

«PREPARAÇÃO DO PERÍODO DE REGULAÇÃO
DO SETOR DO GÁS 2028-2031» - PERSPETIVA
DOS CONSUMIDORES

PERSPETIVA DOS CONSUMIDORES

- Atual modelo de regulação implementado pela ERSE tem constituído um elemento muito positivo
 - ✓ promove a participação dos diferentes intervenientes — consumidores, comercializadores e operadores de infraestruturas
 - ✓ criou um espaço de equilíbrio e de escrutínio que importa valorizar.
- modelo participativo que contribuiu para decisões mais informadas e para a consolidação do processo regulatório

PERSPETIVA DOS CONSUMIDORES

DESAFIOS

EIXOS PRINCIPAIS:

1. ACESSIBILIDADE E PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES
2. TRANSPARÊNCIA E LITERACIA ENERGÉTICA
3. TRANSIÇÃO ENERGÉTICA JUSTA
4. QUALIDADE DE SERVIÇO E INOVAÇÃO
5. PARTICIPAÇÃO E FUTURO DA REGULAÇÃO

ACESSIBILIDADE E PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

- O gás continua a ser essencial para muitas famílias e empresas.
- O contexto energético mudou profundamente. A volatilidade dos preços e a recente crise energética reforçaram a necessidade de proteção dos consumidores.

Para o período 2028-2031, será crucial:

- Reforçar mecanismos de proteção aos consumidores
- Garantir que as tarifas refletem custos eficientes e evitam sobrecustos injustificados
- Melhorar a previsibilidade dos preços
- Manter a aposta na qualidade de serviço

Estabilidade é um fator essencial para os consumidores

TRANSPARÊNCIA E LITERACIA ENERGÉTICA

- Outro desafio é a **complexidade do setor**. Para muitos consumidores, as faturas de gás continuam difíceis de compreender.
- É essencial continuar o caminho já percorrido e apostar em:
 - ❖ Informação acessível sobre custos e componentes do preço
 - ❖ Investimento em literacia energética para todos
- Consumidores informados e preparados tomam melhores decisões — beneficia todo o mercado.

TRANSIÇÃO ENERGÉTICA JUSTA

- Momento decisivo: o papel do gás está a evoluir no contexto da descarbonização. Do ponto de vista dos consumidores importa garantir:
 - Uma repartição justa dos custos da transição
 - Uma estratégia clara para integrar gases de origem renovável
 - Evitar investimentos que possam gerar custos futuros desnecessários
 - Assegurar que todos são incluídos neste processo
 - Combater a pobreza energética
- A transição energética bem-sucedida deve ser **justa e inclusiva**.

QUALIDADE DE SERVIÇO E INOVAÇÃO

A qualidade de serviço - vetor estruturante da regulação setorial

- como um fator de eficiência e de diferenciação entre operadores e
- como um instrumento essencial de avaliação por parte dos consumidores e clientes de um serviço público essencial
- A ERSE tem um papel central no âmbito do RQS - funções de regulação, supervisão e monitorização do desempenho das entidades reguladas em matéria de qualidade de serviço
- Especial relevância à publicação dos Relatórios da Qualidade de Serviço Técnica e da Qualidade de Serviço Comercial - instrumentos fundamentais de transparência e prestação de contas no setor

Para o próximo período regulatório espera-se a continuidade deste esforço, reconhecendo e valorizando a qualidade de serviço como elemento estruturante do modelo regulatório do setor do gás.

- A tecnologia, em especial a inteligência artificial pode melhorar significativamente a experiência do consumidor — mas carece de regulação adequada.

PARTICIPAÇÃO E FUTURO DA REGULAÇÃO

Para o futuro há um ponto essencial:

a regulação deve continuar a assentar numa lógica de equilíbrio e participação, mas também deve evoluir para responder aos novos desafios.

O futuro da regulação do setor do gás deverá assentar em três pilares fundamentais:

- Estabilidade regulatória**, que permita confiança e investimento
- Previsibilidade**, essencial para consumidores e agentes do mercado
- Elevado nível de proteção dos direitos e interesses dos consumidores**, garantindo que estes permanecem no centro das decisões

CONCLUSÃO

Período regulatório 2028-2031 - oportunidade para consolidar o que tem sido feito e responder aos novos desafios do setor

- O atual modelo regulatório é uma base sólida
- O modelo participativo promovido pela da ERSE mostrou que é possível equilibrar interesses e dar voz aos consumidores
- Fundamental assegurar que o futuro da regulação continua a reforçar a confiança, a transparência, a equidade e a proteção dos consumidores

Os consumidores não são apenas utilizadores do sistema — são uma parte integrante da sua evolução

PERSPETIVA DOS CONSUMIDORES

MUITO OBRIGADA

7 DE MAIO 2026

CÉLIA MARQUES

GABINETE JURÍDICO DA UGC