

Regulação da Concorrência e Defesa do Consumidor

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

ERSE
Vitor Santos
7 de Abril de 2010



Índice

1. **Apresentação da ERSE**
2. Desempenho da Regulação (electricidade e gás natural)
3. Iniciativas da ERSE na área dos consumidores
4. Novas exigências da regulação
5. Mudança de paradigma tecnológico

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 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 reacção.
- **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 das práticas regulatórias junto 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.

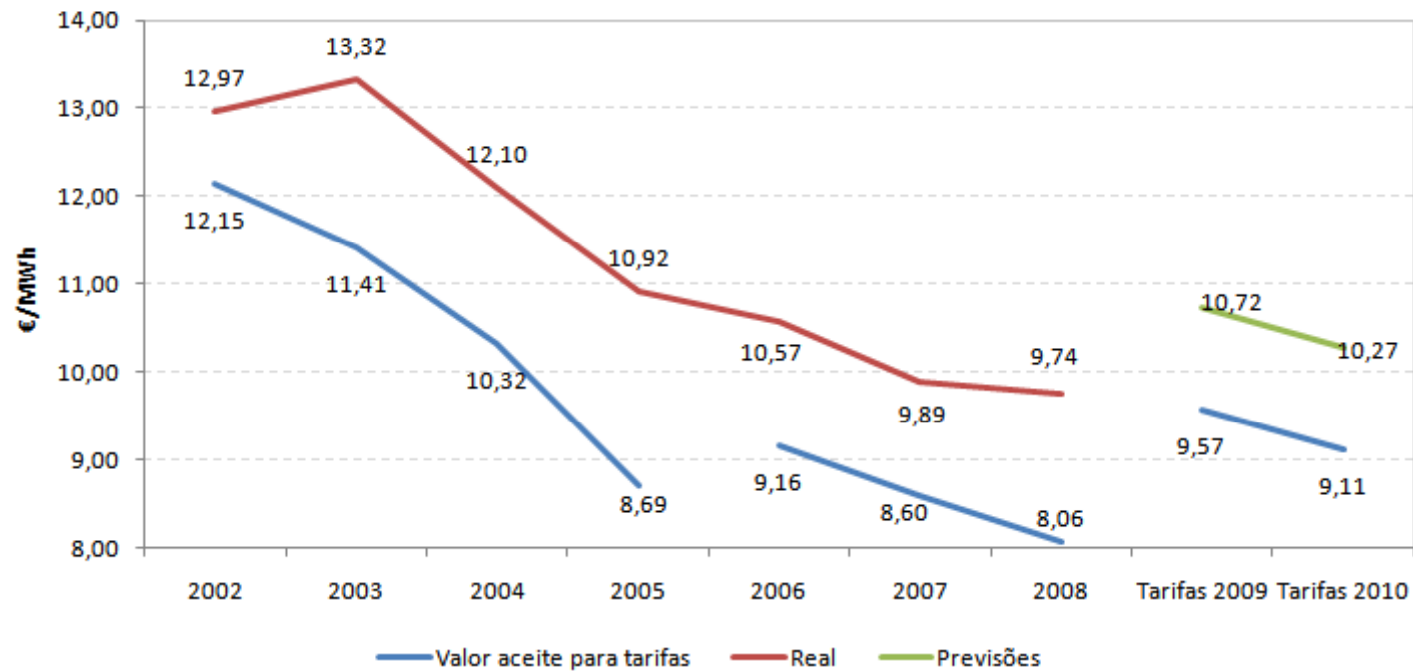
Instrumentos de actuação da ERSE

- **Regulamentos:** Relações Comerciais, Tarifário, Acesso às Redes, às Infra-estruturas e Interligações, Operação das Redes, Qualidade de Serviço.
- **Tarifas e preços:** Aprovação das tarifas e preços de acesso às redes e de venda a clientes finais dos comercializadores de último recurso.
- **PPEC:** Medidas que visam melhorar a eficiência no consumo de energia + **PPDA:** 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:** 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.

Índice

1. Apresentação da ERSE
2. Desempenho da Regulação (electricidade e gás natural)
3. Iniciativas da ERSE na área dos consumidores
4. Novas exigências da regulação
5. Mudança de paradigma tecnológico

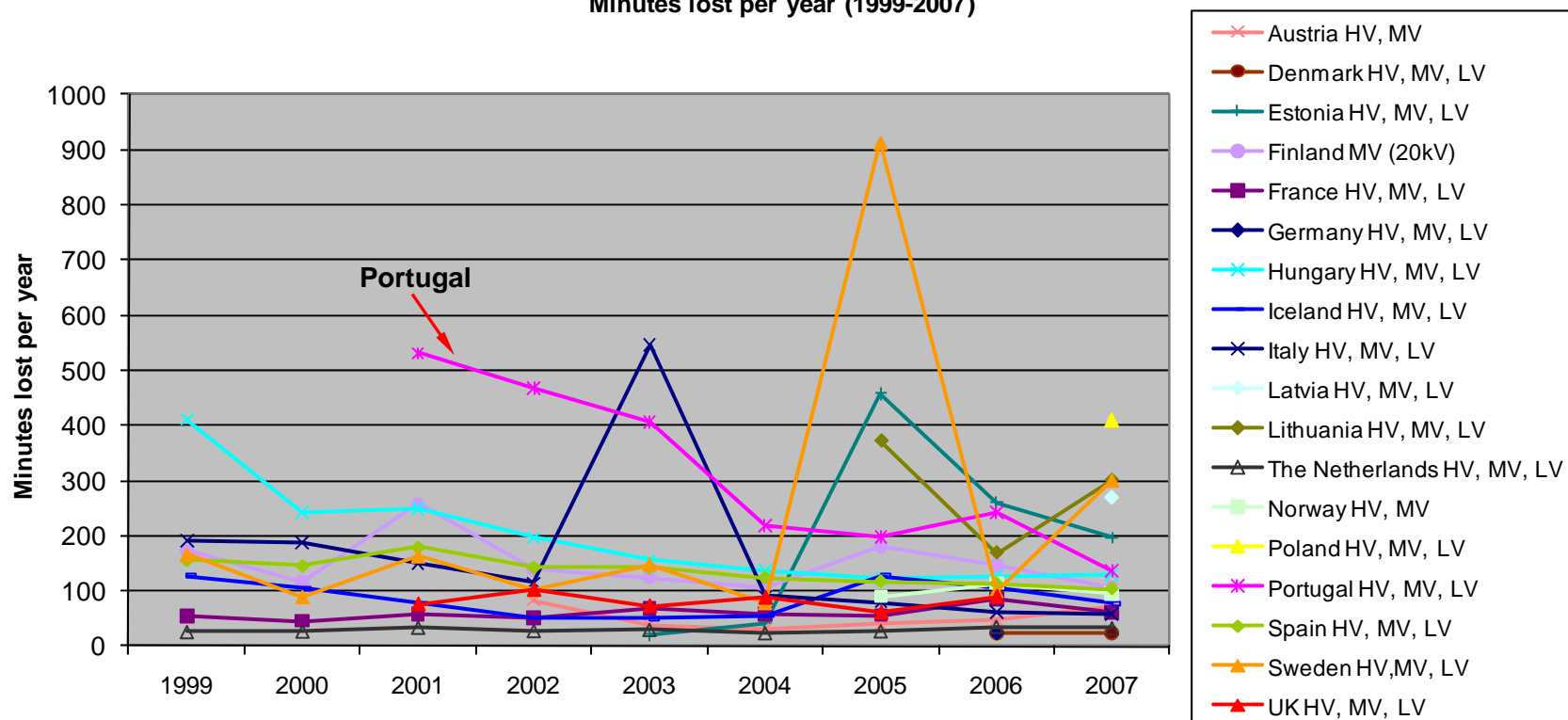
Custos operacionais unitários da distribuição e comercialização de redes
(Preços constantes 2008)



CEER 4th Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply - 2008

Duração média das interrupções do sistema (SAIDI — System Average Interruption Duration Index)

UNPLANNED INTERRUPTIONS INCLUDING ALL EVENTS
Minutes lost per year (1999-2007)

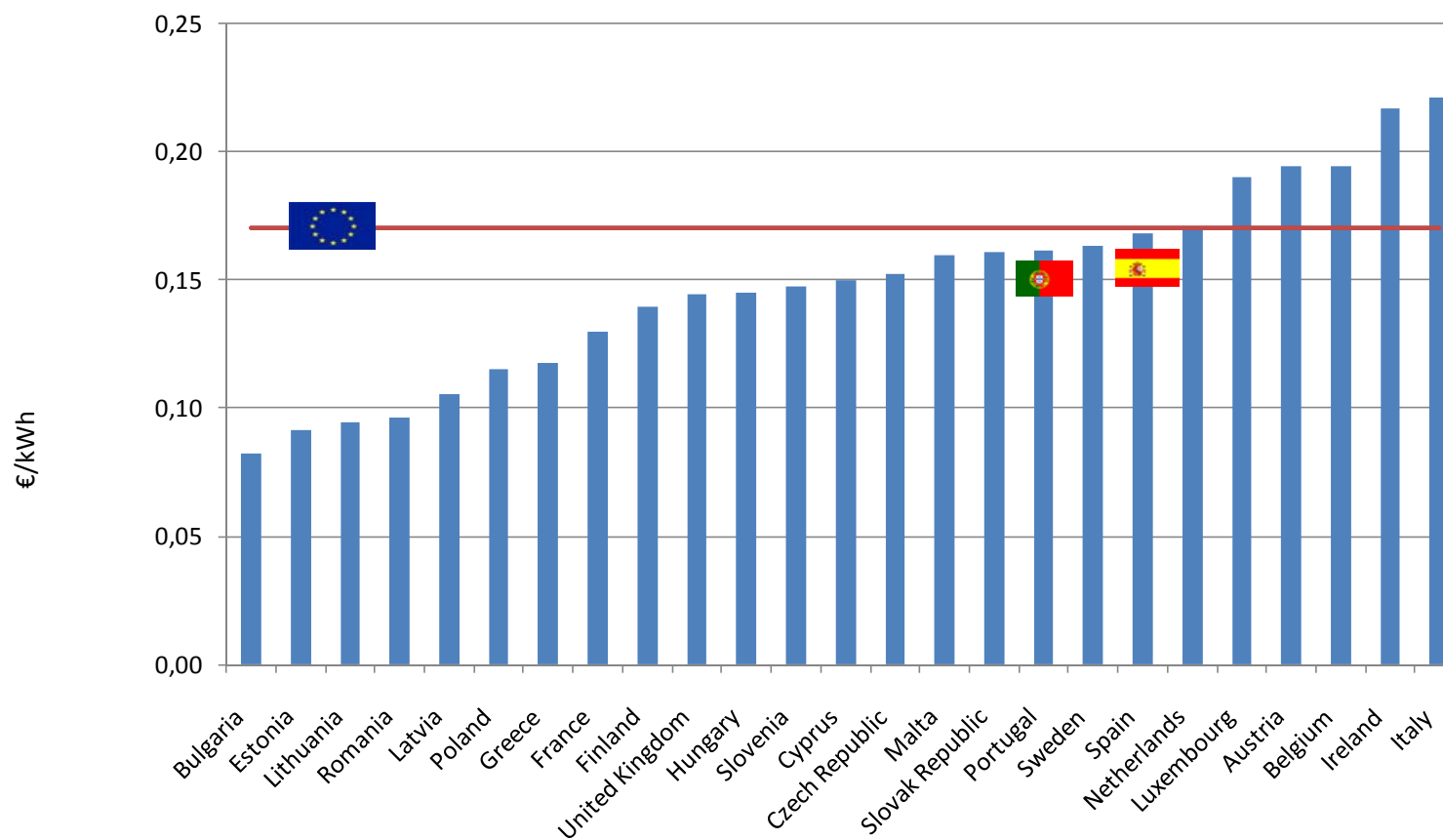


Country	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Portugal HV, MV, LV			530,74	467,98	406,18	217,79	198,73	243,19	136,21

Long interruptions (>3"); Indicator evaluated in LV

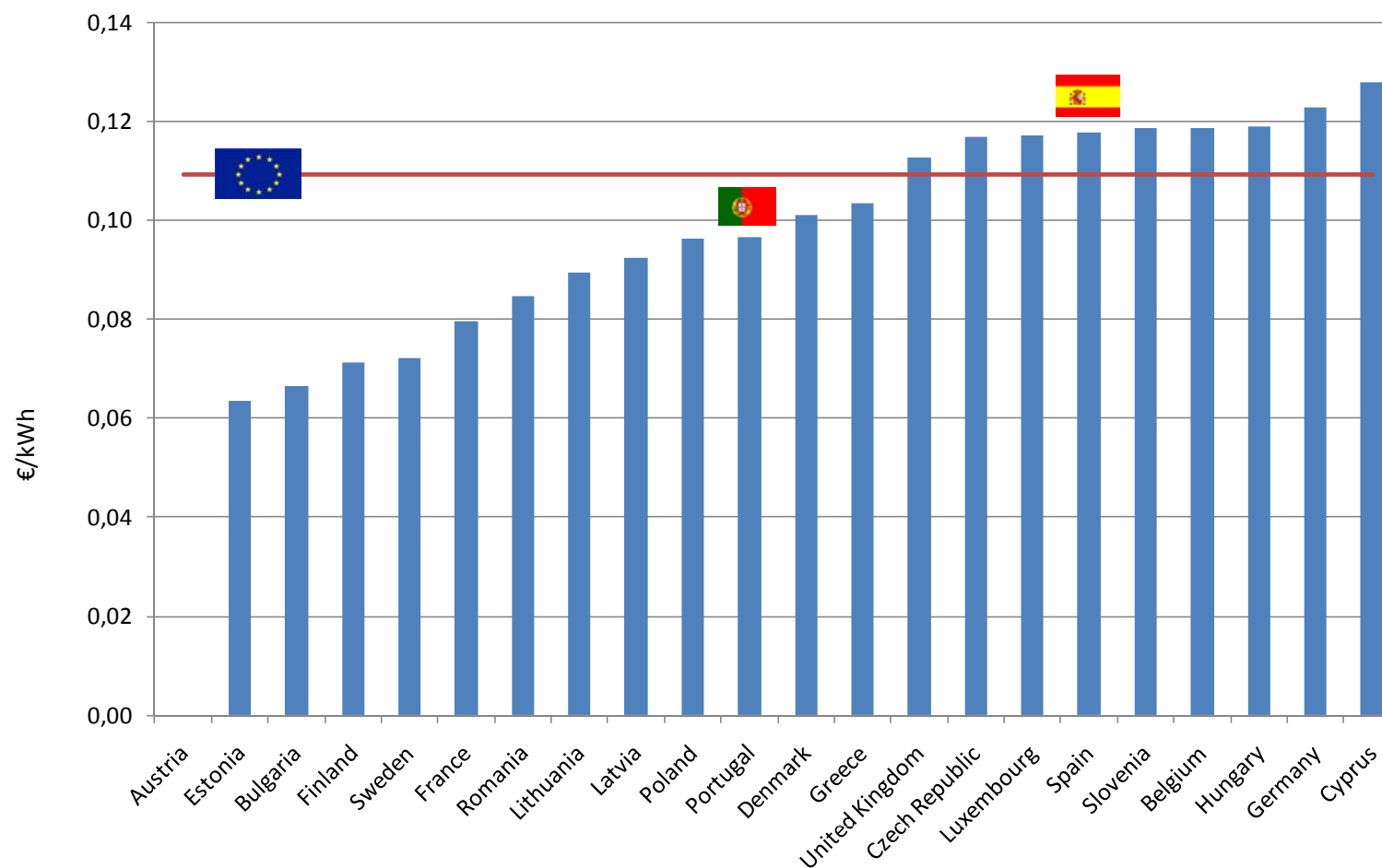
Comparação internacional de preços de electricidade (Eurostat – 2009 1.º Semestre)

Domésticos – com impostos – 20091S

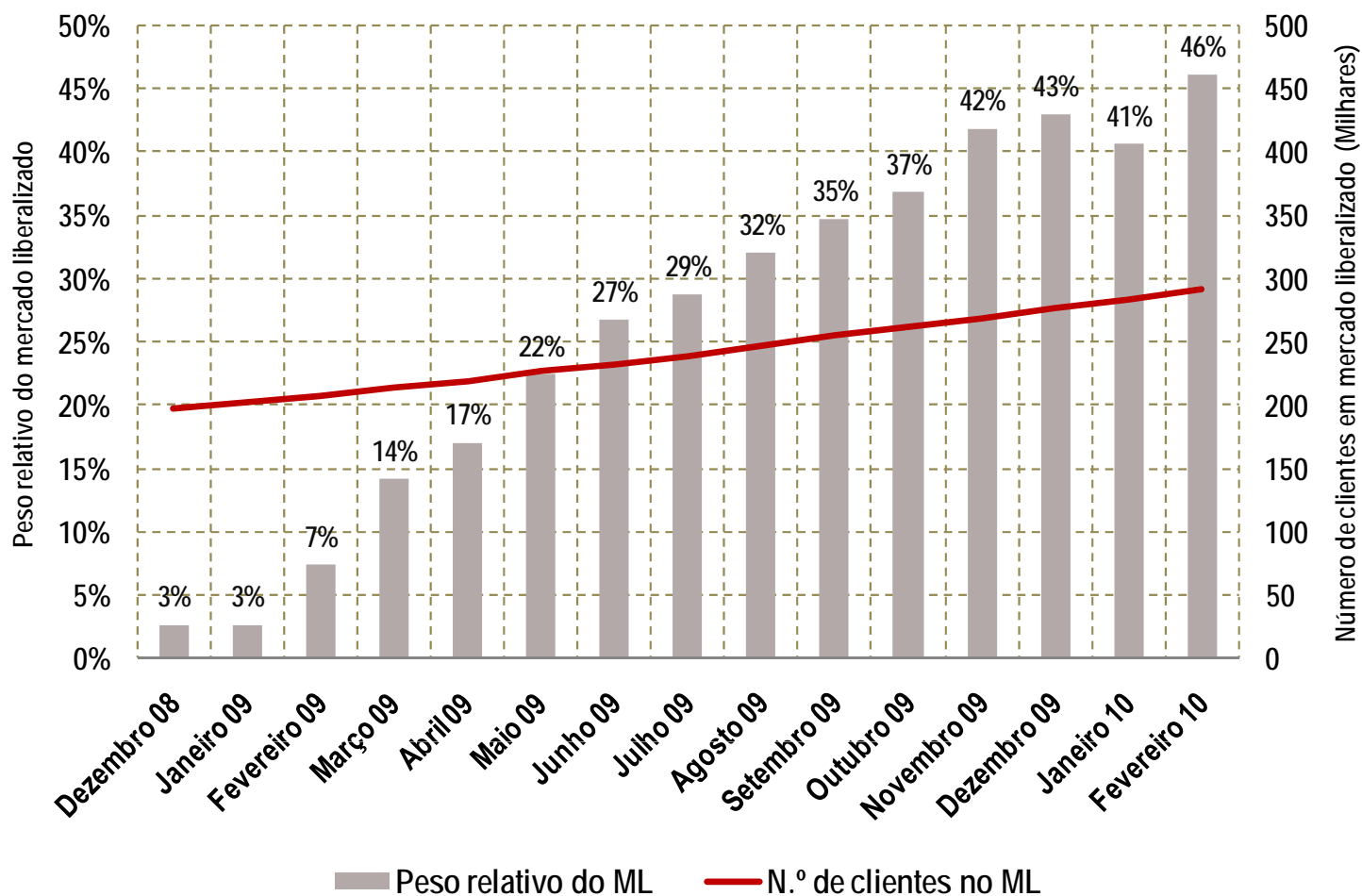


Comparação internacional de preços de electricidade (Eurostat – 2009 1.º Semestre)

Industriais - sem IVA – 20091S



Número de clientes e peso relativo do mercado liberalizado



PPEC 2007 (elaboração de relatório final)

- Os benefícios da implementação de medidas de eficiência energética ao abrigo do PPEC 2007 são elevados superando em muito os custos: 54 milhões de euros de benefício para um custo de 7 milhões de euros (8xs)
- As poupanças de energia eléctrica acumuladas equivalem ao consumo anual de 180 mil famílias
- As emissões de CO₂ evitadas equivalem ao consumo de 90 mil automóveis em circulação durante um ano

PPEC 2008 (implementação)

- Os benefícios estimados do PPEC 2008 (71 milhões de euros) são elevados superando em muito (8xs) os custos de 9 milhões de euros
- As poupanças de energia eléctrica estimadas equivalem ao consumo anual de 290 mil famílias
- As emissões de CO₂ evitadas equivalem ao consumo de 150 mil automóveis em circulação durante um ano

PPEC 2009-2010 (implementação)

- Os benefícios estimados do PPEC 2009-2010 (204 milhões de euros) são elevados superando em muito (13xs) os custos de 16 milhões de euros
- As poupanças de energia eléctrica acumuladas equivalem ao consumo anual de 1 milhão de famílias
- As emissões de CO₂ evitadas equivalem às emissões de 500 mil automóveis em circulação durante um ano

Nota: Benefício = redução nas emissões de CO₂ + diminuição dos custos de fornecimento de energia eléctrica

Mercado Spot de Electricidade



Comparação 2007-2009 – diferenciais de preços (spreads) e horas de separação

	Diferenciais de preços Portugal-Espanha (€/MWh)	% horas em Mercados Separados	% horas em Mercados Integrados
2º Semestre 2007	9,98	80,6%	19,4%
2º Semestre 2009	0,49	19,3%	80,7%

Tarifas de Venda a Clientes Finais

Fornecimentos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m³

Preços aprovados em base anual

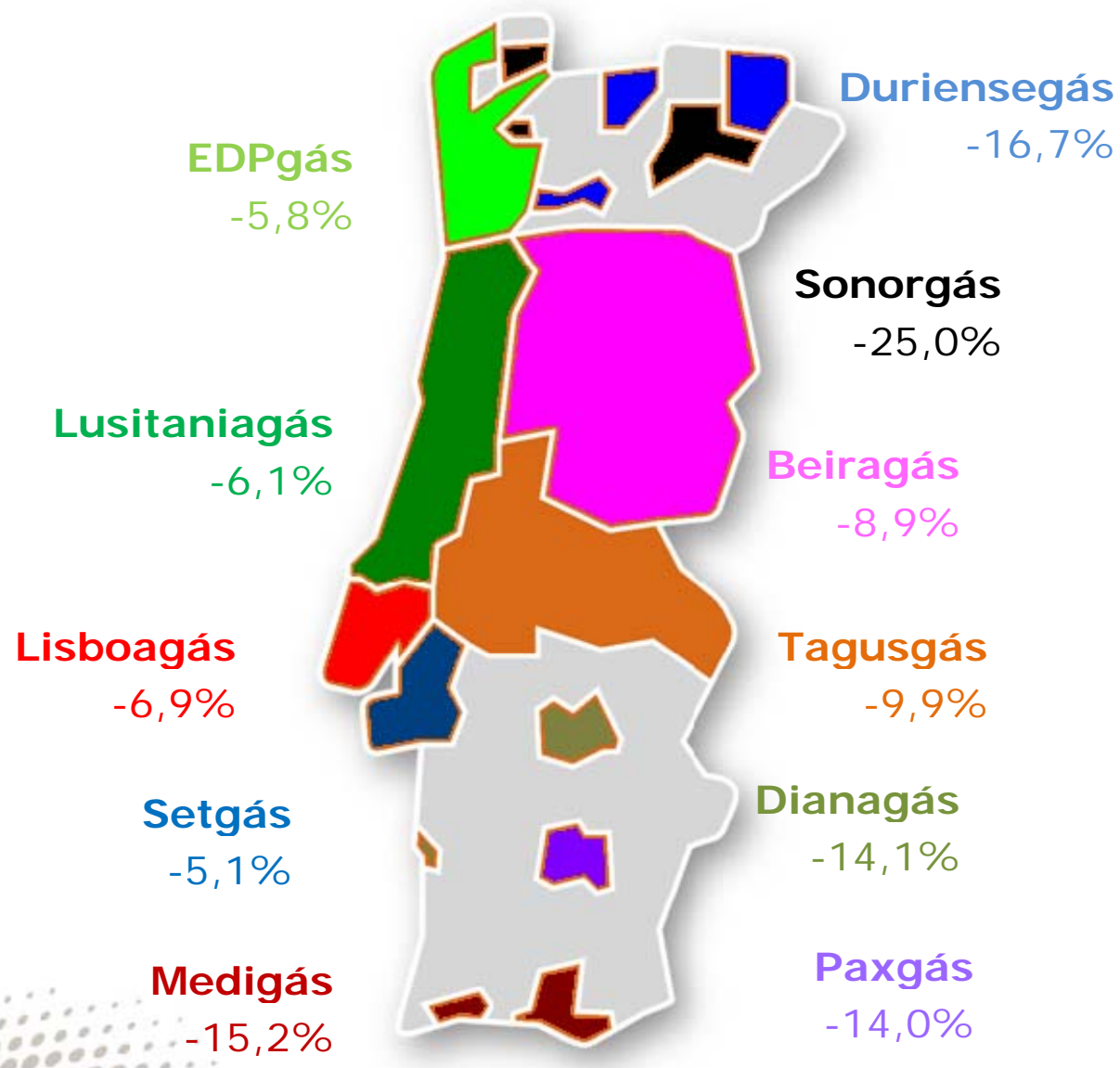
Tarifas de Venda a Clientes Finais	Variação 2008-2009	Variação 2009-2010
Consumo < 10 000 m ³ /ano	-3,4%	-3,9%

Mais de 70% do consumo industrial de GN já está no mercado liberalizado

Com a extinção das tarifas reguladas para consumidores industriais, mais de 90% do consumo total de GN passará para o mercado liberalizado

TARIFAS DE GÁS NATURAL

Variações das Tarifas de Venda a Clientes Finais 2008/2010



Índice

1. Apresentação da ERSE
2. Desempenho da Regulação (electricidade e gás natural)
3. **Iniciativas da ERSE na área dos consumidores**
4. Novas exigências da regulação
5. Mudança de paradigma tecnológico

Apoio ao Consumidor de Energia

- O Apoio ao Consumidor de Energia (ACE) é uma unidade funcional que tem por missão o desenvolvimento das actividades de resolução de conflitos e de informação e apoio ao consumidor de energia, bem como da verificação do cumprimento da regulamentação em vigor.
- Áreas de intervenção:
 - Resolução de conflitos
 - Tratamento de reclamações (mediação e conciliação de conflitos).
 - Inspecções aos registos de reclamações das empresas reguladas.
 - Informação
 - Resposta a pedidos de informação.
 - Serviços de atendimento telefónico e presencial.
 - Formação
 - Realização de programas de formação – Programa ERSEFORMA.
 - Desenvolvimento de trabalho colaborativo estruturado em parcerias e em rede.

Programa do Consumidor de Energia 2008-2009

Missão - Compromisso da ERSE para com os consumidores de energia através de um conjunto exigente de objectivos , privilegiando a cooperação com as entidades directamente envolvidas na temática do consumidor.

O primeiro Programa do Consumidor de Energia, aprovado em Abril de 2008, teve como principais objectivos:

- Dar consistência e coerência às acções dispersas que vinham a ser desenvolvidas.
- Estabelecer uma nova abordagem para preparar os consumidores para os desafios do sector energético - consumidores activos e informados são fundamentais para o bom funcionamento dos mercados de electricidade e gás natural.
- Reforçar e estabelecer novas parcerias com entidades com competências na protecção dos consumidores de energia.

Áreas de actuação

A. Gestão da conflitualidade de consumo	E. Auto-regulação
B. Qualidade de serviço	F. Cooperação institucional
C. Redução das assimetrias de informação	G. Sustentabilidade
D. Formação	

Programa do Consumidor de Energia 2010-2011: A auto-estrada da regulação

- Consumidor protagonista da mudança.
- Actuação e concretização de actividades regulatórias no respeito pelo desenvolvimento sustentável e da responsabilidade social.
- Contribuição para a coesão e inclusão sócio cultural da sociedade na dimensão energética.
- Actuação descentralizada e de proximidade aos consumidores.
- Desenvolvimento do trabalho colaborativo estruturado em parcerias e em rede.
- Estabelecimento de parcerias com entidades do sector energético e organismos da sociedade civil enquanto instrumentos de cooperação e veículos de informação e formação.
- Contribuição para o aumento da capacitação do consumidor de energia na defesa dos seus direitos e interesses e na promoção da sustentabilidade energética.
- Descodificação da linguagem tecnocrática da regulação enquanto atitude pedagógica de comunicação.



Programa do Consumidor de Energia 2010-2011

Missão – Compromisso da ERSE para com os consumidores de energia através do desenvolvimento de acções especificamente vocacionadas para a protecção dos seus direitos e interesses.

O Programa do Consumidor de Energia 2010-2011 aposta numa maior proximidade com os consumidores, consubstanciada nos seguintes objectivos:

- Divulgação de informação adequada às suas necessidades reais.
- Promoção de comportamentos mais seguros e sustentáveis.
- Reforço dos mecanismos e dos instrumentos que visam a coesão e a protecção dos consumidores.
- Dinamização de acções que visam uma maior participação dos consumidores nas actividades de regulação.

Áreas de actuação

A. Informação

C. Prevenção e Gestão da Conflitualidade

B. Educação

D. Promoção da Participação

Índice

1. Apresentação da ERSE
2. Desempenho da Regulação (electricidade e gás natural)
3. Iniciativas da ERSE na área dos consumidores
4. **Novas exigências da regulação**
5. Mudança de paradigma tecnológico

Directivas Europeias : 3º Pacote – Agenda Europeia do Consumidor

- Aprofundamento da transparência nos mercados, 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, a legislação em vigor e os meios de resolução de litígios disponíveis.
- Criação de um mecanismo independente, como um provedor para a energia ou um organismo de defesa do consumidor, para o tratamento eficiente das reclamações e a resolução extrajudicial de litígios.
- Obrigação dos operadores das redes e comercializadores, em cooperação com o regulador sectorial, disponibilizarem a todos os consumidores uma cópia dos direitos do 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.



Propostas da ERSE em sede de protecção dos consumidores

1.ª Cliente Vulnerável

- Definição das categorias dos consumidores que devem ser classificados como clientes vulneráveis.
- Abordagem integrada do problema da pobreza energética, interagindo com o sistema da segurança social para garantir o fornecimento de energia a clientes vulneráveis ou apoio à melhoria da eficiência energética.

(proibição de corte em momentos críticos/protecção de clientes em zonas isoladas/apoio no pagamento das contas de energia/eficiência energética das habitações, etc.).

2.ª Balcão Único

- Pontos de contactos únicos que forneçam aos consumidores toda a informação necessária sobre os seus direitos, a legislação em vigor e como resolver conflitos e aceder aos meios de resolução de conflitos disponíveis, com o objectivo de prevenir (eliminar situações confusas que possam emergir do relacionamento com várias empresas envolvidas no fornecimento de electricidade e de gás natural).
- Funcionamento em rede, gestão centralizada e operação descentralizada.
- Proximidade e acessibilidade.

Propostas da ERSE em sede de protecção dos consumidores

3.ª Arbitragem

➤ 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.
- 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 face aos tribunais judiciais

- 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.

➤ Situação actual no sector energético

- Não está institucionalizada a arbitragem necessária como meio de resolução extrajudicial de conflitos.
- O recurso à arbitragem voluntária depende da aceitação do prestador de serviço e do consumidor.
- Os regulamentos da ERSE recomendam aos prestadores de serviço que incluam nos contratos uma cláusula compromissória sobre o recurso à arbitragem como resolução extrajudicial de conflitos. A eficácia desta recomendação é pouco operativa.

Recomposição do Conselho Consultivo e do Conselho Tarifário

- 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

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 callcenter (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.

Índice

1. Apresentação da ERSE
2. Desempenho da Regulação (electricidade e gás natural)
3. Iniciativas da ERSE na área dos consumidores
4. Novas exigências da regulação
5. **Mudança de paradigma tecnológico**

Produção

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

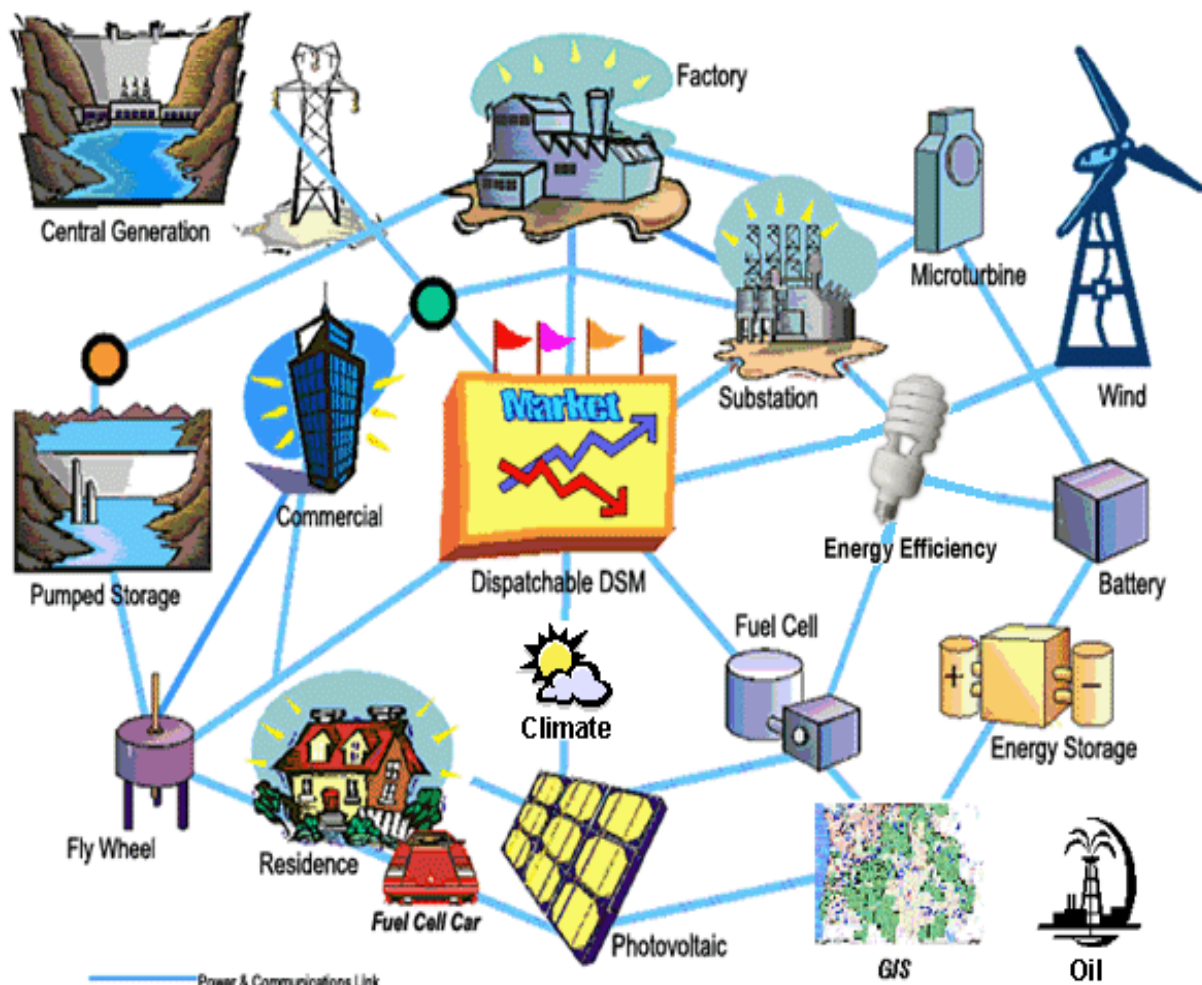
Consumo

Eficiência energética
Custo da energia
Impactes ambientais do consumo
Concorrência – Mudança de comercializador
Diferenciação comercial – Novos serviços
Consumidor/produtor: microgeração
Consumidor/armazenador: 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

Necessidade de uma rede de energia controlável e robusta



Combinação de produção convencional com produção descentralizada.

Participação mais activa dos consumidores finais na gestão do sistema eléctrico.

Comunicação bidireccional disponível em todos os níveis de tensão, verificando-se a coexistência do despacho central com o controlo descentralizado.

Desenvolvimento do armazenamento distribuído de energia.

Fonte:
EDP Inovação

Novas tecnologias (contadores e redes inteligentes) e a protecção dos consumidores

