” [Art.º 3.º, n.º1, g)]
 - “Promover a **investigação sobre o mercado** da electricidade e do gás natural e sobre a sua regulação e desenvolver as iniciativas e estabelecer os protocolos de associação ou de cooperação que se revelarem adequados, sem prejuízo da sua independência” [Art.º 3.º, n.º1, k)]
- Coadjuvação
 - “A ERSE dispõe da cooperação das autoridades e serviços competentes em tudo o que for necessário ao desempenho das suas funções, designadamente da DGEG (DGE) e da Autoridade da Concorrência (Direcção-Geral do Comércio e da Concorrência)” [Art.º 5.º]



Eixos fundamentais da afirmação da concorrência na energia

- Separação de actividades
 - Fim do paradigma do monopólio vertical
 - Acesso às redes (monopólios naturais) por terceiros em condições não discriminatórias

- Abertura dos mercados
 - Liberalização das actividades de produção/aprovisionamento e de comercialização
 - Condições não discriminatórias para a escolha de fornecedor

- Desconcentração
 - Integração de mercados – Ibérico e Europeu
 - Nova capacidade e novos investimentos
 - Novos operadores

Eixos fundamentais da afirmação da concorrência na energia

Promoção e defesa da **CONCORRÊNCIA** na **ENERGIA**

SEPARAÇÃO DE ACTIVIDADES

O fim do paradigma do monopólio verticalmente integrado e consagração do acesso de terceiros

ABERTURA DOS MERCADOS

Liberalização e adopção da disciplina da concorrência nos mercados grossistas e retalhistas

DESCONCENTRAÇÃO

Diversificação de agentes e de escolhas, e crescente integração de mercados

O caminho percorrido

Separação de actividades

Separação de propriedade da rede de transporte

Separação jurídica das redes de distribuição

Livre acesso às redes em condições não discriminatórias

Tarifas de uso das redes e das infraestruturas reguladas e aderentes aos custos

Prática da Regulação

Regulação económica por actividade aderente às respectivas especificidades

Regulamentação adoptada em processos de consulta pública

Contratualização regulada do acesso às redes e salvaguarda do direito à informação

Determinação das tarifas de acordo com regras previamente conhecidas

O caminho percorrido (2)

Abertura dos mercados

Mercados integralmente abertos à concorrência (liberalização a 100%)

Regras e procedimentos de escolha de fornecedor transparentes e não discriminatórios

Fim das tarifas reguladas para os clientes empresariais

Monitorização dos mercados e divulgação de informação

Prática da Regulação

Mitigação das barreiras à entrada de novos agentes e de novas práticas

Procedimentos de actuação em mercado simples, eficazes e económicos

Promoção de escolhas conscientes e informadas

Publicitação da informação existente de forma não discriminatória e supervisão dos mercados

O caminho percorrido (3)



Exemplos do que foi feito

SEPARAÇÃO DE ACTIVIDADES

Contrato grossista de uso das redes

Um mesmo contrato de uso das redes por comercializador permite o acesso às redes de todos os consumidores na carteira de clientes, permitindo simplicidade na contratação

ABERTURA DOS MERCADOS

Prazos curtos para mudar de comercializador

A adopção de procedimentos automatizáveis e de prazos reduzidos ao essencial permite hoje a um consumidor de electricidade mudar de comercializador em apenas 2 dias

DESCONCENTRAÇÃO

Mercado retalhista mais participado e diversificado

O número de comercializadores livres na electricidade é hoje de 7 e a quota de mercado do maior de menos de 50%; no início de 2006 o número de agentes eram 4 e a quota de mercado do maior comercializador era superior a 65%

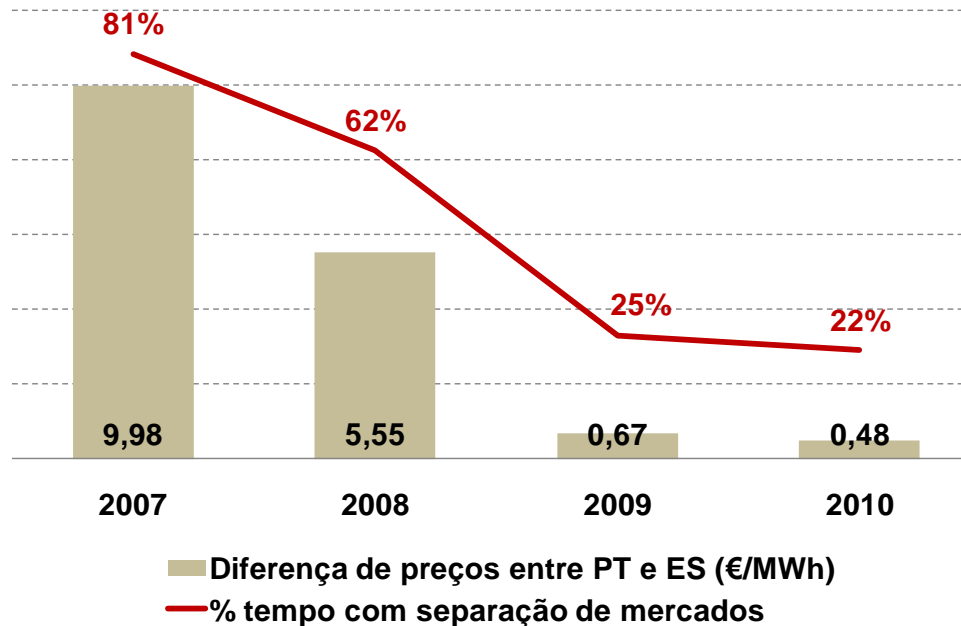
Exemplos do que foi feito (2)

REGULAÇÃO

Supervisão dos mercados

Criação de instrumentos de supervisão dos mercados, desde logo com articulação com as autoridades de supervisão de outros mercados (financeiro) e da energia em Espanha

MERCADO
GROSSISTA DE
ELECTRICIDADE



Notas: 2007 apenas para segunde semestre
2010 até final de Outubro

1. Apresentação da ERSE
2. Regulação e concorrência
- 3. Defesa dos interesses dos consumidores**
4. Desafios de futuro

Atribuições estatutárias da ERSE

- Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril (artigo 3.º dos Estatutos)
 - Proteger os direitos e interesses dos consumidores em relação a preços, serviços e qualidade de serviço
 - Implementar a liberalização dos sectores de electricidade e do gás natural e fomentar a sua concorrência
 - Assegurar a objectividade das regras de regulação e a transparência das relações comerciais
 - Garantir a existência de condições que permitam satisfazer de forma eficiente a procura de electricidade e de gás natural
 - Promover a informação e o esclarecimento dos consumidores de energia, em coordenação com outras entidades competentes

Competências da ERSE na protecção dos consumidores de energia

- **Regulamentar e decisória** – Aprova regulamentos e outras normas relativos, entre outros, às relações comerciais entre os prestadores de serviços e os consumidores, a tarifas e preços aplicáveis, a qualidade de serviço e ao acesso às redes de transporte e distribuição de electricidade e de gás natural. Fixa tarifas de acesso às redes e tarifas de venda a clientes finais dos comercializadores de último recurso.
- **Fiscalizadora** – Verifica e fiscaliza o cumprimento da lei e dos regulamentos aplicáveis aos sectores de electricidade e do gás natural.
- **Sancionatória** – Actualmente pode aplicar sanções, nomeadamente coimas, perante contra-ordenações previstas em legislação específica sobre certas matérias (práticas comerciais desleais, livro de reclamações e Call Center).
- **Consultiva** – Emite os pareceres previstos nos seus Estatutos, os solicitados pelo Governo e por entidades variadas.
- **Informação e Resolução de Conflitos** – Promove a informação e intervém na resolução de conflitos emergentes do relacionamento comercial e contratual com os consumidores de electricidade e de gás natural, através de meios de resolução alternativa de litígios (mediação e conciliação).

Eixos fundamentais na protecção dos consumidores de energia

- **Regulamentação e verificação da sua aplicação**
- **Supervisão dos mercados de electricidade e do gás natural**
- **Informação**
- **Educação**
- **Promoção da participação**
- **Prevenção e gestão da conflitualidade**

O caminho percorrido

Regulamentação e verificação da sua aplicação

- Actualiza e aperfeiçoa periodicamente a regulamentação cuja aprovação é da sua competência
- Emite recomendações às empresas para adopção de medidas ou acções
- Inspecciona regularmente os registos de reclamações das empresas e outras actividades de relacionamento com os consumidores de energia
- Promove a realização de auditorias e outras acções de fiscalização sobre a aplicação da regulamentação aplicável

Supervisão de mercados

- Acompanha de forma sistemática o funcionamento dos mercados
- Divulga informação, nomeadamente sobre os preços praticados no mercado liberalizado da electricidade e do gás natural
- Disponibiliza simuladores de facturação e de comparação de preços na sua página na Internet

O caminho percorrido

Informação

- Disponibiliza e actualiza informação especializada mais acessível ao consumidor através do Portal do Consumidor de Energia
- Responde a pedidos de informação concretos (por escrito e através de uma linha telefónica dedicada)
- Promove a realização de campanhas de informação, em cooperação com entidades vocacionadas para a defesa do consumidor

Educação

- Organiza e desenvolve acções de formação de modo articulado e sistemático, através do Programa ERSEFORMA
- Cria e disponibiliza simuladores (de facturação, de potência contratada, de comparação de preços, de rotulagem de electricidade) e outras ferramentas para apoio ao consumidor nas suas escolhas e decisões

O caminho percorrido

Promoção da participação

- Promove a realização de acções de informação sobre temas da Agenda do Consumidor de Energia junto das entidades representativas dos seus interesses
- Estabelece laços de cooperação institucional com outras entidades, designadamente para disseminação de informação, em especial com as que desenvolvem a sua actividade em prol da defesa dos interesses dos consumidores
- Divulga iniciativas europeias, procurando fomentar o conhecimento e a participação dos consumidores e seus representantes nos trabalhos com particular relevância para o consumidor de energia

Prevenção e gestão da conflitualidade

- Faculta informação e esclarecimento aos consumidores de energia através de variados canais de contacto (por escrito, telefonicamente, presencialmente e *on-line*)
- Intervém na resolução de conflitos de natureza comercial e contratual dos consumidores de electricidade e de gás natural em concreto, através de mecanismos de resolução alternativa (mediação e conciliação), sem prejuízo das suas decisões de natureza administrativa
- Promove o recurso às formas de arbitragem (voluntária) existentes
- Emite recomendações às empresas sobre diversos aspectos suscitados com o tratamento das reclamações que recebe

Exemplos do que foi realizado (1)

Criação do Apoio ao Consumidor de Energia (ACE)

- Criação em 2003 do serviço de Apoio ao Consumidor de Energia (ACE), enquanto unidade funcional da ERSE que tem por missão a informação e o apoio ao consumidor de energia (tratamento de reclamações, resposta a pedidos de informação, atendimento telefónico e presencial, etc.).

Programa do Consumidor de Energia

- Desenvolvimento de programas com acções dirigidas aos consumidores (em execução o Programa do Consumidor de Energia 2010-2011), onde se destacam:
 - Lançamento em Maio de 2009 do Portal do Consumidor de Energia
 - Divulgação da *Checklist* dos direitos dos consumidores de energia, no Dia Mundial dos Direitos do Consumidor (15 de Março de 2009), em colaboração com organismos e associações de defesa dos consumidores
 - Programa ERSEFORMA (12 acções de formação em 2010, em Lisboa, Porto, Coimbra e Faro, com 470 formandos)

Exemplos do que foi realizado (2)

Recomendações às empresas

- Recomendações às empresas (ex. rotulagem de electricidade, facturação, energia reactiva)

Campanhas de informação

- Campanha de informação sobre a abertura total do mercado de electricidade em 2006, em colaboração com a DECO, a Fenacoop e a Direcção Geral do Consumidor

Acções de inspecção e verificação

- Acções de inspecção aos registos de reclamações, *Contact Center* e centros de atendimento presencial (total de 12)
- Acções de cliente mistério
- Acompanhamento de auditorias sobre qualidade de serviço, disponibilização de dados de consumo e procedimentos de mudança de comercializador

Exemplos do que foi realizado (3)

Tratamento de Pedidos de Informação e Reclamações

- Tratamento de Pedidos de Informação e Reclamações pela ERSE.
- Entre 1 Janeiro e 10 de Novembro de 2010
 - 600 pedidos de informação
 - 4000 reclamações
 - 170 atendimentos telefónicos/mês

Relacionamento da ERSE com os consumidores de energia

- Desenvolvimento do projecto “Gestão do Relacionamento com o Consumidor de Energia” (CRM) - visão unificada das interações com os consumidores, entidades reguladas e parceiros e optimização dos processos de reclamação e pedidos de informação

1. Apresentação da ERSE
2. Regulação e concorrência
3. Defesa dos interesses dos consumidores
4. **Desafios de futuro**

Regulação e concorrência

APROFUNDAR A INTEGRAÇÃO DOS MERCADOS

Mecanismo de gestão da interligação

Existe já uma proposta de mecanismo de gestão da capacidade na interligação, que permite a existência de uma ferramenta de gestão do risco de participação em mercado pelos agentes
Carece de aprovação em Espanha

SUPERVISÃO E TRANSPOSIÇÃO DAS DIRECTIVAS

Competências de monitorização e inspecção

O terceiro pacote de Directivas para o mercado da energia prevê o reforço das competências dos reguladores na monitorização dos mercados, com possibilidade de conduzir inspecções e de adoptar medidas de correcção do desenho de mercado

AUMENTO DA CONTESTABILIDADE DOS MERCADOS

Expansão da capacidade nas interligações

Os acordos de criação e implementação do MIBEL prevêem o aumento da capacidade de interligação entre os dois países para cerca de 3000 MW. Têm sido registados atrasos sucessivos no cumprimento desta meta

Regulação e concorrência

**APROFUNDAR A
ARTICULAÇÃO DAS
DECISÕES**

Competências próprias para o CR MIBEL

O Conselho de Reguladores do MIBEL já coordena propostas de decisão mas carece de competências próprias que lhe permitam adequar o tempo da decisão ao tempo da construção do mercado ibérico

**IMPLEMENTAR O
MERCADO IBÉRICO
DO GÁS NATURAL**

Implementação do MIBGÁS

O mercado ibérico do gás natural está ainda numa fase embrionária e carece de um impulso que permita a construção sólida de uma experiência de integração ibérica de mercado

Defesa dos interesses dos consumidores

Transposição das Directivas Europeias

- Maior transparência nos mercados de electricidade e do gás natural, designadamente através da disponibilização de informação aos consumidores.
- Definição do conceito de cliente vulnerável e aprovação de medidas para garantir o fornecimento de electricidade e de gás natural a estes clientes.
- Criação de “balcões únicos” para facilitar o acesso dos consumidores a todas as informações necessárias sobre os seus direitos e os meios de resolução de litígios disponíveis.
- Criação de um mecanismo independente para o tratamento eficiente das reclamações e a resolução extrajudicial de litígios.
- Disponibilização a todos os consumidores de um catálogo com os seus direitos e deveres enquanto consumidor de energia.
- Promoção da eficiência energética, designadamente através de fórmulas tarifárias inovadoras ou da introdução de sistemas de contadores inteligentes ou de redes inteligentes.

Institucionalização da arbitragem necessária

Institucionalização da arbitragem necessária

- Institucionalização da arbitragem necessária
- Defende-se que os litígios de consumo do sector energético sejam resolvidos nos tribunais arbitrais, desde que o consumidor o requeira e independentemente da vontade do operador ou comercializador.
- Defende-se a institucionalização da arbitragem nestes termos como meio de resolução extrajudicial de conflitos, com recurso a centros de arbitragem existentes, ou a criar, caso se justifique.
- Vantagens da arbitragem institucionalizada como meio de resolução extra-judicial de conflitos:
 - Celeridade – em relação à demora que se verifica nos tribunais judiciais.
 - Confiança – mais capacidade técnica em relação aos tribunais judiciais; as partes podem indicar o seu árbitro.
 - Eficácia – melhoria efectiva na defesa dos direitos dos consumidores.
 - Protecção – alargamento dos meios de recurso dos consumidores.

Os consumidores e a mudança de paradigma tecnológico

Produção

Descentralizada
Diferentes tecnologias e dimensões (microprodução)
Utilização de fontes renováveis (intermitente e não controlável)

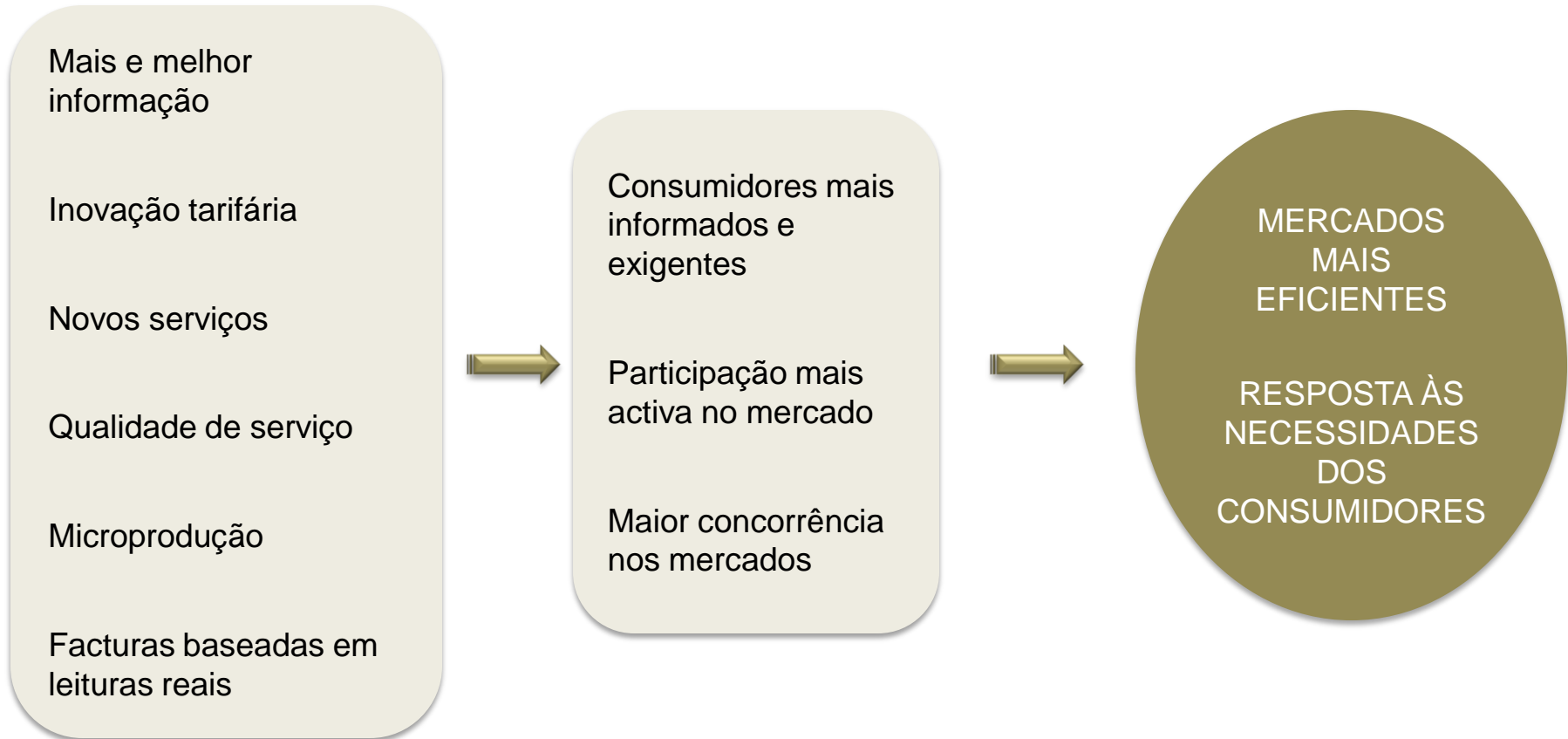
Consumo

Eficiência energética
Custo da energia
Impactes ambientais do consumo
Concorrência – mudança de comercializador
Diferenciação comercial – novos serviços
Consumidor/produtor: microgeração
Veículos eléctricos

Redes eléctricas mais inteligentes – Smart Grids

Monitorização e controlo inteligente das redes (smart grids)
Rede de comunicações para permitir o controlo inteligente
Plataforma para facilitar o desenvolvimento do mercado e a prestação de novos serviços aos utilizadores das redes
Contadores inteligentes de energia – comunicação bidireccional

Defesa dos direitos dos consumidores – Papel das novas tecnologias (contadores e redes inteligentes)



Recomposição do Conselho Consultivo e do Conselho Tarifário da ERSE

- O Conselho Consultivo é o órgão da ERSE de consulta, de apoio e participação na definição das linhas gerais de actuação da ERSE.

O Conselho Consultivo é composto por 39 membros, nomeadamente representantes de instituições oficiais, representantes das empresas reguladas e representantes das associações de defesa dos consumidores.

- O Conselho Tarifário é o órgão específico de consulta e apoio para as funções da ERSE relativas a tarifas e preços.

O Conselho Tarifário é constituído por 21 membros, nomeadamente representantes de instituições oficiais, representantes das empresas reguladas e representantes das associações de defesa dos consumidores.

A ERSE apresentou ao Governo em 2007 uma proposta de alteração dos seus Estatutos, tendo em vista, entre outras alterações a recomposição do Conselho Consultivo e do Conselho Tarifário, de modo a prever uma maior paridade entre os representantes das empresas e os representantes dos consumidores e a incluir os comercializadores em regime de mercado. Até à data não ocorreu qualquer iniciativa legislativa neste sentido.

Regime Sancionatório da ERSE

A legislação aprovada em 2006 - Decreto-Lei n.º 29/2006, Decreto-Lei n.º 30/2006, Decreto-Lei n.º 140/2006 e Decreto-Lei n.º 172/2006 - que rege a organização e o funcionamento dos sectores da electricidade e do gás natural prevê um regime sancionatório próprio da ERSE que até ao momento não foi objecto qualquer iniciativa legislativa.

Assim , actualmente, o poder sancionatório da ERSE está limitado às seguintes situações :

- Regime relativo ao Livro de Reclamações (Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro com alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro)
- Regime relativo a actividades que possam constituir uma Prática Comercial Desleal (Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março)
- Regime relativo à fiscalização do funcionamento dos *call center* (Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de Junho)

A ERSE apresentou ao Governo em 2007 um projecto de diploma legal que estabelece o regime sancionatório próprio da ERSE visando suprir a fragilidade da eficácia das decisões da ERSE, o qual, estando previsto nas leis de bases dos sectores regulados é imposto por Directivas Comunitárias.

Até à data não ocorreu qualquer iniciativa legislativa neste sentido.

ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Edifício Restelo

Rua Dom Cristóvão da Gama, 1, 3º

1400-113 Lisboa

Portugal

Telefone +(351) 21 303 32 00

Fax +(351) 21 303 32 01

e-mail: **erse@erse.pt**

url: **<http://www.erse.pt>**