

ERSE
AUDIÇÃO PÚBLICA 20 de Maio

PROPOSTA de REVISÃO
dos
REGULAMENTOS do SECTOR ELÉCTRICO

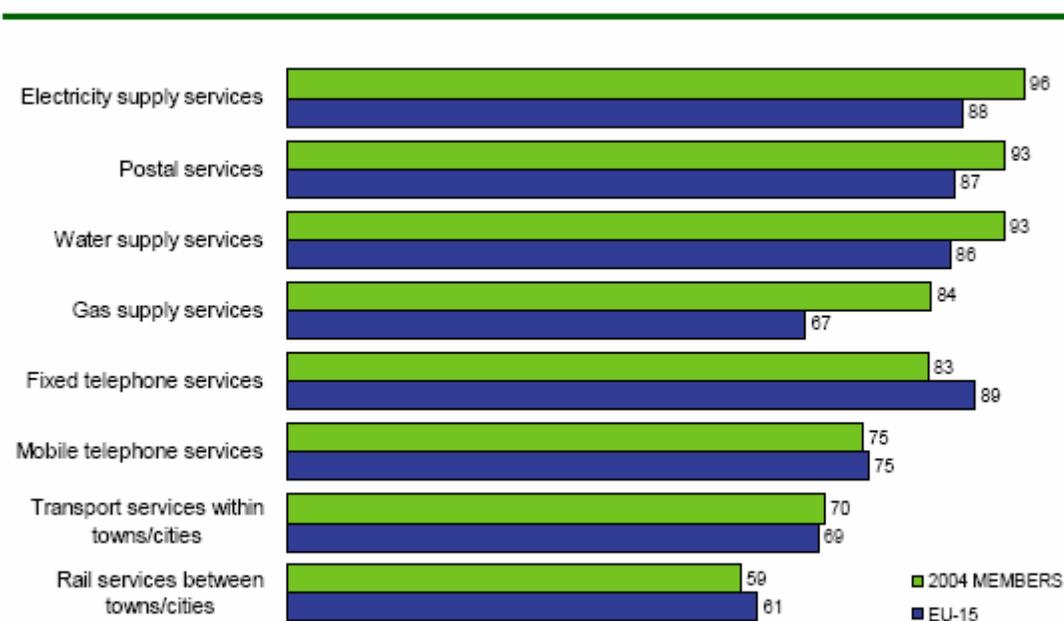


COMENTÁRIOS do INSTITUTO DO CONSUMIDOR



Opinião dos Consumidores sobre os Serviços de Interesse Geral (Eurobarómetro Dezembro 2003)

Consumers' access to services of general interest
% of „easy access” answers



*Source of EU-15 data: Standard Eurobarometer 58.0
Autumn 2002

Source: Candidate Countries Eurobarometer 2003.3 – SIG
June-July 2003

Question: In general, would you say that access to <APPROPRIATE> services is easy or difficult for you?

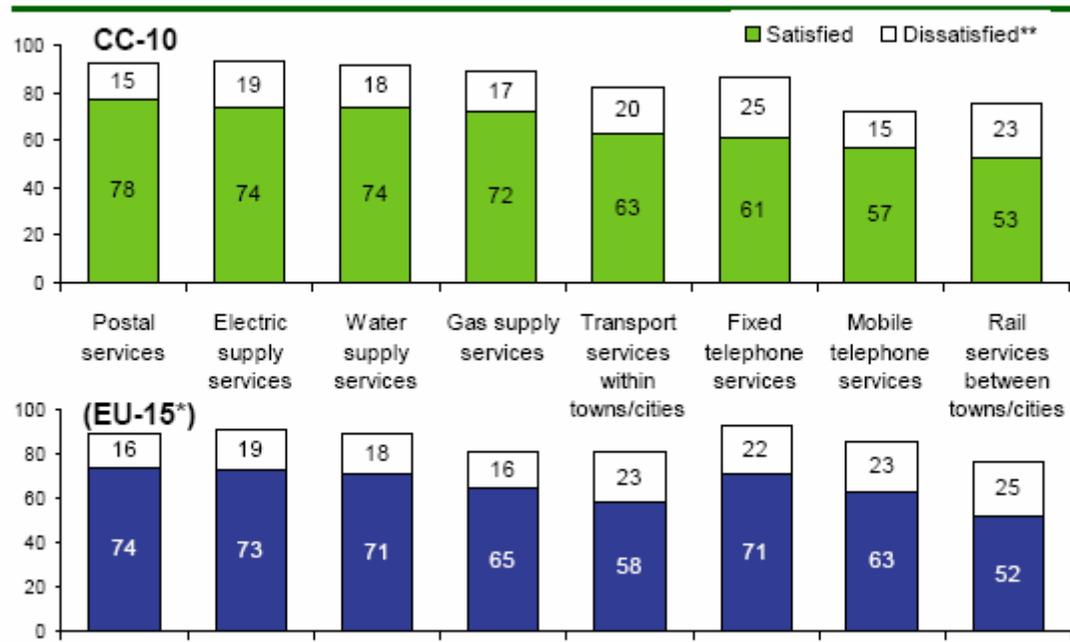
GALLUP



http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/serv_gen/cons_satisf/executive_summary_final.pdf



Overall percentage of user satisfaction (mean %, filtered by access)



*Source of EU-15 data: Eurobarometer 58 – Special Edition
December 2002

** for definition of "satisfied" and "dissatisfied" please refer to the footnote at the beginning of Chapter 8

Source: Candidate Countries Eurobarometer 2003.3 – SIG
June-July 2003

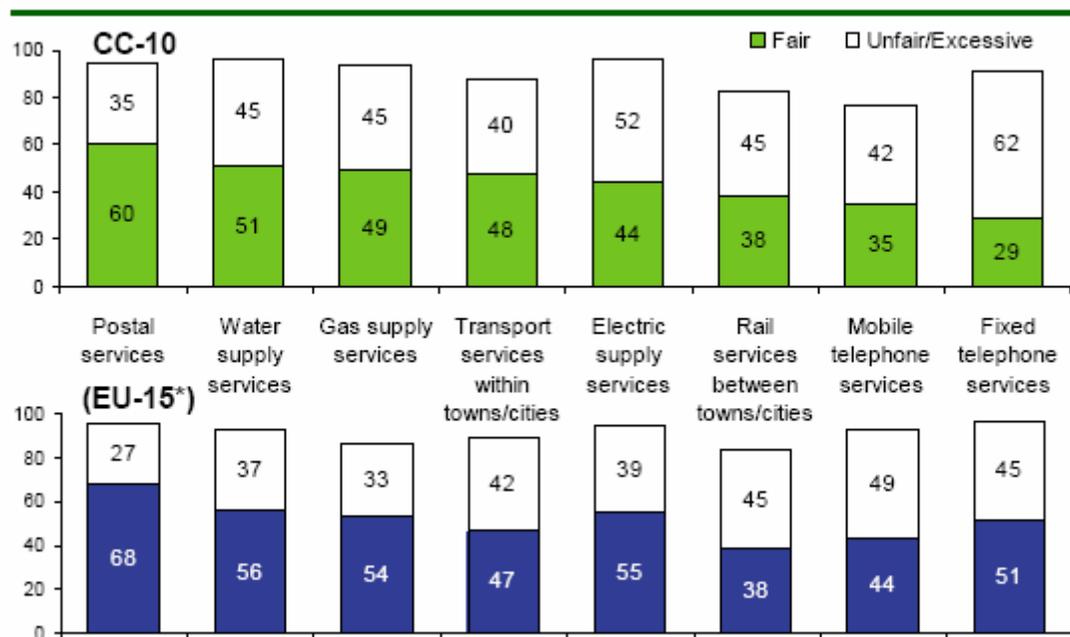
GALLUP



http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/serv_gen/cons_satisf/executive_summary_final.pdf



Overall user satisfaction percentage regarding the price of services of general interest (mean %, all countries, filter on access)



*Source of EU-15 data: Eurobarometer 58 – Special Edition
December 2002

Source: Candidate Countries Eurobarometer 2003.3 – SIG
June-July 2003

GALLUP

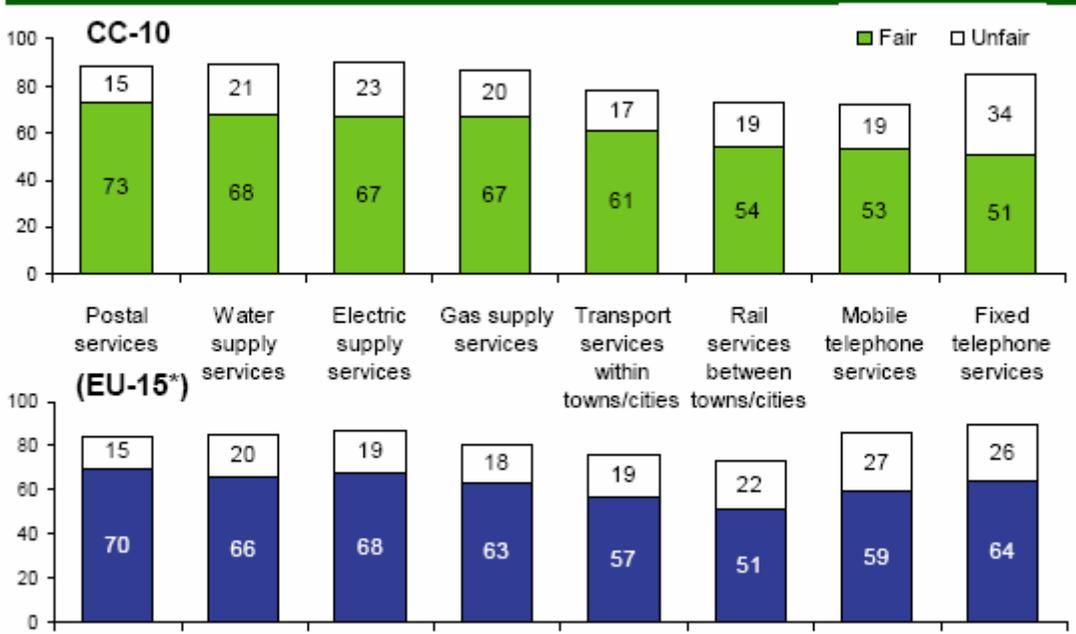


http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/serv_gen/cons_satisf/executive_summary_final.pdf



Overall user satisfaction percentage regarding the contracts entered into with services of general interest

(mean %, all countries, filter on access)



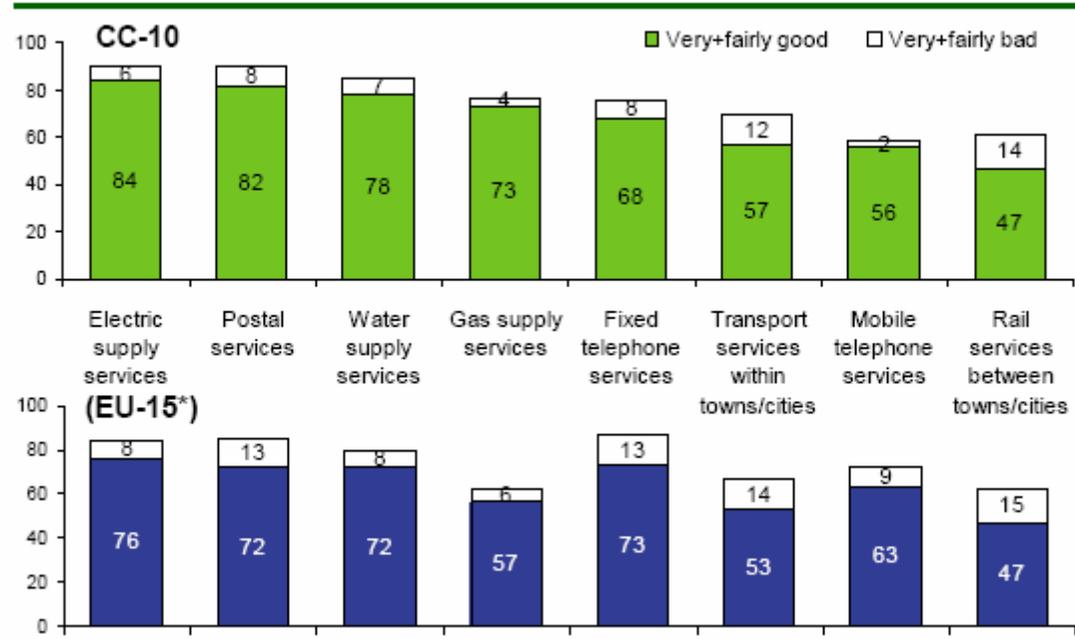
*Source of EU-15 data: Eurobarometer 58 – Special Edition
December 2002

Source: Candidate Countries Eurobarometer 2003.3 – SIG
June-July 2003

GALLUP



Overall satisfaction with customer service provided by services of general interest (mean %, all countries, filter on access)



*Source of EU-15 data: Eurobarometer 58 – Special Edition December 2002

Source: Candidate Countries Eurobarometer 2003.3 – SIG June-July 2003

GALLUP



http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_int/serv_gen/cons_satisf/executive_summary_final.pdf



Avaliação Qualitativa dos Serviços de Fornecimento de Electricidade

- ✓ **Acesso ao Serviço** : raramente apresenta problemas (EUR 15 e novos estados membros). Uma minoria classifica de “difícil” por razões económicas : Grécia, Portugal e vários novos países;
- ✓ **Qualidade de Serviço** : grande maioria classifica como razoável a muito bom. Apenas alguma insatisfação por cortes, variações de tensão (danos em equipamentos domésticos) e pouca tensão, em algumas áreas rurais dos 15 e alguns estados novos;
- ✓ **Preços** : considerado item essencial. Em metade dos 15 foi classificado maioritariamente como razoável. Em 4 países as opiniões negativas e positivas são semelhantes. Na Suécia, Itália, Portugal e Grécia as opiniões negativas são largamente maioritárias;



Avaliação Qualitativa dos Serviços de Fornecimento de Electricidade

✓ **Expectativas sobre redução de preços por abertura do mercado à concorrência:** respostas ambíguas. Nos 15 onde já existe liberalização, o Reino Unido é o que apresenta melhor satisfação. Alemanha e Finlândia predomina a expectativa por ser ainda cedo para avaliar. A Suécia apresenta descontentamento e frustração (neste caso e em outros serviços). Nos países em início ou onde o mercado não está em funcionamento as respostas variam entre esperança (Grécia) e reservas sobre a descida de preços. Nos novos países a maior expectativa é de descida dos preços.

✓ **Termos e condições dos contratos :** são considerados desleais por larga maioria na Itália e Grécia, por maioria na Suécia, Portugal e Espanha e, em menor escala, na França, Holanda e Reino Unido. São considerados justos pela maioria dos restantes 15 e novos estados (com excepção de Chipre e Lituânia); a percepção do conteúdo é, contudo, normalmente vaga.



Avaliação Qualitativa dos Serviços de Fornecimento de Electricidade

- ✓ **Informação dos fornecedores** : avaliação maioritariamente positiva nos 15, com excepção da Bélgica (+/- 50%), sendo maioritariamente negativa na Suécia, Finlândia, Áustria, Holanda e Grécia e em todos os novos excepto Malta. No entanto, as pessoas afirmam prestar pouca atenção à informação recebida, e não esperam muito dela.

- ✓ **Serviços ao Consumidor** : satisfatórios para a maioria em todos os países, embora muitos digam que nunca precisaram/contactaram o serviço de apoio (insatisfação com alguma relevância na Suécia, Reino Unido, Holanda, Áustria, Espanha e Portugal). Alguma insatisfação pela crescente “automatização” dos serviços (gravações, opções por “carregar no botão”, etc.). Em média, 1 em cada 10 consumidores apresentou reclamação nos últimos 12 meses (Suécia e Alemanha com percentagens mais expressivas). Outros indicam que, embora com razões de reclamação, optaram por não o fazer (burocracia, “não vale a pena”, etc.).

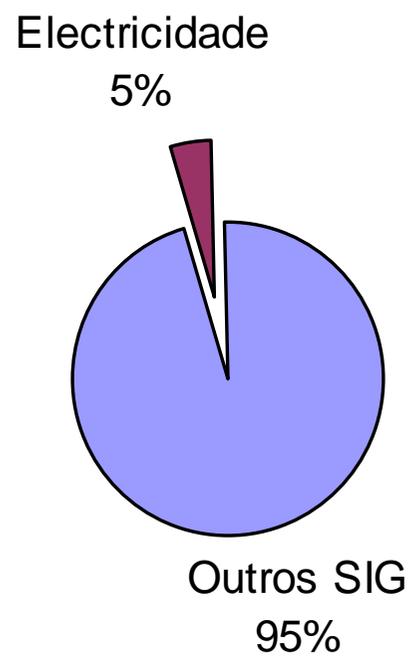


CONCLUSÕES

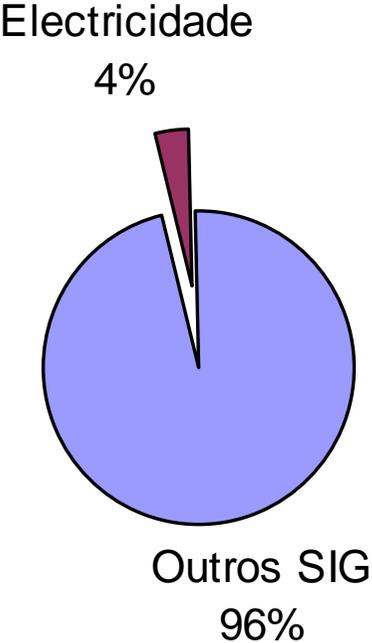
- ✓ Comparando com estudo realizado dois anos antes na EUR 15 não se detectam mudanças sensíveis nas atitudes dos consumidores;
- ✓ Em todos os países é sublinhada pelos consumidores a convicção de que as autoridades públicas devem manter um grau de responsabilidade e uma capacidade substancial de supervisão e regulação.



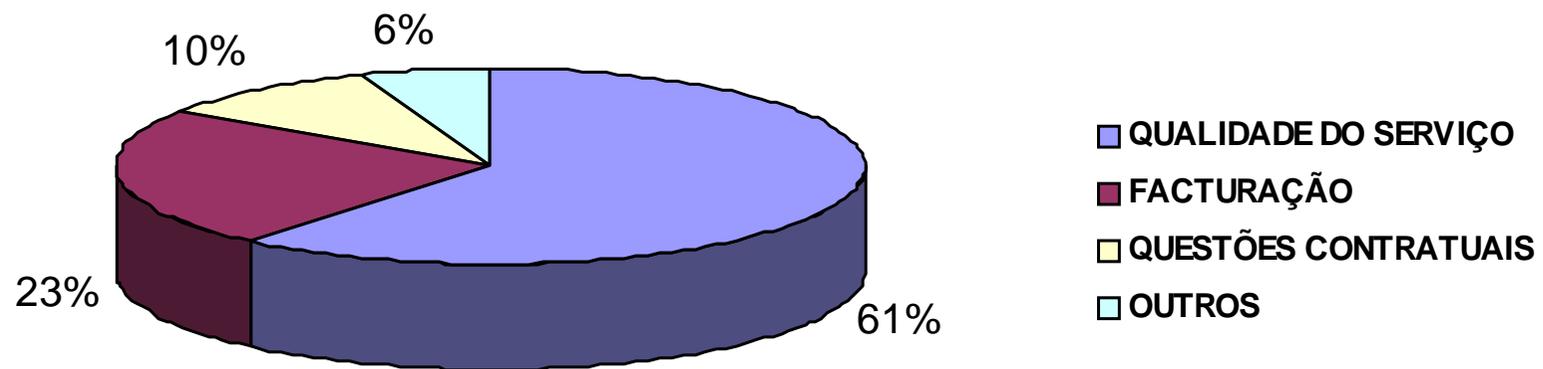
Reclamações de electricidade 2004



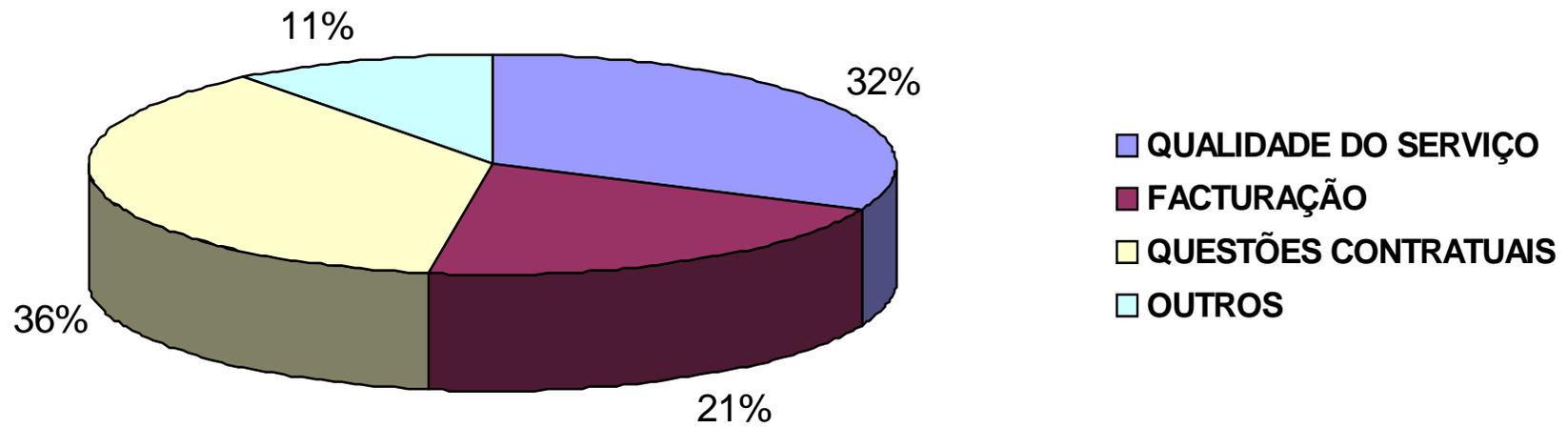
Reclamações de electricidade 2005



Reclamações de electricidade 2004



Reclamações de electricidade 2005



Comentários do IC

- ✓ **Oportunidade das Propostas/Lei de Bases e MIBEL**
- ✓ **Novo ambiente de Mercado/Novas funções do Regulador/Revisão dos Estatutos da ERSE**
- ✓ **Resolução de conflitos com os Consumidores**
- ✓ **Definição de CONSUMIDOR (Lei nº 24/96 de 31 de Julho)**



REGULAMENTO TARIFÁRIO

- ✓ **Suspensão da aprovação (Grupos de Trabalho da Lei de Bases e MIBEL)**
- ✓ **Estudo para melhor avaliação dos CMEC**



REGULAMENTO de RELAÇÕES COMERCIAIS

- ✓ **Concordância com regulamentação do regime livre e regime regulado**
- ✓ **Concordância com disposições sobre mudança de fornecedor**
- ✓ **Melhor convergência de medidas específicas para BTN**
- ✓ **Contrato mensal / Factura mensal**
- ✓ **Fornecimento tem de ser contínuo (electricidade é o único dos Serviços Públicos Essenciais caracterizado por um consumo permanente)**



ERSE
AUDIÇÃO PÚBLICA 20 de Maio

PROPOSTA de REVISÃO
dos
REGULAMENTOS do SECTOR ELÉCTRICO



COMENTÁRIOS do INSTITUTO DO CONSUMIDOR

