

CONDIÇÕES GERAIS DE ADESÃO À REDE DE “ESPAÇOS ENERGIA”

As presentes Condições Gerais de Adesão regulam os termos e condições de adesão à Rede de “Espaços Energia” aprovadas pelo Conselho de Administração da ADENE – Agência para a Energia (doravante designada por “ADENE”) e aceites pelas Entidades Promotoras

Considerando que:

- A. A ADENE é uma pessoa coletiva de tipo associativo com estatuto de utilidade pública, que tem como missão o desenvolvimento de atividades de interesse público na área da energia, do uso eficiente da água e da eficiência energética na mobilidade, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 223/2000, de 9 de setembro, na sua atual redação;
- B. A ADENE tem ainda nas suas atribuições, desenvolver ações inerentes à sensibilização e informação ao público em geral para as questões da energia e para a dimensão ambiental a elas associada;
- C. A reforma RP-C21-r44 “Criação de balcões únicos para os cidadãos em matéria de eficiência energética (Espaços Cidadão Energia)”, prevista no anexo à Decisão de Execução do Conselho n.º 13351/2023, de 17 de outubro, que altera a Decisão de Execução do Conselho (ST 10149/2021; ST 10149/2021ADD 1), de 6 de julho de 2021, relativa à aprovação da avaliação do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR), tem como objetivo apoiar os cidadãos na preparação e aplicação de medidas de eficiência energética e de energias renováveis bem como a serviços de apoio à adoção de comportamentos sustentáveis em matéria de utilização de energia, através de uma maior literacia energética.
- D. A implementação da reforma RP-C21-r44 do PRR contempla a criação e operacionalização de pelo menos 50 (cinquenta) Espaços Cidadão Energia físicos até ao final do primeiro trimestre de 2025, que se pretende que perdurem no tempo e no espaço, como primeira linha de apoio aos cidadãos.
- E. A criação dos referidos balcões encontra-se também prevista na Estratégia Nacional de Longo Prazo para o Combate à Pobreza Energética 2023-2050, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 11/2024, de 8 de janeiro, e na atualização do Plano Nacional

de Energia e Clima 2030, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros nº149/2024, de 30 de outubro, para efeitos de envio à Assembleia da República;

- F. De acordo com a reforma RP-C21-r44, os Espaços Cidadão Energia são criados por iniciativa dos municípios, freguesias, comunidades intermunicipais, agências de energia e outras entidades locais ou regionais (doravante designadas por “entidades promotoras”), e devem ser incluídos nos Planos Municipais de Ação Climática, nos termos da Lei n.º 98/2021, de 31 de dezembro, assegurando uma vigência até 2030, sujeita a revisão.
- G. Ainda de acordo com a referida reforma, os Espaços Cidadão Energia incluem serviços como:
- a) A prestação de informações e apoio técnico, desde a interpretação das faturas de energia até à utilização sustentável da energia e aos direitos dos consumidores;
 - b) O aconselhamento, designadamente em matéria de aquisição de energia, aquisição de equipamentos, seleção de soluções de eficiência energética e de energias renováveis e seleção de propostas comerciais para a aplicação de soluções;
 - c) A avaliação energética das habitações e das propostas de investimento com vista a aumentar o conforto térmico e a reduzir o valor das faturas de energia;
 - d) A informação e o aconselhamento sobre o acesso a incentivos e instrumentos de financiamento públicos e privados, designadamente de índole local, regional e nacional;
 - e) A recolha de dados sobre os utilizadores a partilhar com o Observatório Nacional da Pobreza Energética (ONPE);
- H. Nos termos do Despacho nº 7100/2024, de 27 de junho, do Ministro Adjunto e da Coesão Territorial e da Ministra do Ambiente e Energia, que regula a criação e o funcionamento dos Espaços (Cidadão) Energia, é criada uma rede de promotores dos Espaços (Cidadão) Energia para potenciar sinergias com o objetivo de garantir a partilha de informação e boas práticas.
- I. De acordo com o mesmo despacho, cabe à ADENE coordenar a rede de promotores destes balcões, com o acompanhamento da Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP), da Associação Nacional de Freguesias (ANAFRE), da Rede Nacional de Agências de Energia e Ambiente (RNAE) e da Confederação Nacional de Instituições de Solidariedade (CNIS);

- J. O mesmo Despacho estabelece que as Entidades Promotoras são responsáveis pela operacionalização dos Espaços (Cidadão) Energia, podendo, para o efeito, recorrer a entidades parceiras que proporcionem as valências necessárias à prestação dos serviços disponibilizados, planeando a sua vigência até 2030, cabendo às entidades promotoras determinar os serviços a prestar nos Espaços (Cidadão) Energia (sem prejuízo dos serviços explicitados na reforma RP-c21-r44 do PRR), assegurando as condições necessárias à divulgação atualizada dos serviços prestados, ao atendimento ao público e ao reporte das atividades desenvolvidas em plataforma digital disponibilizada pela ADENE;
- K. Os Espaços Cidadão Energia (doravante designados de “Espaços Energia”) apresentam um indubitável interesse para as Entidades Promotoras, não só pelos benefícios que podem trazer aos cidadãos em termos de melhoria da eficiência energética, conforto térmico e das condições de vida, como também ao nível da literacia energética e poupança na fatura de energia, entre outros benefícios;
- L. A instalação e a operação dos “Espaços Energia” é realizada pela respetiva(s) Entidade(s) Promotora(s) em articulação com a ADENE enquanto entidade coordenadora da Rede, através da adesão às presentes Condições Gerais.

As presentes Condições Gerais de Adesão (doravante designadas “Condições Gerais” ou “Condições”) regem-se pelo disposto nas cláusulas seguintes:

Cláusula 1.^a

(Âmbito e objeto)

As presentes Condições Gerais visam estabelecer os termos e condições gerais da adesão das Entidades Promotoras à Rede de “Espaços Energia”, e participação na mesma, tendo por base as regras definidas para a instalação e funcionamento dos referidos espaços.

Cláusula 2.^a

(Critérios de Adesão)

- 1. Para aderir à Rede de “Espaços Energia”, a Entidade Promotora e os respetivos espaços aderentes deverão cumprir os requisitos estabelecidos no Anexo I às presentes Condições Gerais e que delas fazem parte integrante.

2. A proposta de adesão deverá ser apresentada à ADENE, pela Entidade Promotora ou consórcio de Entidades Promotoras, através do preenchimento de formulário de adesão eletrónico e a assinatura de declaração de compromisso, ambos disponíveis para o efeito no website da Rede de “Espaços Energia” ou da ADENE.
3. A confirmação da adesão à Rede de “Espaços Energia” será efetuada pela ADENE após validação do cumprimento dos requisitos referidos nos números anteriores e demais condições aplicáveis previstas nas presentes Condições Gerais.
4. Em caso de incumprimento das Condições Gerais, a ADENE reserva-se no direito de suspender, de forma temporária e até que seja reposta a situação de cumprimento, a participação na Rede de “Espaços Energia”, bem como o usufruto dos demais direitos e benefícios inerentes a essa participação.
5. Podem também aderir à rede, de forma condicional e na qualidade de membro provisório, as Entidades Promotoras e os respetivos espaços que, não cumprindo ainda a totalidade dos requisitos estabelecidos no Anexo I, se comprometem com o seu cumprimento até 28 de fevereiro de 2025.
6. Aos membros provisórios que não concretizem o seu compromisso de cumprir até 31 de março de 2025 com os requisitos estabelecidos no Anexo I aplica-se, no imediato, a suspensão da qualidade de membro da rede e a consequente perda de direitos e benefícios prevista no número 4 da presente cláusula.
7. Os membros efetivos ou provisórios da rede podem, até 31 de dezembro de 2024 e mediante articulação prévia com a ADENE, integrar a fase piloto que visa o teste e afinação da operação da Rede de “Espaços Energia”, nas condições específicas previstas para o efeito no Anexo II às presentes Condições Gerais.
8. A intenção de participar na fase piloto deve ser manifestada junto da ADENE, pela Entidade Promotora aquando do preenchimento do formulário referido no n.º 2, concretizando-se com a confirmação da adesão descrita no n.º 3.
9. As Entidades Promotoras poderão, a qualquer momento, solicitar a integração na rede de um (novo) Espaço Energia sob sua responsabilidade, desde que assegurem que o mesmo cumpre, individualmente, os requisitos obrigatórios para o efeito descritos no Anexo I.

Cláusula 3.^a

(Serviços a prestar)

1. As Entidades Promotoras que integrem a Rede de “Espaços Energia” comprometem-se a prestar, nos espaços aderentes, os serviços obrigatórios constantes do Anexo I.
2. Cabe às Entidades Promotoras indicar à ADENE, no momento de adesão e sempre que existam atualizações, os serviços que prestam nos espaços aderentes, de acordo com as tipologias de serviços obrigatórios e facultativos constantes do formulário de adesão disponível no website da Rede de “Espaços Energia” ou da ADENE.
3. A prestação de serviços facultativos não constitui condição ou limitação à integração do Espaço Energia na rede.
4. As Entidades Promotoras podem integrar, no mesmo espaço, a prestação de outros serviços para além dos referidos no número 1 da presente cláusula, desde que tal se afigure possível sob o ponto de vista técnico e não prejudique ou condicione a normal atividade do Espaço Energia.

Cláusula 4.^a

(Suporte Financeiro)

1. A adesão às presentes Condições Gerais não determina a existência de contrapartidas financeiras entre a ADENE e as Entidades Promotoras.
2. As atividades a realizar pelas Entidades Promotoras no âmbito da adesão às presentes Condições Gerais dependem única e exclusivamente da sua disponibilidade e responsabilidade orçamental.
3. As Entidades Promotoras são responsáveis pela sustentabilidade financeira dos seus Espaços Energia, assegurando que os mesmos dispõem dos recursos financeiros, técnicos e humanos necessários para a execução dos serviços que presta.
4. A ADENE e as Entidades Promotoras diligenciam no sentido de identificar e promover a utilização das possíveis fontes de financiamento, designadamente as referenciadas no Despacho nº 7100/2024, de 27 de junho para as atividades previstas no âmbito da Rede de “Espaços Energia” e que contribuam para o disposto no número anterior.

Cláusula 5.^a

(Obrigações e competências da ADENE)

1. A ADENE obriga-se a disponibilizar às Entidades Promotoras recursos e serviços comuns ou partilhados para utilização daquelas, designadamente:
 - a) plataforma digital para registo, apoio à atividade e monitorização de resultados;
 - b) identidade visual dos “Espaços Energia” e peças para comunicação no âmbito da rede;
 - c) formação de profissionais para qualificação e reforço de competências enquanto Técnicos “Espaço Energia”;
 - d) partilha com o Observatório Nacional da Pobreza Energética dos dados de atividade dos Espaços Energia.
2. Compete à ADENE, enquanto coordenadora da Rede Espaços Energia:
 - a) Determinar, nos termos das presentes Condições, o estatuto de cada Entidade Promotora e respetivo(s) “Espaço(s) Energia” enquanto membro efetivo ou provisório da Rede de “Espaços Energia”;
 - b) Aprovar e divulgar os procedimentos de atendimento e outros aspetos operacionais inerentes à instalação e funcionamento eficaz da rede e dos espaços aderentes;
 - c) Emitir recomendações, tendo por base o reporte de indicadores chave de atividade dos Espaços Cidadão e outras informações relevantes recolhidas junto dos mesmos, com vista à garantia e melhoria da qualidade dos serviços prestados nos Espaços Energia;
 - d) Promover a divulgação da Rede de “Espaços Energia” junto do público em geral, disponibilizando o sítio da rede na internet e estimulando por essa e outras vias a utilização dos espaços pela população;
 - e) Dinamizar a partilha de informação, experiências e boas práticas entre os membros da rede, atuando como catalisador da melhoria contínua dos espaços aderentes.

Cláusula 6.^a

(Obrigações e competências das Entidades Promotoras)

1. As Entidades Promotoras obrigam-se a criar e manter as condições necessárias à integração dos seus espaços aderentes na Rede de “Espaços Energia”, designadamente:

- a) Cumprir as disposições constantes das presentes Condições Gerais, assegurando a sua participação e do(s) seu(s) Espaço(s) Energia enquanto membro efetivo da Rede de “Espaços Energia”;
 - b) Disponibilizar locais adequados para a instalação dos Espaços Energia, adaptando-os para o efeito, caso necessário, de modo a cumprir com os critérios de adesão à rede;
 - c) Manter e melhorar, sempre que necessário e possível, as condições físicas, ambientais e de acessibilidade dos locais onde estão instalados os seus Espaços Energia;
 - d) Assegurar o funcionamento, em articulação e de acordo com as orientações e recomendações da ADENE, dos Espaços Energia integrados na rede e sob sua responsabilidade, bem como os encargos daí decorrentes associados com, pelo menos, a disponibilização de consumíveis e material de economato, a segurança e limpeza dos locais e o fornecimento de água, energia e comunicações de dados e de voz;
 - e) Disponibilizar ou assegurar a contratação dos recursos humanos adequados para desempenhar as funções de Técnico de Espaço Energia, no quadro dos requisitos aplicáveis a profissionais para o efeito, disponíveis no website da Rede de “Espaços Energia”;
 - f) Monitorizar e reportar à Rede de “Espaços Energia” os dados e informação relativos à atividade do(s) seu(s) Espaço(s) Energia;
 - g) Divulgar a existência e promover a utilização dos Espaços Energia na respetiva área de atuação e influência, com adoção ou inclusão da respetiva imagem de marca “Espaço Energia” e de forma articulada com a ADENE.
2. Compete às Entidades Promotoras, enquanto responsáveis pelos seus Espaços Energia aderentes à rede:
- a) Proporcionar aos técnicos que prestem atendimento nos seus espaços e em articulação com a ADENE, a formação necessária aos mesmos para atuarem como Técnicos de Espaço Energia devidamente qualificados;
 - b) Manter afixada e atualizada no local a lista dos serviços prestados nos seus Espaços Energia, em particular com os previstos reforma RP-C21-r44, bem como o respetivo horário de funcionamento, comunicando à ADENE essa informação e respetivas atualizações;

- c) Proporcionar condições de acesso de toda a população aos serviços prestados nos seus espaços, assegurando que, em particular, os cidadãos/agregados familiares que reúnam as condições para serem beneficiários da tarifa social de energia, são adequadamente servidos sem cobrança de serviços prestados;
- d) Estabelecer parcerias ou outro tipo de acordo com entidades terceiras (incluindo a contratação de serviços de gestão do(s) seu(s) Espaço(s) Energia), no âmbito do modelo de governação dos Espaços Energia definido no Anexo III e sempre que considere adequado para a prossecução do disposto nas presentes Condições Gerais;
- e) Obter o consentimento expresso e informado dos cidadãos que utilizem serviços dos Espaço Energia que careçam de autenticação de utilizadores, de acordo com os procedimentos definidos pela ADENE.

Cláusula 7.^a

(Confidencialidade da Informação)

1. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, a ADENE e as Entidades Promotoras assumem a obrigação de estrita confidencialidade relativamente a toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, de que venham a ter conhecimento, por qualquer entidade, ao abrigo ou em relação com a execução das presentes Condições Gerais, até que a mesma venha, por forma legítima, a tornar-se pública.
2. A informação partilhada no âmbito das presentes Condições Gerais apenas poderá ser usada, publicada ou divulgada para efeitos das mesmas, salvo mediante acordo expresso entre a ADENE e as Entidades Promotoras que possibilite a sua utilização para fim diverso.
3. O disposto nos números anteriores é extensivo à informação a que os representantes, trabalhadores, colaboradores e/ou subcontratados tenham acesso em virtude da execução das presentes Condições Gerais.
4. A obrigação de confidencialidade mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos a contar do cumprimento ou cessação, sem prejuízo da sujeição subsequente a

quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de direitos comerciais ou da credibilidade, prestígio ou confiança devida às pessoas coletivas.

5. A ADENE e as Entidades Promotoras são responsáveis por quaisquer danos ou prejuízos, incluindo danos emergentes e lucros cessantes, resultantes do incumprimento ou cumprimento defeituoso da respetiva obrigação de reserva e confidencialidade, isto sem prejuízo da eventual responsabilidade criminal em que possam incorrer.

Cláusula 8.^a

(Proteção de Dados Pessoais)

A ADENE e as Entidades Promotoras obrigam-se a cumprir todas as disposições legais aplicáveis em matéria de tratamento de dados pessoais, designadamente, as disposições contidas no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados ("Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados"), e na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, ou outra que a venha a substituir, em relação aos dados pessoais a que acedam no âmbito do Acordo.

Cláusula 9.^a

(Alterações às Condições Gerais)

1. A ADENE pode alterar as presentes Condições Gerais, devendo para o efeito notificar as Entidades Promotoras através dos meios previstos na cláusula 11.^a das alterações promovidas com, pelo menos, 30 (trinta) dias de antecedência sobre a data de produção de efeitos das alterações.
2. As entidades promotoras devem pronunciar-se sobre as alterações efetuadas nos termos do número anterior, no prazo de 5 dias úteis após a respetiva notificação.
3. Na ausência de pronúncia consideram-se aceites as alterações propostas.

Cláusula 10.^a

(Cessação das Condições Gerais)

1. Tanto a ADENE como a Entidade Promotora podem resolver a adesão desta última à Rede de “Espaços Energia”, cessando a aplicação das presentes Condições Gerais, nos casos de incumprimento grave ou reiterado das obrigações assumidas, nos termos dos números seguintes.
2. A Parte que pretenda exercer o direito de resolução previsto no número anterior, deverá comunicar tal pretensão à Parte faltosa, através dos meios previstos na cláusula 11.^a, e com invocação dos respetivos fundamentos, conferindo-lhe um prazo razoável, nunca inferior a 30 (trinta) dias para pôr termo à situação de incumprimento ou de cumprimento defeituoso.
3. Caso a Parte faltosa não venha a pôr termo à situação de incumprimento no prazo que para o efeito lhe tenha sido concedido nos termos do número anterior, a outra Parte poderá resolver o Acordo, através dos meios previstos na cláusula 11.^a, operando a resolução os seus efeitos na data de receção, pela Parte faltosa, desta comunicação.
4. Em caso de cessação do presente Acordo são restituídos pela Entidade Promotora à ADENE, todos os materiais e equipamentos fornecidos, por esta, para os Espaços Energia, no estado em que se encontrarem no momento da devolução, salvaguardada uma prudente utilização dos mesmos.

Cláusula 11.^a

(Comunicações)

1. Todas as comunicações da Entidade Promotora no âmbito das presentes Condições Gerais deverão ser efetuadas por meio de correio eletrónico, para o seguinte endereço: redespaçoenergia@adene.pt
2. Os avisos, notificações ou comunicações a efetuar pela ADENE são enviados por correio eletrónico para o endereço institucional da Entidade Promotora que consta do respetivo formulário de adesão ou, se mais atual, da ficha descritiva da entidade que consta da plataforma digital para registo e apoio à atividade.

Cláusula 12.^a

(Diferendos)

Sempre que surja um diferendo no âmbito das presentes Condições Gerais, procurar-se-á resolvê-lo mediante negociação de boa-fé, com vista à sua conciliação.

Cláusula 13.^a

(Legislação Aplicável)

As presentes Condições Gerais regem-se pela legislação portuguesa.

Cláusula 14.^a

(Vigência)

1. As presentes Condições Gerais produzem efeitos após a confirmação da adesão por parte da ADENE e renovam-se automaticamente por sucessivos períodos de 1(um) ano, até 31 de dezembro de 2030.
2. As Partes podem opor-se à renovação com a antecedência mínima de três meses face ao termo do acordo ou ao de qualquer uma das suas renovações.

Anexos ao presente acordo e que dele fazem parte integrante

Anexo I	Requisitos para adesão à Rede de “Espaços Energia”
Anexo II	Condições específicas para participação na fase piloto
Anexo III	Modelo de governação dos Espaços Energia

Informação atualizada disponível no website da Rede de “Espaços Energia” ou na ADENE relevante para o presente acordo e que dele fazem parte integrante

Formulário para proposta de adesão à Rede de “Espaços Energia”
Declaração de compromisso para proposta de adesão à Rede de “Espaços Energia”
Requisitos aplicáveis aos profissionais para reconhecimento como Técnico Espaço Energia

ANEXO I

Requisitos para adesão à Rede de “Espaços Energia”

Para integrar a Rede de “Espaços Energia”, as respetivas Entidades Promotoras devem assegurar que o Espaço Energia:

1. Dispõe de um espaço físico para atendimento presencial e de proximidade dos cidadãos, disponível em horário laboral e em local devidamente identificado e acessível ao público, e que está devidamente dotado de mobiliário, equipamentos, *software* e acesso à internet adequados para a prestação dos serviços aí disponibilizados;
2. Disponibiliza, pelo menos, os seguintes serviços previstos na reforma RP-C21-r44:
 - a) A prestação de informações e apoio técnico, desde a interpretação das faturas de energia até à utilização sustentável da energia e aos direitos dos consumidores;
 - b) O aconselhamento, designadamente em matéria de aquisição de energia, aquisição de equipamentos, seleção de soluções de eficiência energética e de energia renovável e seleção de propostas comerciais para a aplicação de soluções;
 - c) A avaliação energética das habitações e propostas de investimento com vista a aumentar o conforto térmico e a reduzir o valor das faturas de energia;
 - d) A informação e o aconselhamento sobre o acesso a incentivos e instrumentos de financiamento públicos e privados, designadamente de índole local, regional e nacional;
 - e) A recolha de dados sobre os utilizadores a partilhar com o Observatório Nacional da Pobreza Energética (ONPE);
3. Dispõe, entre os seus colaboradores ou parceiros de, pelo menos, um Técnico de Espaço Energia qualificado devidamente formado pela ADENE que assegure o atendimento presencial no espaço;

4. Tem enquadramento no Plano Municipal de Ação Climática da sua área de implantação¹, nos termos da Lei n.º 98/2021, de 31 de dezembro, assegurando uma vigência até 2030, sujeita a revisão;
5. Divulga, na plataforma eletrónica da Rede de “Espaços Energia”, os serviços que disponibiliza e permite, por essa via, o agendamento do respetivo atendimento por utilizadores interessados;
6. Utiliza a plataforma e/ou mecanismos de registo disponibilizados pela ADENE para reporte dos dados e informação necessários para a gestão, acompanhamento e monitorização da sua atividade no âmbito da rede e da reforma RP-C21-r44 do PRR, designadamente, com base nos seguintes indicadores chave de desempenho (incluindo sempre uma segmentação para os casos de cidadãos/agregados familiares em situação de pobreza energética, nos termos definidos na RCM 11/2024 de 8 de janeiro):
 - a. Nº de atendimentos (global e por tipo de serviço);
 - b. Nº de atendimento por estado (aberto ou concluído) (global e por tipo de serviço);
 - c. Nº de atendimentos resolvidos (global e por tipo de serviço)
 - d. Nível de satisfação dos utilizadores do espaço (global e por tipo de serviço)
 - e. Nº de ações de sensibilização e de capacitação, se aplicável
 - f. Nº de atendimentos a empresas, se aplicável.
7. Promove a sua qualidade de membro da Rede de “Espaços Energia”, incluindo referência explícita nas suas instalações e nas suas peças e atividades de comunicação e divulgação, ostentando a imagem de marca de “Espaço Energia”, de acordo com os respetivos manuais de normas disponibilizados para o efeito pela ADENE;
8. Mantém atualizada, no website da Rede de “Espaços Energia”, a sua informação de contacto, a descrição do espaço e dos serviços que presta e outras informações relevantes, conforme determinado pela ADENE.

¹ Ou existir deliberação da Assembleia Municipal que aprova a inclusão do Espaço Energia no PMAC..

ANEXO II

Condições específicas para participação na fase piloto

Os membros da Rede de “Espaços Energia” que pretendam participar na fase piloto (com duração prevista, no máximo, até 28 de fevereiro de 2025) comprometem-se, em paralelo com os requisitos de participação na rede, a:

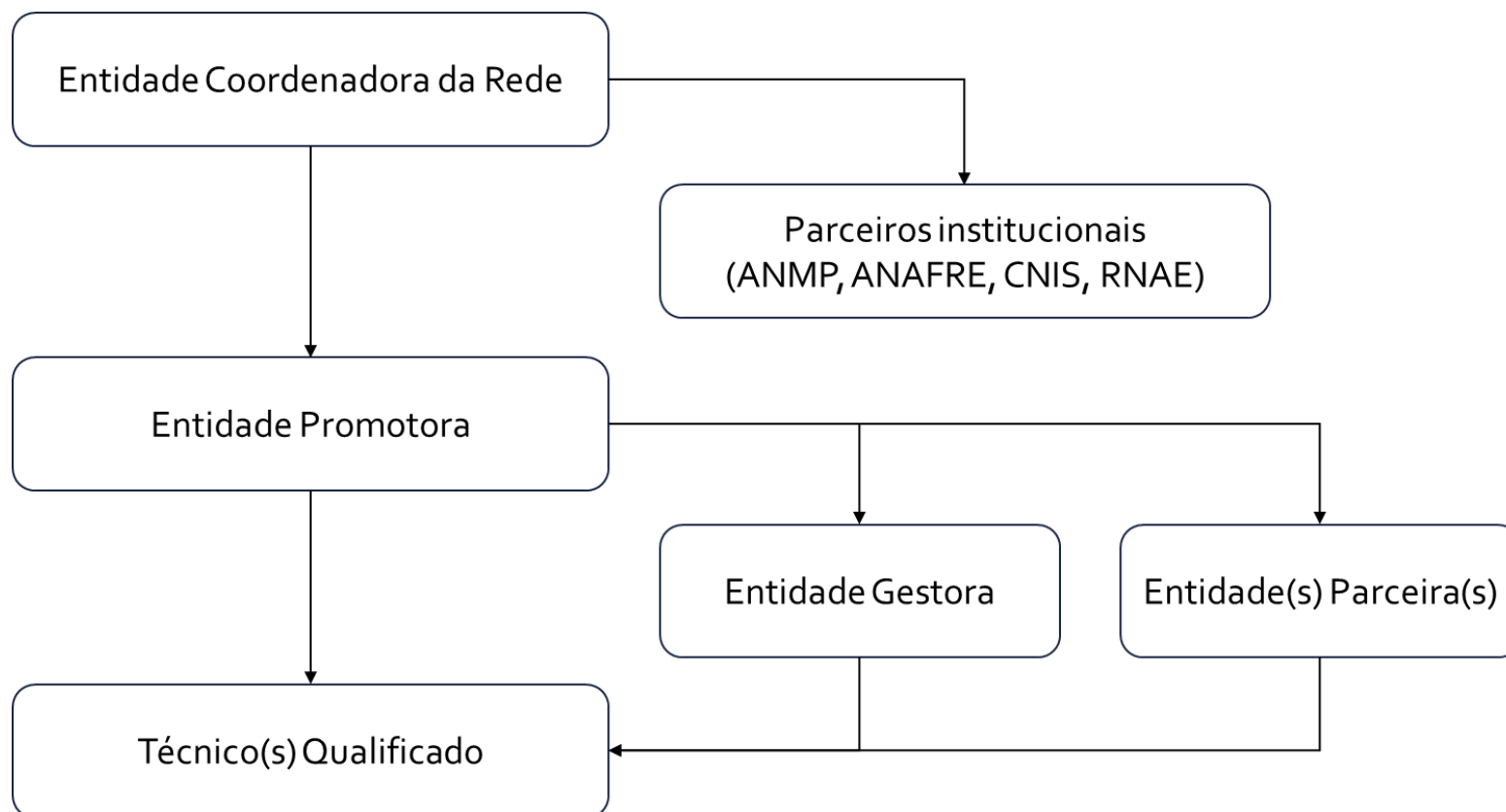
1. Adaptar, na máxima extensão possível, a sua atividade aos requisitos aplicáveis para participação na rede, nos termos previstos no acordo de adesão;
2. Prestar informação, na forma de resposta a inquérito(s) periódico(s) enviado(s) pela ADENE, sobre os resultados obtidos no Espaço Energia após a integração e adaptação ao modelo de operação e monitorização da atividade preconizado para os membros da rede, nomeadamente no que se refere a:
 - a) Adequação dos recursos técnicos disponibilizados no âmbito da rede de “Espaços Energia”
 - b) Localização física e acessibilidade (tendo em conta a região e comunidade servidas)
 - c) Características das diferentes tipologias de espaço (área, mobiliário, comodidades)
 - d) Integração com outros espaços e serviços (p.e. outros balcões ou espaços de apoio ao cidadão, serviços municipais, etc.)
 - e) Nível de procura das diferentes ofertas de serviço em cada nível (base e alargado)
 - f) Utilização dos materiais físicos (folhetos, etc.) e digitais disponibilizados
 - g) Níveis de serviço e grau de satisfação dos utilizadores
 - h) Adequabilidade do modelo de governação adotado (vantagens e desvantagens)
 - i) Sustentabilidade (efetiva e/ou prospetiva)
 - j) Recolha e partilha de dados com o Observatório Nacional da Pobreza Energética.
3. Reportar, preferencialmente através da plataforma de suporte à rede disponibilizada pela ADENE, os dados disponíveis sobre a atividade do Espaço Energia que permitam determinar, na máxima extensão possível, os seguintes indicadores chave de desempenho (incluindo sempre uma segmentação para os casos de

cidadãos/agregados familiares em situação de pobreza energética, nos termos definidos na RCM 11/2024 de 8 de janeiro):

- a) Nº de atendimentos (global e por tipo de serviço)
- b) Nº de atendimento por estado (aberto ou concluído) (global e por tipo de serviço)
- c) Nº de atendimentos resolvidos (global e por tipo de serviço)
- d) Nível de satisfação dos utilizadores do espaço (global e por tipo de serviço)
- e) Nº de ações de sensibilização e de capacitação, se aplicável
- f) Nº de atendimentos a empresas, se aplicável.

ANEXO III

Modelo de governação dos Espaços Energia



Entidade	Tipo de entidade	Responsabilidade / Atividades	Forma de contratualização
Entidade Coordenadora da Rede de "Espaços Energia"	ADENE – Agência para a Energia ²	Disponibilizar os seguintes recursos comuns ou partilhados: a) plataforma digital para registo, apoio à atividade e monitorização de resultados; b) identidade visual dos "Espaços Energia" e peças para comunicação no âmbito da rede; c) formação de profissionais para qualificação e reforço de competências enquanto Técnicos "Espaço Energia"; d) comunicação ao ONPE dos dados de atividade dos Espaços Energia	Atribuição de competências pelo Despacho nº 7100/2024, de 27 de junho, do Ministro Adjunto e da Coesão Territorial e da Ministra do Ambiente e Energia
Parceiros institucionais	ANMP, ANAFRE, CNIS e RNAE	a) Acompanhamento da atividade da Rede de "Espaços Energia" b) Potenciar sinergias e a partilha de informação e boas práticas	Previsto no Despacho nº 7100/2024, de 27 de junho, do Ministro Adjunto e da Coesão Territorial e da Ministra do Ambiente e Energia
Entidade Promotora do Espaço Energia	Órgãos de poder local ou regional ou outras entidades locais ³	a) Assegurar o cumprimento dos requisitos para o Espaço Energia integrar a Rede de "Espaços Energia", incluindo a prestação dos serviços obrigatórios previstos na Reforma RP-C21-r44 do PRR b) Disponibilizar local adequado para a instalação do Espaço Energia, mantendo respetivas as condições físicas, ambientais e de acessibilidade c) Assegurar o funcionamento e os respetivos encargos necessários à boa operação e melhoria contínua do Espaço Energia d) Disponibilizar ou assegurar a contratação de profissional(ís) qualificado(s) para atuar como técnico(s) do Espaço Energia e) Monitorizar e reportar à Rede de Espaços Energia os dados e informação relativos à atividade do Espaço Energia f) Divulgar a existência e promover a utilização dos Espaços Energia na respetiva área de atuação e influência	Adesão à Rede de "Espaços Energia" via declaração de compromisso de aceitação das respetivas condições gerais de participação

² Competência atribuída no Despacho nº 7100/2024, de 27 de junho, do Ministro Adjunto e da Coesão Territorial e da Ministra do Ambiente e Energia

³ Por exemplo: Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia, Comunidades Intermunicipais, Agências de Energia e Ambiente ou Entidades locais do 3º setor, individualmente ou em consórcio.

Entidade Gestora do Espaço Energia	[igual à Entidade Promotora] ou Outras entidades públicas ou privadas ⁴	a) Executar, por delegação de competências da entidade promotora, a totalidade ou parte das responsabilidades de implementação, gestão, operação, monitorização e/ou reporte da atividade do Espaço Energia b) Assegurar a articulação entre a entidade promotora e a Rede de "Espaços Energia" no cumprimento dos requisitos de participação e permanência da rede.	Contratação de serviços ou acordo formal de outro tipo com a entidade promotora, explicitando as competências delegadas e com salvaguarda da privacidade de dados pessoais
Entidade Parceira do Espaço Energia	[igual à Entidade Gestora]	a) Assegurar ou reforçar, por delegação de competências da entidade promotora, uma ou mais valências e/ou serviços específicos prestados no Espaço Energia	Contratação de serviços ou acordo formal de outro tipo com a entidade promotora, explicitando as competências delegadas e com salvaguarda da privacidade de dados pessoais
Técnico do Espaço Energia	Técnico individual formado e qualificado pela ADENE ⁵	a) Atendimento e prestação de apoio técnico presencial e remoto aos cidadãos no Espaço Energia b) Acompanhamento e gestão dos atendimentos, incluindo o seu registo inicial, tentativa de resolução, seguimento pró-ativo, atualização de evoluções verificadas e reporte do estado de execução c) Diligenciar, junto de parceiros, prestadores de serviço e de outras partes interessadas, na tentativa de apoio aos cidadãos na resolução dos pedidos rececionados	Acordo ou contrato de trabalho ou de prestação de serviços com a entidade promotora, gestora ou parceira

⁴ Exceto entidades cuja atividade possa configurar situações de potencial conflito de interesse em relação aos serviços prestados pelo Espaço Energia [como por exemplo comercializadores de energia e de produtos/equipamentos/serviços (de eficiência energética e similares)]

⁵ Consultar os requisitos para reconhecimento como Técnico Espaço Energia no website da Rede de "Espaços Energia"