



ENERGIA

Eléctricas reconhecem falhas na liberalização

Os gestores do sector eléctrico admitem que a liberalização levada a cabo em Portugal não está isenta de deficiências na relação entre os comercializadores e os clientes. "Nós falhámos rotundamente a nossa tarefa", afirmou o presidente da Endesa, Nuno Ribeiro da Silva, na conferência anual da Elecpor - Associação Portuguesa das Empresas do Sector Eléctrico. E foi secundado por Eduardo Teixeira, director de mercados e consumidores do regulador da energia, que notou que "o modelo de liberalização não está claro na cabeça dos seis milhões de consumidores de electricidade".

Também António Coutinho, administrador da EDP Comercial, fez um "mea culpa" sobre a **responsabilidade dos fornecedores** na má imagem que o sector eléctrico deixa em muitos clientes. "Nós, as 'utilities', também não temos feito o caminho de pôr uma tónica maior no valor dos serviços que prestamos", disse o gestor da EDP Comercial. Para António Coutinho um dos desafios das eléctricas é aprofundar a relação com o cliente, para que ela não se limite à contagem do consumo. "Hoje a empresa eléctrica tem de entrar pela porta do cliente", sugeriu o mesmo responsável.

Nuno Ribeiro da Silva, da Endesa, reconheceu a má imagem das empresas eléctricas. "Nós conseguimos ser mais mal vistos do que o sector financeiro", referiu o gestor. Que acrescentou que não é fácil às "utilities" ganhar a confiança dos consumidores, num contexto de preços crescentes, devido ao défice tarifário do sector. "Lidamos com um produto que nem se vê. Se ao menos pudessemos pintar os electrões... Mas nós vendemos gambuzinos. É realmente uma vida terrível", lamentou.

Philip Lewis, consultor no sector energético, acredita que não será detalhando mais as facturas que as eléctricas conquistarão a confiança dos clientes. "A maior parte dos clientes não percebe as facturas. Mas elas serão cada vez menos importantes. As pessoas nem as vão ler", afirmou. Tony Masella, da consultora Accenture, concorda. "Se damos muita informação os consumidores ficam confusos", alertou. ■

MIGUEL PRADO

909.726

CLIENTES MIGRADOS

Este ano, entre Janeiro e Setembro, mais de 900 mil clientes migraram para o mercado liberalizado de electricidade.

"Hoje em dia as empresas têm de entrar pela porta do cliente", propõe António Coutinho, da EDP.

31.337

MUDANÇAS

Em Setembro mais de 31 mil clientes mudaram de fornecedor dentro do mercado liberalizado, mais do dobro das trocas em Agosto.

Eduardo Teixeira, da ERSE, admite que o modelo da liberalização não é claro para os consumidores.