



asociación iberoamericana de entidades
reguladoras de la energía

associação iberoamericana de entidades
reguladoras da energia

RELATÓRIO SOBRE CONSUMIDORES VULNERÁVEIS

Fevereiro 2018

ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO	1
2	CONCEITO DE CONSUMIDOR VULNERÁVEL	3
2.1	Consumidores vulneráveis no setor da eletricidade.....	3
2.2	Consumidores vulneráveis no setor do gás natural	5
3	MECANISMOS DE APOIO AOS CONSUMIDORES VULNERÁVEIS	7
3.1	Características das medidas de apoio.....	11
3.2	Cobertura das medidas de apoio.....	12
4	GESTÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DOS MECANISMOS DE APOIO	17
4.1	Identificação e atribuição do estatuto de consumidores vulneráveis.....	17
4.2	Financiamento dos mecanismos de Apoio	23
4.3	Supervisão dos mecanismos de apoio	25
4.4	Avaliação dos mecanismos de apoio	27
5	CONCLUSÕES	31

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 2-1 – Definição explícita de “consumidor vulnerável” para eletricidade	4
Figura 2-2 – Definição explícita de “consumidor vulnerável” para gás natural	6
Figura 3-1 – Mecanismos de apoio/proteção para os “consumidores vulneráveis” no setor energético	7
Figura 3-2 – Mecanismos de apoio/proteção para os “consumidores vulneráveis” depende de um critério de consumo de energia	8
Figura 3-3 – Caracterização dos mecanismos de apoio/proteção para os “consumidores vulneráveis”	11
Figura 4-1 – Categorização do consumidor vulnerável.....	17
Figura 4-2 – Publicidade dos mecanismos de apoio por parte das empresas	18
Figura 4-3 – Mecanismos Automáticos. Critérios utilizados para a identificação do consumidor vulnerável	19
Figura 4-4 – Mecanismos Automáticos: agentes responsáveis pela sua deteção	21
Figura 4-5 – Revisão da condição de vulnerabilidade e agentes responsáveis pela mesma	22
Figura 4-6 – Como se financiam os custos dos mecanismos de apoio	23
Figura 4-7 – Entidades responsáveis pelo financiamento	24
Figura 4-8 – Entidades responsáveis pela devida aplicação dos mecanismos.....	26
Figura 4-9 – Detalhe das entidades responsáveis pela supervisão das ações dirigidas aos consumidores vulneráveis	26
Figura 4-10 – Publicação dos resultados dos mecanismos de apoio e medição do seu impacto.....	28
Figura 4-11 – Entidades responsáveis pela avaliação.....	28

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 2-1 – Medidas práticas dirigidas a “consumidores vulneráveis”	4
Tabela 2-2 – Aspetos cobertos pela definição de “consumidor vulnerável”	5
Tabela 3-1 – Consumos anuais de energia elétrica para atribuição de apoio/proteção aos “consumidores vulneráveis”	8
Tabela 3-2 – Consumos anuais de gás natural para atribuição de apoio/proteção aos “consumidores vulneráveis”	9
Tabela 3-3 – Potência/capacidade contratada de energia elétrica para atribuição de apoio/proteção aos “consumidores vulneráveis”	9
Tabela 3-4 – Outros critérios para atribuição de um mecanismo de apoio	10
Tabela 3-5 – Medidas de apoio/proteção aos “consumidores vulneráveis”, sem carácter económico ...	12
Tabela 3-6 – Representação do mecanismo de apoio, em média e em percentagem, na fatura de eletricidade	12
Tabela 3-7 – Representação do mecanismo de apoio, em média e em percentagem, na fatura de gás natural	13
Tabela 3-8 – Consumidores domésticos cobertos pelo apoio económico para “consumidores vulneráveis” no setor elétrico (em percentagem)	14
Tabela 3-9 – Consumidores domésticos cobertos pelo apoio económico para “consumidores vulneráveis” no setor do gás natural (em percentagem)	14
Tabela 4-1 – Detalhe das respostas sobre o acesso aos mecanismos de apoio e a publicidade dos mesmos	18
Tabela 4-2 – Mecanismos Automáticos. Detalhe dos métodos de identificação de consumidores vulneráveis	20
Tabela 4-3 – Mecanismos Automáticos: detalhe dos métodos de identificação de consumidores vulneráveis	21
Tabela 4-4 – Detalhe das respostas à revisão da condição de vulnerabilidade e agentes responsáveis pela mesma	22
Tabela 4-5 – Detalhe das respostas ao financiamento dos mecanismos de apoio e as entidades responsáveis	24
Tabela 4-6 – Detalhe das respostas sobre a supervisão dos mecanismos de apoio e da supervisão das ações dirigidas aos consumidores vulneráveis	27
Tabela 4-7 – Detalhe das respostas relativas à avaliação dos mecanismos de apoio	29

1 INTRODUÇÃO

No cumprimento da missão de promover uma abordagem comum sobre os princípios de proteção dos consumidores, a ARIAE determinou a realização de um estudo, para o ano de 2016, que permitisse comparar as diferentes políticas e práticas relativas ao tratamento dado aos consumidores vulneráveis de energia de cada país membro da ARIAE. Este pretende a consolidação da realidade de cada país no tratamento destes consumidores.

Para tal, o grupo de trabalho da ARIAE preparou um questionário que permitisse reunir a informação dos diversos países e responder a aspetos tais como:

- Definição de consumidor vulnerável;
- Principais diferenças regulamentares na definição deste tipo de consumidor;
- Existência de mecanismos de apoio e requisitos para a sua atribuição; e
- Supervisão e aplicação de sanções.

Nesta sequência foi enviado o mesmo questionário para os 19 reguladores de energia dos países membros da ARIAE - Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Equador, El Salvador, Espanha, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Peru, Portugal, República Dominicana, Uruguai e Venezuela, e o regulador do mercado da América Central, a Comissão Regional de Interligação Eléctrica (CRIE).

Destes reguladores obteve-se resposta de 12 reguladores dos países que de seguida se identificam – México, Portugal, Brasil, Espanha, Nicarágua, Panamá, Costa Rica, Uruguai, Republica Dominicana, Argentina, Peru e El Salvador. Adicionalmente, foram rececionadas respostas de 2 reguladores sem identificação da sua identidade e nacionalidade.

Nesta sequência foram consolidadas todas as respostas numa base de dados que teve em consideração vários aspetos e parâmetros, por forma a gerar resultados consistentes.

Este relatório pretende assim, com base nestes resultados, identificar as práticas adotadas nos diversos países relativas à definição e tratamento dos consumidores vulneráveis.

2 CONCEITO DE CONSUMIDOR VULNERÁVEL

A energia elétrica é uma parte essencial dos nossos dias. As decisões adotadas tanto pelos reguladores como pelos meios governamentais influenciam o setor da eletricidade, pelo que os seus papéis são essenciais para atingir o equilíbrio entre a sustentabilidade económica do setor, a segurança do fornecimento de energia e garantir o maior nível de proteção aos consumidores.

Este objetivo de direcionar recursos de forma eficiente por forma a garantir tarifas razoáveis e justas e de prevenir uma subsídio cruzada entre os diferentes consumidores torna-se ainda mais premente no caso dos consumidores vulneráveis.

Estes consumidores deparam-se com dificuldades de várias naturezas, estando mais expostos a variações no custo de vida e tendo menor capacidade para defender os seus próprios interesses.

A pobreza energética pode ter impactos muito negativos nas condições de vida e saúde dos consumidores. As suas causas podem ser diversas, resultantes de baixas condições económicas, habitações ineficientes ou espaços caracterizados por ineficiência energética.

Para combater a pobreza energética é essencial adoção de medidas na vertente social, por parte das autoridades a nível nacional, regional e/ou local.

A mera identificação deste tipo de consumidores não garante informação suficiente sobre o nível de proteção aplicável aos consumidores vulneráveis. Nesta sequência, pretende-se compreender como o conceito de consumidor vulnerável é percebido pelos países representantes da ARIAE.

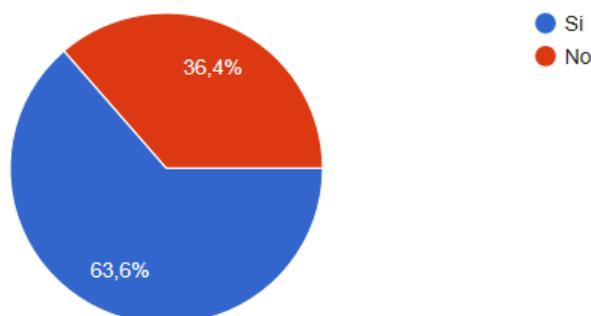
2.1 CONSUMIDORES VULNERÁVEIS NO SETOR DA ELETRICIDADE

Nesta matéria, verificou-se que 7 dos 14 países que responderam ao questionário estabeleceram na legislação de cada país uma definição explícita de consumidor vulnerável.

Sobre a análise aos países que implementaram uma definição explícita de consumidor vulnerável e, como se verifica no gráfico infra (Figura 2-1), 6 confirmaram a sua aplicação ao setor elétrico. Registou-se uma resposta omissa (a Argentina) sobre se a definição explícita de consumidor vulnerável se aplica à eletricidade.

Figura 2-1 – Definição explícita de “consumidor vulnerável” para eletricidade

11 respostas



Quanto aos 7 países que responderam negativamente, 4 países afirmam ter medidas práticas dirigidas a consumidores vulneráveis, nomeadamente o Uruguai, a Costa Rica, a Nicarágua e El Salvador (conforme a Tabela 2-1). Os restantes 3 países não especificaram se existem medidas práticas.

Nesta sequência, conclui-se que a maioria dos países se preocupa com o reconhecimento dos consumidores de energia elétrica em condições vulneráveis, seja através da definição explícita na legislação de cada país ou através da implementação de medidas práticas que confirmam algum tipo de proteção a estes consumidores.

Tabela 2-1 – Medidas práticas dirigidas a “consumidores vulneráveis”

Uruguai	<i>Na eletricidade existe uma tarifa para consumos básicos residenciais e descontos para habitações com poucos recursos e beneficiários de planos do Ministério do Desenvolvimento Social</i>
Costa Rica	<i>Subsidio para o primeiro bloco de consumo de eletricidade (menos de 200 kWh/mês) e taxas subsidiadas para alguns setores sociais (lares de idosos, Cruz Vermelha, escolas, etc.)</i>
Nicarágua	<i>Desconto na tarifa elétrica assumido pelo Estado</i>
El Salvador	<i>Desconto na fatura para um determinado setor de clientes residenciais e compensações utilizadas para o bombeamento de água potável.</i>

Além da definição do conceito de “consumidor vulnerável” importa ainda analisar os critérios para atribuição da própria condição de consumidor vulnerável.

Desta forma pretende-se avaliar quais os aspetos cobertos pela definição de “consumidor vulnerável”. A Tabela 2-2 mostra que a maior parte dos países consultados utilizam critérios socioeconómicos para a aplicação das medidas para consumidores vulneráveis, embora possam existir critérios específicos para o setor energético.

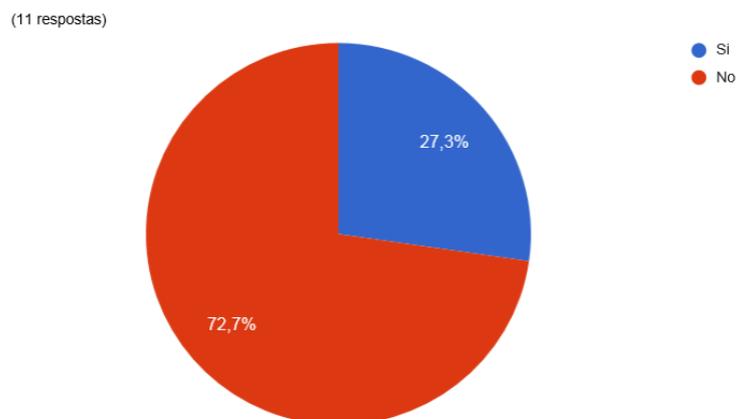
Tabela 2-2 – Aspetos cobertos pela definição de “consumidor vulnerável”

Perú	<i>Crítérios socioeconómicos, específicos do setor energético</i>
Argentina	<i>Outros critérios – são utilizados critérios socioeconómicos, mas o utilizador deve reduzir o seu consumo relativo ao ano anterior para aceder à tarifa de apoio</i>
Panamá	<i>Apenas critérios específicos do setor energético</i>
Espanha	<i>Apenas critérios socioeconómicos</i>
Brasil	<i>Apenas critérios socioeconómicos</i>
Portugal	<i>Crítérios socioeconómicos, específicos ao setor energético</i>
El Salvador	<i>Crítérios socioeconómicos, específicos ao setor energético</i>
Anónimo	<i>Apenas critérios específicos do setor energético</i>

2.2 CONSUMIDORES VULNERÁVEIS NO SETOR DO GÁS NATURAL

Relativamente à aplicação do conceito de consumidor vulnerável ao setor do gás natural, apenas 3 países confirmaram a sua aplicação, nomeadamente a Argentina, Portugal e Perú. Lembramos que alguns dos países consultados não têm mercado retalhista de gás natural.

Figura 2-2 – Definição explícita de “consumidor vulnerável” para gás natural



Contudo, apenas Portugal mencionou que a definição não é idêntica para os dois setores.

De referir que um país (Argentina) adota uma definição geral de “consumidor vulnerável” cuja aplicação não se adequa apenas ao setor energético. Contudo, pelas respostas fornecidas no âmbito do questionário, não é possível uma melhor concretização desta realidade.

3 MECANISMOS DE APOIO AOS CONSUMIDORES VULNERÁVEIS

Atendendo à sua incapacidade de proteger ou representar os seus interesses, os consumidores vulneráveis representam um grupo de consumidores que necessita de um nível de atenção e proteção superior, seja a nível financeiro como de prestação de informação.

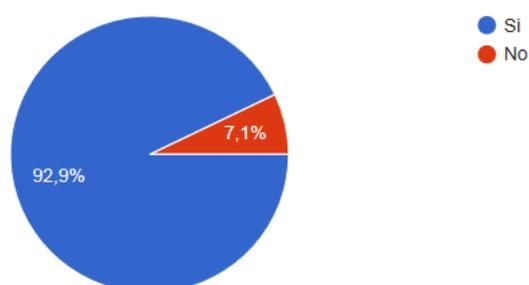
Num contexto de liberalização dos mercados e da eliminação gradual dos preços regulados, os mecanismos que protejam os consumidores vulneráveis tornam-se indispensáveis.

Quando estes mecanismos são definidos por via de tarifas ou descontos na fatura, é necessário definir os respetivos critérios de aplicação, pelo que é essencial determinar o nível de proteção dos consumidores que advém das medidas implementadas.

A análise às respostas dos 14 países participantes no questionário indica-nos que a grande maioria dos países detém mecanismos de apoio e/ou proteção para os “consumidores vulneráveis” no setor energético. Apenas um país, que optou por permanecer anónimo, respondeu de forma negativa.

Figura 3-1 – Mecanismos de apoio/proteção para os “consumidores vulneráveis” no setor energético

14 respostas



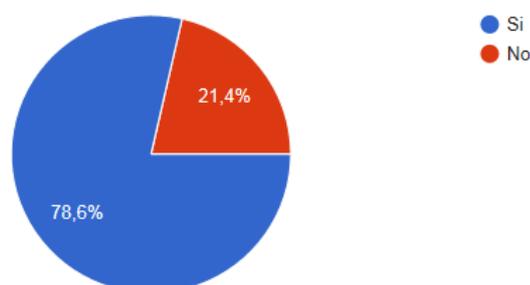
Os restantes 13 países confirmaram que este mecanismo se aplicava à energia elétrica e 5 referiram aplicar-se também ao gás natural – Perú, Argentina, Portugal, México e El Salvador.

Contudo, em todos os países, os mecanismos aplicáveis aos setores elétrico e de gás natural não são idênticos.

A Figura 3-2 mostra que, na grande maioria dos países, a aplicação do mecanismo de apoio depende de um critério de consumo de energia, registando-se 3 exceções - Espanha, Brasil e outro país que optou por permanecer anónimo.

Figura 3-2 – Mecanismos de apoio/proteção para os “consumidores vulneráveis” depende de um critério de consumo de energia

14 respostas



Portugal destaca-se como o único país em que o critério de consumo se aplica ao setor do gás natural, enquanto para o setor da eletricidade se aplica um critério de potência. Nos restantes países é aplicado um critério de consumo para o setor de eletricidade.

A Tabela 3-1 resume os níveis máximos de consumo abaixo do qual os consumidores são considerados vulneráveis. Verifica-se uma grande variedade entre os níveis, que pode ter origem nas diferenças no consumo médio dos países entre si.

Tabela 3-1 – Consumos anuais de energia elétrica para atribuição de apoio/proteção aos “consumidores vulneráveis”

Perú	<i>Entre 30 kWh/mês e 100 kWh/mês</i>
Argentina	<i>1 800 kWh</i>
República Dominicana	<i>1 200 kWh</i>
Uruguai	<i>1 330 kWh-ano por serviço</i>
Costa Rica	<i>2 400 kWh (200 kWh/mês)</i>
Panamá	<i>1 200 kWh (100 kWh/mês)</i>
Nicarágua	<i>1 800 kWh (150 kWh/mês)</i>

México	<i>Menos de 1 000 kWh</i>
El Salvador	<i>1 188 kWh</i>
Anónimo	<i>3 600 kWh</i>

Relativamente ao gás natural, dois países manifestaram que a atribuição do mecanismo de apoio se encontra relacionada com o consumo – Portugal e México – resumido na Tabela 3-2.

Tabela 3-2 – Consumos anuais de gás natural para atribuição de apoio/proteção aos “consumidores vulneráveis”

Portugal	<i>500 m3 de consumo anual</i>
México	<i>menos de 5 000 GJ</i>

Entretanto, a Tabela 3-3 mostra que em 3 países a atribuição do mecanismo de apoio depende de um critério de potência ou de capacidade contratada e que se aplica a eletricidade, nomeadamente Uruguai, Espanha e Portugal.

Tabela 3-3 – Potência/capacidade contratada de energia elétrica para atribuição de apoio/proteção aos “consumidores vulneráveis”

Uruguai	<i>3.7 kW máximo</i>
Espanha¹	<i>< 3 kW</i>
Portugal	<i>6,9 kVA</i>

Na maioria dos países participantes no questionário, verificou-se que para além dos critérios de consumo e potência, existem outros com natureza distinta que têm de ser verificados para atribuição de um

¹ Desde 8 de outubro de 2017, com um período de adaptação de 6 meses, este requisito foi substituído por condições ligadas a determinados níveis de rentabilidade e/ou condições sociais. Ver nota seguinte.

mecanismo de apoio, conforme se pode observar na Tabela 3-4, nomeadamente relacionados com a situação socioeconómica.

Tabela 3-4 – Outros critérios para atribuição de um mecanismo de apoio

Perú	<i>Crítérios socioeconómicos (indicadores de pobreza)</i>
Argentina	<i>Subsídios e créditos vantajosos para ligações a redes de Gás Natural (para abandonar o GPL) e adequação de habitações.</i>
República Dominicana	<i>Devem ser incluídos na base de dados do Sistema Único de Beneficiários (SIUBEN), gerido pelo Gabinete Social.</i>
Uruguai	<i>Para além da tarifa de consumo básico residencial, existem descontos na tarifa para habitações caracterizadas como humildes e para beneficiários dos planos do Ministério de Desenvolvimento Social.</i>
Espanha²	<i>Os critérios para beneficiar do apoio social são satisfeitos caso o consumidor cumpra um dos seguintes: 1 – Seja um indivíduo com potência contratada de menos de 3 kW na sua residência permanente. 2- Pensionistas de 60 ou mais anos com pensão mínima (reforma, incapacidade permanente ou viuvez). 3- Famílias numerosas. 4- Famílias em que todos os seus membros se encontrem em situação de desemprego.</i>
Brasil	<i>Sim, os critérios são socioeconómicos: a unidade consumidora deve pertencer a uma família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, com renda familiar mensal per capita menor ou igual ao salário mínimo nacional; ou ter entre os seus habitantes quem receba o Benefício de Prestação Contínua de assistência social (salário mínimo mensal assegurado à pessoa com deficiência e também ao idoso com 65 anos ou mais que não tenha meios de assegurar as suas necessidades ou familiares que as possam assegurar. Também se pode aplicar ao caso da unidade de consumo habitada por uma família inscrita no Cadastro Único e com uma renda mensal máxima de 3 salários mínimos, que tenha entre os seus membros um elemento portador de uma doença cujo tratamento ou para o acompanhamento médico seja necessário o uso de equipamentos elétricos.</i>
Portugal	<ul style="list-style-type: none"> - Os clientes deverão ser beneficiários de uma das seguintes prestações sociais: Complemento solidário para idosos; Rendimento social de inserção; Subsídio social de desemprego; Abono de família (para o gás natural apenas o 1º escalão); Pensão social de invalidez; Pensão social de velhice (só para a eletricidade). - O cliente deverá ainda ser o titular de contrato de fornecimento e o consumo deve destinar-se exclusivamente a uso doméstico, em habitação permanente. - Na eletricidade, também se consideram clientes economicamente vulneráveis os clientes finais que integrem um agregado familiar com um determinado rendimento mínimo total, anual.
El Salvador	<i>Clientes domésticos com baixos rendimentos, com consumos mensais inferiores ou iguais a 99 kWh, o fornecimento deve estar em nome de uma pessoa singular,</i>

² Desde 8 de outubro, na sequência da aplicação do Real Decreto 897/2017, foi introduzida a definição de consumidor vulnerável, vulnerável grave e consumidor em risco de exclusão social, vinculada a certos níveis de rendibilidade e situação social. Também se qualificam como consumidores vulneráveis as famílias numerosas e as unidades familiares cujas únicas receitas são pensões mínimas do Sistema de Segurança Social para aposentadoria ou invalidez permanente. O tipo de apoio económico é mantido como um desconto na taxa total, com descontos maiores para consumidores vulneráveis graves e de exclusão social, estabelecendo-se um limite para o consumo subsidiado.

o proprietário não deve possuir mais de uma casa e a propriedade não deve ter vocação recreativa ou de descanso.

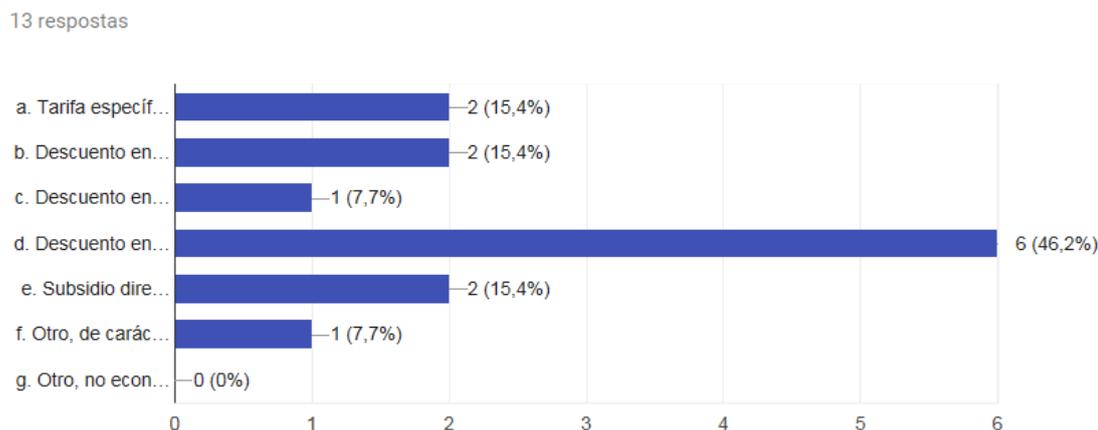
3.1 CARACTERÍSTICAS DAS MEDIDAS DE APOIO

De forma assegurar que os direitos dos consumidores vulneráveis são efetivamente respeitados e a pobreza energética mitigada, é necessário garantir a implementação de medidas adequadas e eficazes.

Uma vez caracterizados os requisitos necessários para atribuição de mecanismos de apoio, torna-se necessário o enquadramento das suas características.

Desta forma, no questionário definiam-se 5 opções de resposta fechada e 2 opções adicionais de resposta aberta, nomeadamente: a) Tarifa específica bonificada; b) Desconto na tarifa de energia; c) Desconto na tarifa de redes; d) Desconto na tarifa total; e) Subsídio direto ao consumidor (precisando se for diferente para eletricidade e gás); f) Outro, de carácter económico; g) Outro, não económico. Essas opções são as que constam da Figura 3-3.

Figura 3-3 – Caracterização dos mecanismos de apoio/proteção para os “consumidores vulneráveis”



Como se verifica pelo gráfico supra, cerca de metade dos países que contribuíram na resposta a esta questão referem o desconto na tarifa total como o principal mecanismo de apoio aos “consumidores vulneráveis”.

O Panamá referiu outra medida de carácter económico, como acréscimo à opção d), que corresponde ao desconto na tarifa total, com a opção f) Outro de carácter económico, especificou que o mesmo se caracteriza *por um desconto na fatura até 20%*.

O Perú, a Argentina e o Uruguai mencionaram medidas adicionais e que não têm carácter económico, como se reflete na Tabela 3-5 abaixo.

Tabela 3-5 – Medidas de apoio/proteção aos “consumidores vulneráveis”, sem carácter económico

Perú	<i>Apoio em medidas de eficiência energética / Adequação de habitações</i>
Argentina	<i>Medidas que facilitem o acesso à energia / Investimento em infraestruturas</i>
Uruguai	<i>Medidas que facilitem o acesso à energia / Investimento em infraestruturas</i>

3.2 COBERTURA DAS MEDIDAS DE APOIO

De facto, são vários os critérios aplicados para atribuição de um mecanismo de apoio, que podem assumir um carácter económico, como um carácter não económico.

Contudo, e atendendo à dificuldade na valoração de mecanismos de carácter não económico, foi objetivo do questionário obter uma quantificação dos mecanismos de apoio com carácter económico, na fatura de electricidade.

Tabela 3-6 – Representação do mecanismo de apoio, em média e em percentagem, na fatura de electricidade

Perú	<i>Entre 10 e 20%, média</i>
Argentina	<i>70%</i>
República Dominicana	<i>Aproximadamente 80%</i>
Uruguai	<i>35% (tarifa de consumo básico em comparação com a tarifa residencial comum).</i>
Costa Rica	<i>Não está quantificado (esta é uma tarifa menor para o primeiro bloco de consumo do setor residencial e uma tarifa preferencial para determinados setores sociais).</i>
Panamá	<i>20%</i>

Nicarágua	50%
Espanha	25% ³
Brasil	41%, com base no consumo médio do consumidor vulnerável (122,03 kWh)
Portugal	34%
México	25,59%
El Salvador	24%
Anónimo	44%

Como se verifica pela Tabela 3-6, os apoios económicos atribuídos nos diversos países participantes no questionário podem assumir variações entre os 10% a 80% de uma fatura de eletricidade.

Relativamente aos mecanismos de apoio ao consumo de gás natural, Portugal e Perú, revelaram a atribuição dos seguintes apoios económicos:

Tabela 3-7 – Representação do mecanismo de apoio, em média e em percentagem, na fatura de gás natural

Perú	<i>Apoio à ligação de gás natural</i>
Portugal	31%

Na sequência de uma valoração dos apoios económicos, importa apurar o universo de clientes que está abrangido por estes apoios.

Como se verifica pela Tabela 3-8 infra, os consumidores domésticos cobertos pelo apoio económico podem variar entre 0,02% e 100%, refletindo as diferentes situações nacionais.

³ Desde 8 de outubro de 2017, na sequência da aplicação do Real Decreto 897/2017, se o consumidor se qualificar com vulnerável grave, recebe um desconto de 40% na sua fatura.

Tabela 3-8 – Consumidores domésticos cobertos pelo apoio económico para “consumidores vulneráveis” no setor elétrico (em percentagem)

Perú	<i>Entre 30% e 40%</i>
Argentina	<i>28% - apenas 30% dos mesmos reduziram o seu consumo</i>
República Dominicana	<i>Em torno de 20%</i>
Uruguai	<i>16% dos consumidores da tarifa básica residencial, em comparação com os residenciais totais</i>
Costa Rica	<i>100%. Todos os consumidores têm subsidiado o primeiro bloco de consumo (menos de 200kWh/mês)</i>
Panamá	<i>Em 2015, 23% dos clientes residenciais foram subsidiados</i>
Nicarágua	81%
Espanha	9,5%
Brasil	13,62%
Portugal	0,02%
México	95%
El Salvador	60%
Anónimo	97%

Relativamente aos consumidores domésticos de gás natural cobertos pelo apoio económico, Portugal e Perú, revelaram a atribuição dos seguintes valores percentuais:

Tabela 3-9 – Consumidores domésticos cobertos pelo apoio económico para “consumidores vulneráveis” no setor do gás natural (em percentagem)

Perú	<i>Entre 20% e 30%</i>
Portugal	0,01%



4 GESTÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DOS MECANISMOS DE APOIO

De seguida apresentam-se as respostas dos membros de ARIAE sobre os aspetos relativos à gestão e operação dos mecanismos de apoio. Estes aspetos agrupam-se em quatro pontos: i) métodos para a correta identificação e/ou atribuição da condição do consumidor vulnerável; ii) fontes de financiamento e agentes responsáveis pelas mesmas; e iii) entidades responsáveis pela supervisão e pela correta aplicação dos mecanismos e ações dirigidas à ajuda do consumidor vulnerável; e iv) entidades responsáveis pela avaliação do impacto e desempenho destas.

4.1 IDENTIFICAÇÃO E ATRIBUIÇÃO DO ESTATUTO DE CONSUMIDORES VULNERÁVEIS

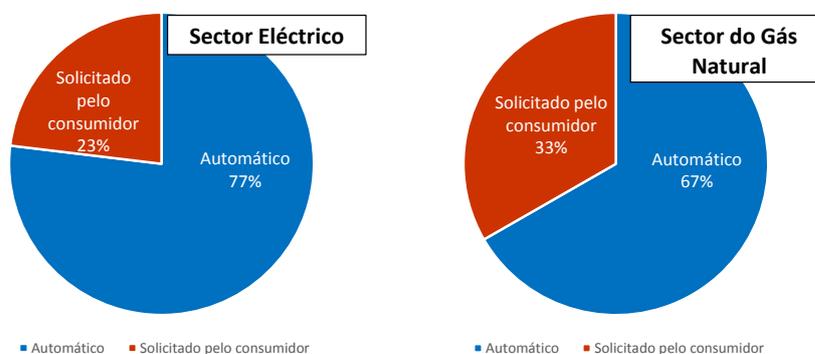
Para a identificação dos grupos vulneráveis normalmente são utilizados dados de consumo energético, dados de natureza social e económica, inclusive informação sobre o tipo e qualidade da habitação.

Uma vez qualificados como vulneráveis, os consumidores podem aceder aos diversos benefícios e/ou ajudas disponíveis mediante solicitação explícita, sendo fundamental uma publicidade adequada destas ajudas, ou são atribuídos de forma automática, o que garante uma abrangência a 100% a todos os consumidores identificados.

A respeito deste último ponto, nomeadamente a como acedem os consumidores aos mecanismos de apoio, receberam-se 13 respostas para o setor elétrico, e 3 respostas para o setor do gás natural (Figura 4-1).

No setor elétrico, a maioria dos países (10/13) definiram mecanismos automáticos de deteção de consumidores vulneráveis, enquanto nos restantes 3 países o consumidor deve solicitar de forma explícita a sua identificação como vulnerável. Por sua vez, esta proporção é superior à observada no setor gasista (3/4).

Figura 4-1 – Categorização do consumidor vulnerável



Desta forma, e de acordo com Figura 4-2 e Tabela 4-1, 10 dos 12 países definiram obrigações às empresas para publicitarem a existência destes mecanismos. Relativamente aos 3 países que não implementaram mecanismos automáticos, apenas o Uruguai não definiu esta obrigação. Atente-se que mesmo os países em que existe uma deteção automática aplicam a exigência às empresas de divulgação sobre a existência de medidas de proteção (8/9). Em suma, a maioria dos países que contam com medidas de ajuda a consumidores vulneráveis asseguram-se de que estes possam aceder às mesmas.

Figura 4-2 – Publicidade dos mecanismos de apoio por parte das empresas

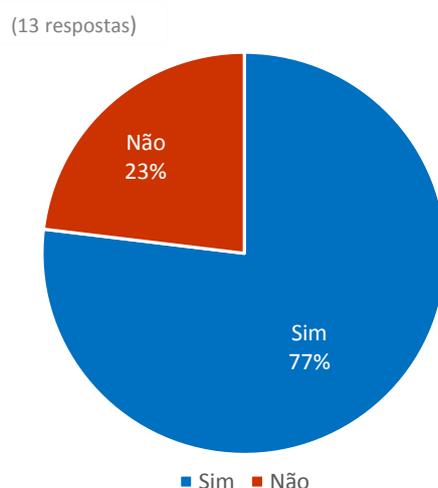


Tabela 4-1 – Detalhe das respostas sobre o acesso aos mecanismos de apoio e a publicidade dos mesmos

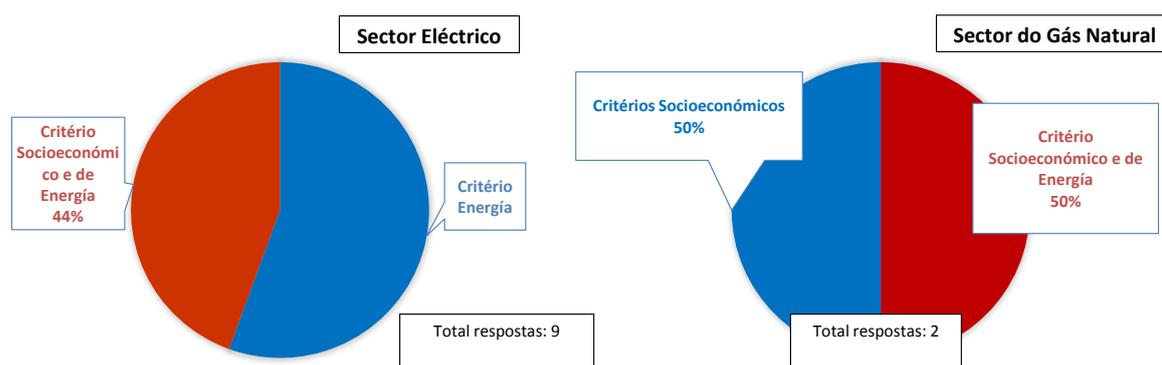
País	15. A atribuição do apoio económico para consumidores vulneráveis depende de uma solicitação explícita do consumidor?	16.1 Em caso afirmativo, aplica-se à eletricidade?	16.2 Em caso afirmativo aplica-se ao gás natural?	17. A atribuição do apoio económico para consumidores vulneráveis de energia resulta de um mecanismo automático?	17.1 Em caso afirmativo aplica-se à eletricidade?	17.2 Em caso afirmativo aplica-se ao gás natural?
Perú	Sim	Não		Sim	Sim	Não
Argentina	Não			Sim	Sim	Sim
República Dominicana	Não			Sim	Sim	Não
Uruguay	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Costa Rica	Não			Sim	Sim	Não
Panamá	Não	Não - NA	Não - NA	Sim	Sim	Não - NA
Anónimo	Não			Sim	Sim	No
Nicaragua	Não			Sim	Sim	No
Espanha	Sim	Sim	Não	Não		

País	15. A atribuição do apoio económico para consumidores vulneráveis depende de uma solicitação explícita do consumidor?	16.1 Em caso afirmativo, aplica-se à eletricidade?	16.2 Em caso afirmativo aplica-se ao gás natural?	17. A atribuição do apoio económico para consumidores vulneráveis de energia resulta de um mecanismo automático?	17.1 Em caso afirmativo aplica-se à eletricidade?	17.2 Em caso afirmativo aplica-se ao gás natural?
Brasil	Sim	Sim		Não		
Portugal	Não			Sim	Sim	Sim
México	Não	Não	Não	Sim	Sim	Não
El Salvador	Não			Sim	Sim	Sim

Para a atribuição automática (Figura 4-3 e Tabela 4-2) do estatuto de consumidor vulnerável, a totalidade⁴ dos países incorpora critérios baseados em consumos energéticos, dos quais 4 casos são contemplados com dados socioeconómicos. Relativamente ao gás natural aplicam-se tanto o critério misto (socioeconómico e energia) como unicamente socioeconómico.

Entre os critérios de energia é comum definir-se um limiar de consumo, sob o qual o consumidor se categoriza como vulnerável, como se verificou no capítulo 3. No caso de critérios mistos é, por norma, necessário cruzar os dados disponíveis de consumo de energia e de condições socioeconómicas. Por exemplo, a Republica Dominicana utiliza a informação socioeconómica disponível no SIUBEN⁵, em conjunto com a informação do consumo energético da habitação em causa.

Figura 4-3 – Mecanismos Automáticos. Critérios utilizados para a identificação do consumidor vulnerável



⁴ Alguns países responderam unicamente critérios socioeconómicos, caso de Argentina e República Dominicana. Ainda assim, nas suas respostas à pergunta 6, acerca da aplicação de critérios de consumo de energia para a atribuição do mecanismo, ambos os países responderam afirmativamente.

⁵ Entidade responsável pela criação e gestão da base de dados de habitações com poucos recursos de todo o país e o padrão de habitações elegíveis, de modo a assegurar o seu acesso aos benefícios que oferecidos por distintos programas sociais, como por exemplo, o subsídio.

Tabela 4-2 – Mecanismos Automáticos. Detalhe dos métodos de identificação de consumidores vulneráveis

Perú	<i>Critérios de consumo de energia e condições socioeconómicas em alguns casos.</i>
Argentina	<i>Através do cruzamento de bases de dados de pensões, de impostos, de ação social e de bens registados (propriedade, carros, barcos, etc) e análises por áreas geográficas.</i>
República Dominicana	<i>O SIUBEN faz um levantamento de informação socioeconómica dos moradores em zonas vulneráveis e classifica-os em 4 níveis, sem 1 o mais vulnerável.</i>
Costa Rica	<i>Tarifa menor para o primeiro bloco de consumo residencial (menos de 200 kWh/mês) + tarifa reduzida para os setores preferenciais (sociais).</i>
Panamá	<i>Mensalmente aplica-se aos clientes que tenham consumido até 100 kWh.</i>
Anónimo	<i>Por consumo mensal em kWh do utilizador.</i>
Nicarágua	<i>Por consumo mensal de energia que deve ser igual ou menor a 150 kWh.</i>
Portugal	<i>Cruzamento de dados entre o organismo público responsável (ministério - Direção Geral de Energia e Geologia) e, por um lado, os serviços da Segurança Social e, por outro lado, a autoridade tributária.</i>
México	<i>Subsidio às tarifas.</i>
El Salvador	<i>Cruzamento de dados de consumo com indicadores de consumo de energia elétrica e económicos registados.</i>

Relativamente à responsabilidade de identificação dos consumidores vulneráveis, de acordo com a Figura 4-4 e Tabela 4-3, recai na sua maioria sobre os organismos públicos do setor elétrico (6/9), ainda que num terço dos casos devam ser os agentes privados setoriais os encarregados pela sua deteção. No setor do gás natural, também são os organismos públicos do setor os responsáveis, à exceção da Argentina em que existe um regime de partilha de competências com os organismos nos diversos níveis do estado (estatal, regional e local), tanto no setor gás com no setor elétrico.

Figura 4-4 – Mecanismos Automáticos: agentes responsáveis pela sua deteção

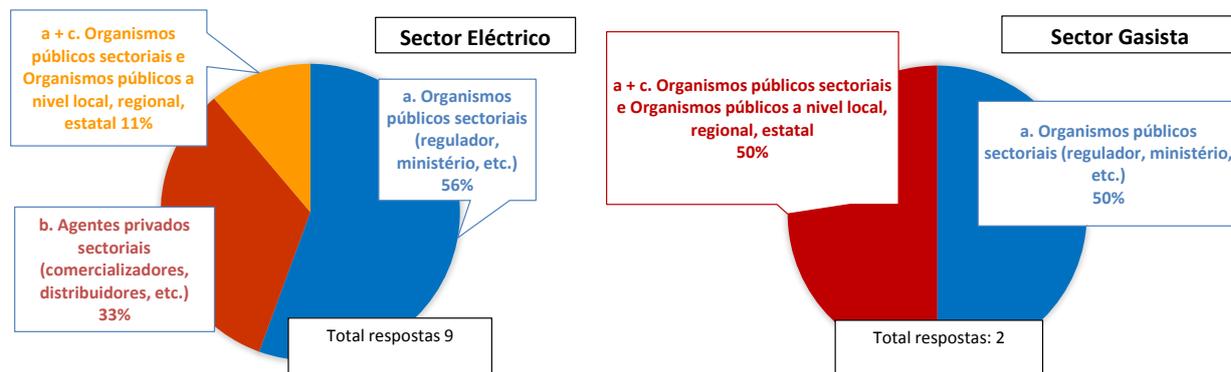


Tabela 4-3 – Mecanismos Automáticos: detalhe dos métodos de identificação de consumidores vulneráveis

Perú	<i>Organismos públicos setoriais (regulador, ministério, etc.)</i>
Argentina	<i>Organismos públicos setoriais (regulador, ministério, etc.) e organismos públicos a nível local, regional ou estatal</i>
República Dominicana	<i>Organismos públicos setoriais (regulador, ministério, etc.)</i>
Costa Rica	<i>Organismos públicos setoriais (regulador, ministério, etc.)</i>
Panamá	<i>Agentes privados setoriais (comercializadores, distribuidores, etc.)</i>
Anónimo	<i>Agentes privados setoriais (comercializadores, distribuidores, etc.)</i>
Nicarágua	<i>Agentes privados setoriais (comercializadores, distribuidores, etc.)</i>
Portugal	<i>Organismos públicos setoriais (regulador, ministério, etc.)</i>
México	<i>Organismos públicos setoriais (regulador, ministério, etc.)</i>
El Salvador	<i>Organismos públicos setoriais (regulador, ministério, etc.)</i>

Relativamente à condição de vulnerabilidade (Figura 4-5 e Tabela 4-4), e uma vez classificados como tal, na maioria dos países (9/12) a qualificação inicial, deste estatuto de consumidor vulnerável, fica condicionada a uma validação, com exceção do Uruguai, Costa Rica e Panamá. No caso do Uruguai e Panamá, ao tratarem-se de condições relacionadas com o consumo energético, não é necessária a sua validação, apenas é necessário que não ultrapassem os limites estabelecidos, enquanto na Costa Rica se trata de um subsídio universal para todos os consumidores.

Figura 4-5 – Revisão da condição de vulnerabilidade e agentes responsáveis pela mesma

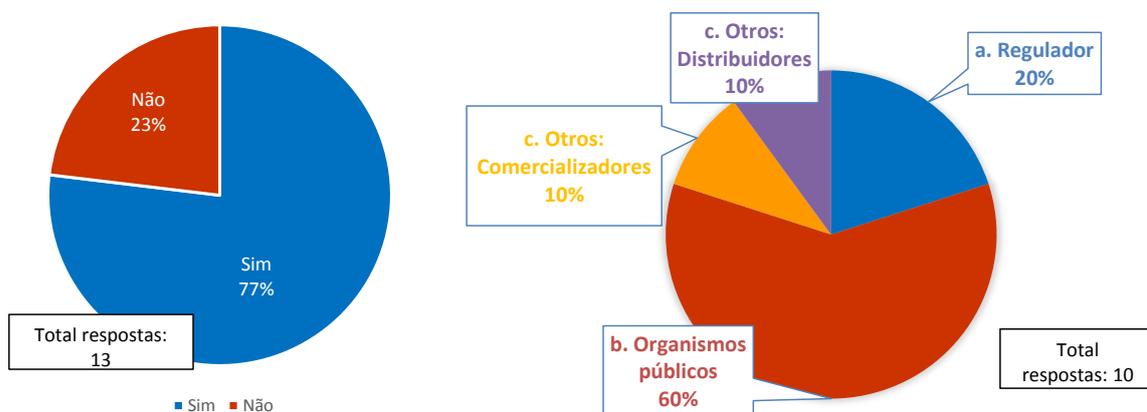


Tabela 4-4 – Detalhe das respostas à revisão da condição de vulnerabilidade e agentes responsáveis pela mesma

Perú	<i>Sim</i>
Argentina	<i>Sim</i>
República	<i>Sim</i>
Uruguai	<i>Não</i>
Costa Rica	<i>Não</i>
Panamá	<i>Não. É uma Lei da República</i>
Anonimo	<i>Sim</i>
Nicarágua	<i>Sim</i>
Espana	<i>Sim</i>
Brasil	<i>Sim</i>
Portugal	<i>Sim</i>
México	<i>Sim</i>
El Salvador	<i>Sim</i>

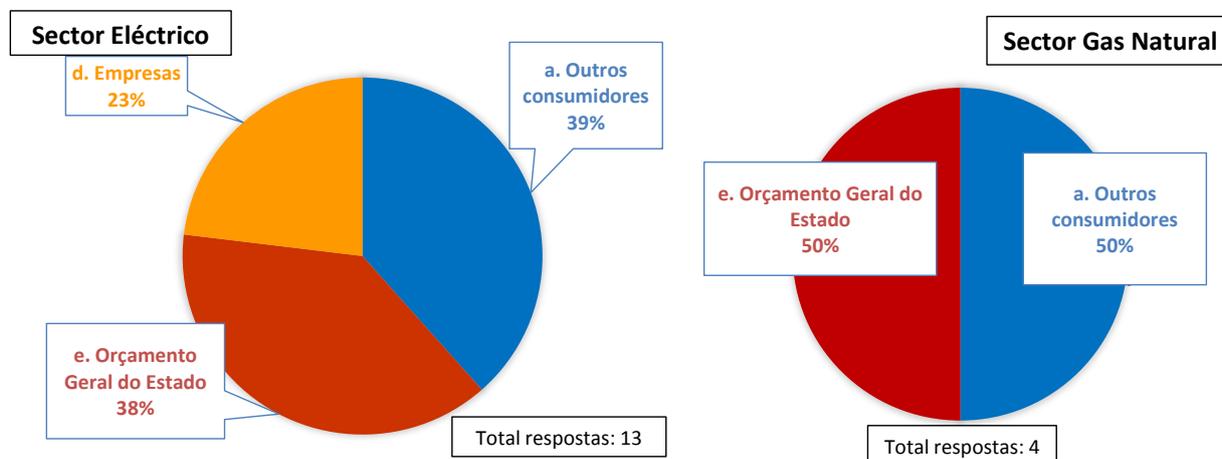
4.2 FINANCIAMENTO DOS MECANISMOS DE APOIO

Um aspeto fundamental dos programas de ajuda e/ou proteção aos consumidores mais desfavorecidos são as diferentes possibilidades de financiamentos dos subsídios e mecanismos de ajuda. Estas podem fundamentalmente dividir-se em dois grupos: a) as financiadas pelos consumidores/cidadãos, através do orçamento geral do Estado ou de subsídios cruzados através da fatura energética; ou b) as financiadas através dos agentes do sistema, quer seja produtores, comercializadores ou distribuidores.

Das respostas obtidas dos membros da ARIAE, vertidas na Figura 4-6, obtêm-se três opções: i) mediante subsídios cruzados provenientes de outros consumidores do sistema (5/13); ii) cobrado no orçamento geral do estado (5/13); e iii) cobrado às empresas do setor (3/13), verificando-se neste último caso empresas com um certo grau de integração vertical (Espanha e uma resposta anónima) e os produtores para o caso português.

No caso do setor do gás natural apresentam-se quatro casos de apoios a consumidores vulneráveis, repartindo-se equitativamente entre o financiamento através de outros consumidores do sistema e financiamento através dos orçamentos gerais do Estado.

Figura 4-6 – Como se financiam os custos dos mecanismos de apoio



Contudo, as respostas recebidas sobre as entidades responsáveis por este financiamento são mais diversas e em algumas circunstâncias com múltiplos intervenientes (receberam-se 12 respostas e foram identificadas 15 entidades), como se pode verificar na Figura 4-7 e na Tabela 4-5. Assim, em países como a Costa Rica são responsáveis três entidades: o Ministério responsável pelo setor, o Regulador e as

empresas; enquanto na República Dominicana o responsável é o Ministério das Finanças e de uma entidade relacionada com temas sociais (ADESS⁶).

Mais de metade das entidades (8/15) são da esfera governamental, sendo 5 de 15 relacionadas diretamente com funções de Finanças. Seguem-se como entidades mais comuns os agentes/empresas do setor (4/15).

Figura 4-7 – Entidades responsáveis pelo financiamento

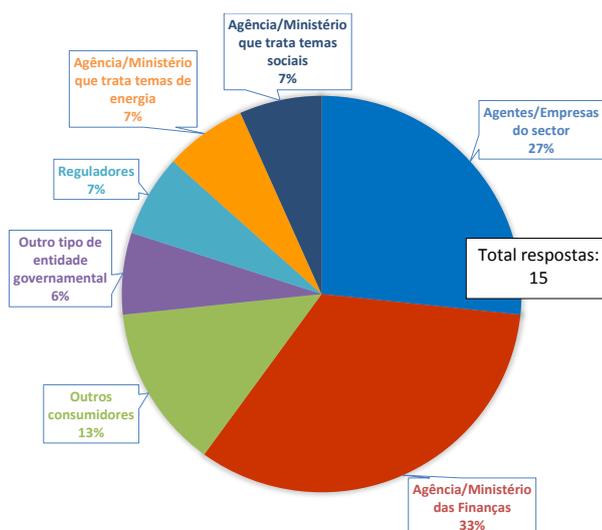


Tabela 4-5 – Detalhe das respostas ao financiamento dos mecanismos de apoio e as entidades responsáveis

País	21. Se existe, quem financia os custos do apoio económico para os consumidores vulneráveis, no caso da eletricidade?	22. Se existe, quem financia os custos do apoio económico para os consumidores vulneráveis, no caso do gás natural?	27.1 Para o financiamento:
Perú	Os outros consumidores	Os outros consumidores	Sistema Eléctrico (subsídios cruzados), setor dos hidrocarbonetos
Argentina	Orçamento geral do Estado	Orçamento geral do Estado	Ministério de Energía e Minas
República Dominicana	Orçamento geral do Estado		Ministerio de Hacienda y ADESS
Uruguai	Os outros consumidores		

⁶ Gestora de Subsídios Sociais (ADESS), organismo que atua como agregador dos pagamentos dos subsídios Sociais concedidos pelo Governo dominicano.

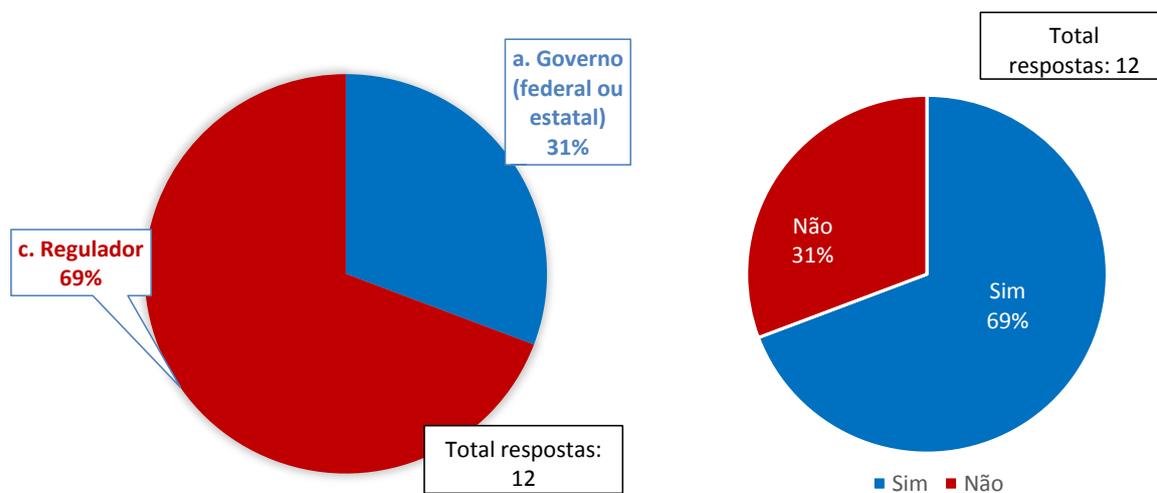
País	21. Se existe, quem financia os custos do apoio económico para os consumidores vulneráveis, no caso da eletricidade?	22. Se existe, quem financia os custos do apoio económico para os consumidores vulneráveis, no caso do gás natural?	27.1 Para o financiamento:
Costa Rica	<i>Os outros consumidores</i>		<i>Ministerio Rector, Regulador y Operadores</i>
Panamá	<i>Os outros consumidores. Os clientes que consumem mais de 500 kWh suportam até 0,6% da sua faturação.</i>	NA	<i>Outros consumidores de mais de 500 kWh</i>
Anónimo	<i>Empresas públicas de produção e transporte</i>	<i>Orçamento geral do Estado</i>	<i>Empresas públicas de produção e transporte</i>
Nicarágua	<i>Orçamento geral do Estado</i>		<i>Ministerio de Hacienda y Credito Publico (MHCP)</i>
Espanha	<i>É suportado pelas empresas-mãe dos grupos empresariais ou, neste caso, que desenvolvam simultaneamente atividades de produção, distribuição e comercialização de energia elétrica.</i>		<i>Agentes privados</i>
Brasil	<i>Os outros consumidores</i>		<i>Eletrobrás (hasta 2016) / Cámara de Comercialización de Energía Eléctrica – CCEE (a partir de 2017)</i>
Portugal	<i>Empresas produtoras</i>	<i>Os outros consumidores</i>	<i>Governo</i>
México	<i>Orçamento geral do Estado</i>		<i>Secretaría de Hacienda y Crédito Público</i>
El Salvador	<i>Orçamento geral do Estado</i>		<i>Ministerio de Hacienda</i>

4.3 SUPERVISÃO DOS MECANISMOS DE APOIO

Outro fator chave para o bom funcionamento de estes mecanismos é a existência de procedimentos para uma supervisão contínua da sua correta aplicação e dos respetivos incentivos.

Relativamente à supervisão destes mecanismos, a Figura 4-8 revela que a maioria dos países a aplicam através dos seus reguladores nacionais (9/13), enquanto o resto é executado por entidades de esfera governamental. Em respeito a estas últimas entidades (Argentina, Uruguai e Republica Dominicana) não se verifica a imposição de sanções por incumprimento. No caso de El Salvador a supervisão decorre tanto pelo regulador como por entidades de esfera governamental, não havendo imposição de sanções por incumprimento.

Figura 4-8 – Entidades responsáveis pela devida aplicação dos mecanismos



De seguida expõe-se, na Figura 4-9 e na Tabela 4-6, o detalhe das entidades responsáveis pela supervisão das ações direcionadas a consumidores vulneráveis. Respeita a uma pergunta mais abrangente que a anterior, ao incluir todo o tipo de ações de apoio e difusão.

Figura 4-9 – Detalhe das entidades responsáveis pela supervisão das ações dirigidas aos consumidores vulneráveis

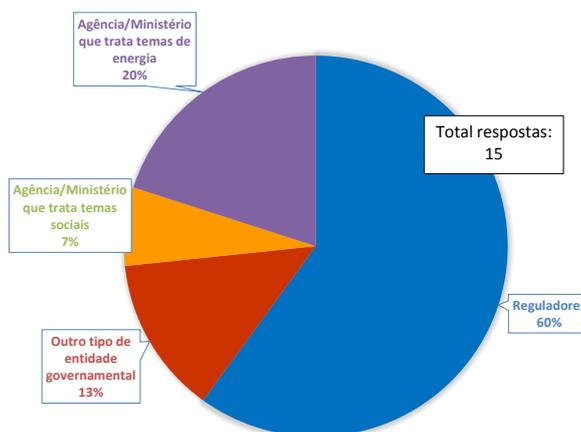


Tabela 4-6 – Detalhe das respostas sobre a supervisão dos mecanismos de apoio e da supervisão das ações dirigidas aos consumidores vulneráveis

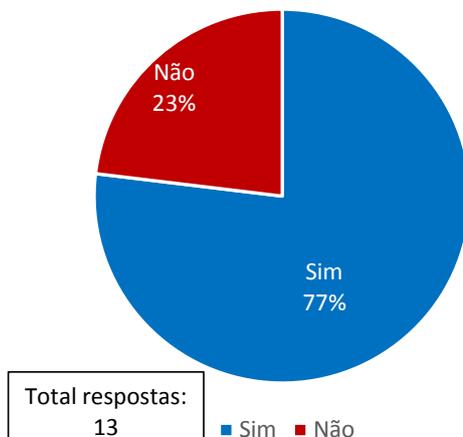
País	23. Se existe, quem fiscaliza a aplicação dos apoios económicos e não económicos para os consumidores de energia?	24. O cumprimento da atribuição dos apoios, segundo as regras estabelecidas, conduz a imposições de sanções contra os agentes responsáveis?	27.2 Para a supervisão (de ações direcionadas ao consumidor vulnerável):
Perú	<i>Regulador</i>	<i>Sim</i>	<i>Osinergmin, Perú</i>
Argentina	<i>Governo (federal ou estatal)</i>	<i>Não</i>	<i>Ministerio de Energía y Minas</i>
República Dominicana	<i>Governo (federal ou estatal)</i>	<i>Não</i>	
Uruguai	<i>Governo (federal ou estatal)</i>	<i>Não</i>	
Costa Rica	<i>Regulador</i>	<i>Sim</i>	<i>Ministerio Rector, y Regulador</i>
Panamá	<i>Regulador</i>	<i>Sim</i> <i>Não está definido de forma específica</i>	<i>Autoridad Nacional de los Servicios Públicos</i>
Anónimo	<i>Regulador</i>	<i>Sim</i>	<i>Regulador</i>
Nicarágua	<i>Regulador</i>	<i>Sim</i>	<i>Instituto Nicaragüense de Energía (INE)</i>
Espanha	<i>Regulador</i>	<i>Sim</i>	<i>Organismo regulador</i>
Brasil	<i>Regulador</i>	<i>Sim</i>	<i>ANEEL</i>
Portugal	<i>c. Regulador</i>	<i>Sim</i>	<i>DGEG e ERSE</i>
México	<i>Governo (federal ou estatal)</i>	<i>Sim</i>	<i>Centro Nacional de Control de Energía, Comisión Reguladora de Energía, Secretaría de Energía</i>
El Salvador	<i>Governo (federal ou estatal)</i> <i>Regulador</i>	<i>Não</i>	<i>Regulador, Governo Central</i>

4.4 AVALIAÇÃO DOS MECANISMOS DE APOIO

Por fim, importa atualizar as avaliações do resultado das ações e medidas implementadas com o objetivo de receber contributos que permitam melhorar e afinar estes programas de ajuda no futuro.

Na sua quase totalidade, os países (10/13) publicam os resultados das suas medidas de apoio a consumidores vulneráveis, em prejuízo de apenas metade (6/13) avaliar o impacto destas medidas (Figura 4-10).

Figura 4-10 – Publicação dos resultados dos mecanismos de apoio e medição do seu impacto



Como se pode verificar na Figura 4-11 e na Tabela 4-7, a avaliação do impacto destes mecanismos é concretizado principalmente pelos reguladores nacionais ou por agências governamentais/ministérios relacionados com a energia (10/15), repartindo-se nos restantes casos de modo equitativo entre os agentes do setor, agências/ministérios das Finanças, agências/ministérios em temas sociais e outras agências governamentais. Em conclusão, a administração estatal avalia estas medidas em todos os países e, apenas no caso da Costa Rica, os agentes do setor participam nos trabalhos junto do ministério do setor e do regulador.

Figura 4-11 – Entidades responsáveis pela avaliação

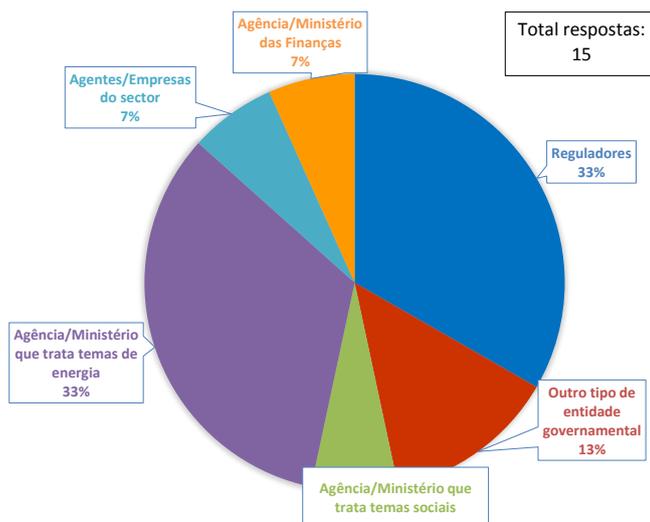


Tabela 4-7 – Detalhe das respostas relativas à avaliação dos mecanismos de apoio

País	25. São publicados os resultados das medidas de apoio/proteção? (S/N)	26. Mede-se o impacto a todo o tempo? (S/N)	27.3 Para a avaliação:
Perú	<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>OSínergmin</i>
Argentina	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>	<i>Ministerio de Energía y Minas</i>
República Dominicana	<i>Sim</i>	<i>Não</i>	
Uruguai	<i>Não</i>	<i>Não</i>	
Costa Rica	<i>Não</i>	<i>Não</i>	<i>Ministerio Rector, Regulador y Operadores</i>
Panamá	<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>NA</i>
Anónimo	<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>Regulador</i>
Nicarágua	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>	<i>Gabinete de Energía.</i>
Espanha	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>	<i>Ministerio de Industria, Energía y Turismo</i>
Brasil	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>	<i>Ministério del Desarrollo Social y Agrario (en cuanto a la política pública) ANEEL (en cuanto a los aspectos regulatórios)</i>
Portugal	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>	<i>DGEG e ERSE</i>
México	<i>Sim</i>	<i>Sim</i>	<i>Secretaría de Energía, Secretaría de Hacienda y Crédito Público</i>
El Salvador	<i>Não</i>	<i>Não</i>	<i>Ministério de Economía</i>

5 CONCLUSÕES

Refletindo a sua vontade de partilhar experiências nas áreas de interesse comum, os Membros da ARIAE identificaram o tema dos consumidores vulneráveis como sendo uma prioridade universal. Neste primeiro relatório recolhemos informação sobre as medidas utilizadas nos nossos países, para melhor percebermos opções existentes e soluções possíveis para apoiar estes consumidores.

No setor elétrico verificou-se que a maioria dos países reconhecem o conceito de vulnerabilidade, seja através de uma definição explícita na sua legislação (7/14) ou mediante a aplicação de medidas práticas que conferem uma certa proteção a estes consumidores (6/14).

Entre as definições aplicadas, o critério socioeconómico tem um peso considerável, respeitando a 6 de 8 respostas.

Para o setor do gás natural a definição tem um reconhecimento em menor escala, sendo que apenas 3 países de 14 a contemplam: Argentina, Portugal e Peru.

Relativamente aos critérios e medidas mais comuns, no setor elétrico, a maioria dos mecanismos de apoio registados consideram para a sua aplicação critérios de consumo de energia (11/13⁷), à exceção do que sucede no Brasil e Espanha⁸. Este último país, juntamente com Portugal e o Uruguai, apresentam critérios de potência/capacidade contratada, juntamente com o Uruguai. Por outro lado, 8 de 14 países aplicam critérios socioeconómicos.

No setor do gás natural, metade das medidas de apoio assentam em critérios de consumo energético.

Quanto ao tipo de apoio, caso este seja económico, é caracterizado por: i) desconto na tarifa, seja na sua totalidade, na parte fixa ou na parte variável (9 de 14), ii) tarifas bonificadas (2 de 14) e iii) subsídios ao consumidor (2 de 14).

Como exemplos de medidas de apoio de carácter não económico, alguns países definiram medidas que facilitam o acesso à energia e/ou investimento em infraestruturas (Argentina e Uruguai). O Peru definiu medidas de eficiência energética e/ou de adaptação ao tipo de habitação.

Os mecanismos de apoio económico traduzem-se em reduções da fatura média do consumidor vulnerável que podem variar entre os 10% até os 80%. A percentagem de população coberta é muito variável, dependendo da conjuntura de cada país, variando entre valores abaixo dos 1% no caso de Portugal, até

⁷ São contabilizados os mecanismos de apoio declarados, à exceção de uma resposta anónima que declarou a não existência de mecanismos de apoio para gás e eletricidade.

⁸ Desde 8 de outubro de 2017, com um período de adaptação de 6 meses, esse requisito é substituído por condições ligadas a certos níveis de rentabilidade e/ou situação social.

100% no caso da Costa Rica (com um subsídio comum a todos os utilizadores com consumo até 200kWh/mês).

Em relação ao grau de automatização dos mecanismos, destaca-se que na quase totalidade de países onde existem medidas de ajuda a consumidores vulneráveis asseguram-se que de algum modo estes possam aceder aos mesmos. Assim, a maioria de países definiram mecanismos automáticos de deteção de consumidores com características de consumidores vulneráveis, verificando-se ainda a imposição de obrigações às empresas para a sua publicitação.

Os critérios utilizados para aplicação destes mecanismos automáticos são essencialmente de consumo de energia, complementados com dados socioeconómicos em cerca de metade destes casos. Apenas no setor do gás natural se verifica um mecanismo automático baseado em dados puramente socioeconómicos (Argentina). A responsabilidade pela deteção dos consumidores suscetíveis de receber subsídios e outros tipo de ajudas recai maioritariamente sobre os organismos públicos nos setores da eletricidade e do gás natural, ainda que, no setor elétrico, um terço dos casos devam ser agentes privados setoriais os encarregados pela deteção.

Um aspeto fundamental destes programas de ajuda e/ou proteção refere-se às diferentes possibilidade de financiamento dos subsídios e mecanismos de ajuda aos consumidores. Das respostas dadas, verificou-se que os meios principais de financiamento nos setores do gás natural e eletricidade são, por ordem de frequência: i) através de subsídios cruzados a outros consumidores do sistema; ii) com encargos vertidos no orçamento do estado; e iii) cobrados às empresas do setor.

Este financiamento é gerido essencialmente por entidades públicas, estando com alguma frequência relacionadas diretamente a funções de Finanças. Estas são seguidas, como entidades mais comuns, pelos agentes/empresas do setor.

Dado o carácter essencial de supervisão destas práticas para uma implementação correta, esta é realizada maioritariamente através dos reguladores nacionais setoriais, enquanto relativamente às restantes são implementadas por entidades públicas. No mesmo sentido, a grande maioria adota sanções no caso de incumprimento.

Por fim, cabe assinalar que ainda que a quase totalidade dos países divulguem os resultados das suas medidas de apoio consumidores vulneráveis, apenas metade avaliam o impacto destas medidas, tendo como entidade responsável em todos os países a administração do Estado, sendo que apenas no caso da Costa Rica os agentes do setor colaboram na tarefa junto do ministério do setor e do regulador.