



PROTOCOLO

NO ÂMBITO DA FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO DOS CONSUMIDORES DE ENERGIA

A introdução da liberalização nos sectores da electricidade e do gás natural foi acompanhada da institucionalização da regulação, a qual tem procurado assegurar um funcionamento mais eficiente dos sectores da energia, nomeadamente fazendo reflectir essa eficiência ao nível dos preços finais, das opções de escolha e da qualidade do serviço prestado aos consumidores de energia.


A regulação veio permitir a formalização de novos instrumentos de defesa dos interesses dos consumidores, seja por via de incentivos de qualidade de serviço ou de preço, seja pela disponibilização de informação útil, transparente e universal, a par de uma actuação no sentido de promover meios expeditos para a intermediação de conflitos entre consumidores e empresas.

A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, adiante abreviadamente designada por ERSE, tem por missão regular os sectores da electricidade e do gás natural. O cumprimento da missão da ERSE conduz à existência de objectivos gerais, expressos nos seus próprios Estatutos, nos quais se integram a implementação da liberalização dos sectores da electricidade e do gás natural, a contribuição para contínuas melhorias nas condições técnicas, económicas e ambientais dos sectores regulados, bem como a protecção dos direitos e interesses dos consumidores de energia, sendo que o fornecimento de electricidade e de gás natural integra-se no elenco dos serviços públicos essenciais.

A promoção de um nível de informação abrangente, que faz parte das atribuições da ERSE, constitui não só um instrumento valioso da promoção da concorrência no sector energético, mas também da defesa dos interesses dos consumidores.

Em relação aos consumidores de energia, as atribuições da ERSE visam a obtenção dos seguintes objectivos:

- Proteger os direitos e os interesses dos consumidores em relação a preços, serviços e qualidade de serviço;
- Arbitrar e resolver litígios que surjam no âmbito da electricidade e do gás natural, nos termos definidos na lei;
- Promover a informação e o esclarecimento dos consumidores de energia, em coordenação com as entidades competentes.



A defesa dos interesses económicos dos consumidores de energia constitui um aspecto central de cumprimento dos objectivos da regulação. O consumidor de energia é a entidade que, no funcionamento do sector e seja qual for a sua natureza - cidadão individual, pequena, média ou grande empresa consumidora - dispõe de menos informação para a formação das suas escolhas. Mas são estas escolhas que, actuando globalmente, condicionam a evolução do próprio sector da energia. Desta evidência resulta a necessidade de "capacitar" os consumidores quanto à formação de preços, às opções disponíveis e às vias para a explicitação de tais opções, bem como a segurança, regularidade e qualidade do fornecimento de energia.

Para cumprimento destes objectivos, a ERSE aprovou o Programa do Consumidor de Energia 2008-2009, destinado ao consumidor de energia, que integra um conjunto articulado de actividades e acções a realizar. Deste programa destacam-se as actividades de formação e informação dos consumidores.

No âmbito da formação dos consumidores, a ERSE estruturou um Programa de Formação, designado por ERSEFORMA, que pretende colocar ao serviço das entidades representativas dos consumidores e das instâncias de resolução judicial e extrajudicial de conflitos conhecimento específico sobre a legislação, regulamentação e enquadramento técnico e económico do sector da energia.

A formação dirigida às necessidades dos consumidores aproveita as competências técnicas da ERSE e a sua sensibilidade para as problemáticas do consumidor de energia, competindo-lhe estabelecer a estratégia, a definição dos objectivos e dos conteúdos, assente numa filosofia de execução descentralizada num quadro de parcerias.

Sublinhando-se a importância que a informação cada vez mais assume em ambiente de mercado liberalizado na formação dos consumidores, permitindo-lhes fazer opções conscientes de acordo com os seus interesses, a ERSE pretende melhorar quer a qualidade da informação a prestar aos consumidores, quer os mecanismos de comunicação desta informação, desde a sua recolha à sua transmissão, promovendo a participação dos consumidores e das entidades que, de algum modo, se relacionam com as matérias do seu interesse. Neste âmbito, a disponibilização do acesso, às entidades atrás referidas, à Extranet da ERSE, permitirá a estas o acesso prioritário e direccionado a fontes de informação sobre os sectores regulados pela ERSE, permitindo-lhes a melhoria dos seus procedimentos. Com efeito, a Internet é um meio de comunicação actual, simples, expedito e económico que permite a aproximação e a acessibilidade a serviços que se encontram sediados num único local geográfico, permitindo, desta forma, potenciar junto das entidades aderentes um efeito promotor de melhoria sobre os sectores regulados.

Para concretização destes objectivos, a ERSE considera ser da maior relevância beneficiar da cooperação das entidades que, de algum modo, interagem com matérias relacionadas com os consumidores de energia, constituindo-se como parceiros.

25

O enquadramento desta cooperação é objecto de celebração de protocolos com cada uma destas entidades, designadamente a Associação dos Consumidores da Região Autónoma dos Açores, a Associação Nacional de Municípios Portugueses, em representação dos Municípios, a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, Direcção-Geral do Consumidor, a Direcção-Geral de Energia e Geologia, a Federação Nacional das Cooperativas de Consumo, o Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios, em representação dos Centros de Arbitragem e dos Julgados de Paz e a União Geral dos Consumidores.

O presente Protocolo, fundamentando-se nos artigos 3.º e 7.º dos Estatutos da ERSE, anexos ao Decreto-lei n.º 97/2002, de 12 de Abril, enquadra a participação e a colaboração da Associação Nacional de Municípios Portugueses nos objectivos da ERSE, no contexto de promoção e dinamização da participação dos Municípios nas acções a realizar no âmbito do Programa do Consumidor de Energia 2008-2009.

Nestes termos:

Entre:

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, adiante abreviadamente designada por ERSE, pessoa colectiva de direito público com autonomia administrativa e financeira e património próprio, que se rege pelas disposições constantes dos seus Estatutos anexos ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de Abril, com sede no Edifício Restelo n.º 1, 3.º andar, sito na Rua Dom Cristóvão da Gama, em Lisboa, representada pelo seu Presidente, Prof. Doutor Vítor Santos,

e

Associação Nacional de Municípios Portugueses, abreviadamente designada por ANMP, representada por Artur Trindade, na qualidade de Secretário-Geral;

é celebrado o presente Protocolo, que se rege pelas seguintes cláusulas:

Cláusula 1.ª

Finalidade e objectivos

1. O presente Protocolo tem por finalidade enquadrar a cooperação da ANMP no contexto de promoção e dinamização da participação dos Municípios, no âmbito das actividades de formação dos seus técnicos e de informação dos consumidores, integradas no Programa do Consumidor de Energia 2008-2009, aprovado pela ERSE.

- 21
-
2. No quadro das actividades de formação dos técnicos e de informação dos consumidores, a cooperação da ANMP com a ERSE, através de actuações concertadas, visa a realização dos seguintes objectivos:
- a) Contribuir para a formação dos técnicos dos Municípios no domínio das acções do Programa do Consumidor de Energia 2008-2009;
 - b) Contribuir para a formação das equipas das entidades que, no desenvolvimento das suas actividades, se relacionam com os consumidores de energia;
 - c) Disponibilizar, designadamente através da Extranet da ERSE, uma informação dirigida e actualizada passível de difusão simples e clara junto dos respectivos interlocutores e das entidades que com eles se relacionam;
 - d) Desenvolver e aperfeiçoar os mecanismos e canais de informação, junto das entidades aderentes, facilitando o acesso à informação disponibilizada pela ERSE, bem como à sua divulgação junto dos consumidores.

Clausula 2.ª

Definição de acções

- 1. No âmbito do presente Protocolo, é definido um conjunto de acções, que se integram no Programa do Consumidor de Energia, nomeadamente:
 - a) Incentivo à participação no Programa de Formação promovido pela ERSE, relativo à problemática do consumo de energia, designado por ERSEFORMA;
 - b) Divulgação junto do respectivo público-alvo, com os quais as diferentes entidades aderentes se relacionem no âmbito das suas actividades institucionais, da informação disponibilizada pela ERSE.
- 2. Para efeitos do número anterior, é assegurado à ANMP e aos Municípios o acesso ao Programa de Formação, bem como, através da Extranet da ERSE, o acesso a:
 - a) Informação formativa – disponibilização da informação utilizada no âmbito das acções de formação da ERSE e de apresentações e textos utilizados pela ERSE em acções que possam constituir uma ferramenta de trabalho;
 - b) Informação qualificada - disponibilização de um conjunto de informação descodificada que ajude a interpretar e a aplicar as matérias estabelecidas regulamentarmente;
 - c) Informação tipificada - disponibilização da informação divulgada pela ERSE, através do tratamento tipificado de reclamações e de resposta a pedidos de informação.

Clausula 3.^a

Acções da ERSE no quadro deste Protocolo

À ERSE compete no quadro deste Protocolo desenvolver acções visando:

- a) Assegurar que as acções de formação, relativas aos temas objecto de regulação pela ERSE, visam a formação e a criação de mais-valias informativas para os colaboradores e público-alvo das entidades aderentes;
- b) A actualização e a divulgação dos conteúdos informativos, referidos na cláusula anterior;
- c) A disponibilização e publicação das matérias que as partes considerarem relevantes relativas aos temas e categorias definidas na cláusula anterior;
- d) Assegurar resposta às solicitações das entidades aderentes à Extranet em tempo útil, relativamente às matérias e assuntos que sejam acordados entre as partes.

Clausula 4.^a

Acções da ANMP no quadro deste Protocolo

A ANMP, no âmbito deste Protocolo, disponibiliza-se a sensibilizar os seus associados para, em colaboração com a ERSE, desenvolverem acções que concorram para alcançar os objectivos do presente Protocolo, identificados na cláusula 1.^a.

Clausula 5.^a

Duração e produção de efeitos

1. O presente Protocolo tem a duração de um ano, contado a partir da data da sua assinatura, considerando-se tacitamente renovado, por iguais períodos, excepto se esta o tiver denunciado, por escrito.

2. O presente protocolo produz efeitos a partir da data da sua assinatura.

Lisboa, 22 de Abril de 2008

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos



Prof. Doutor Vítor Santos
Presidente do Conselho de Administração

Associação Nacional de Municípios Portugueses



Eng.º Artur Trindade
Secretário-Geral