

ERSE
AUDIÇÃO PÚBLICA 26 de Julho

PROPOSTA
de
REGULAMENTOS do SECTOR do GÁS NATURAL

COMENTÁRIOS do INSTITUTO DO CONSUMIDOR

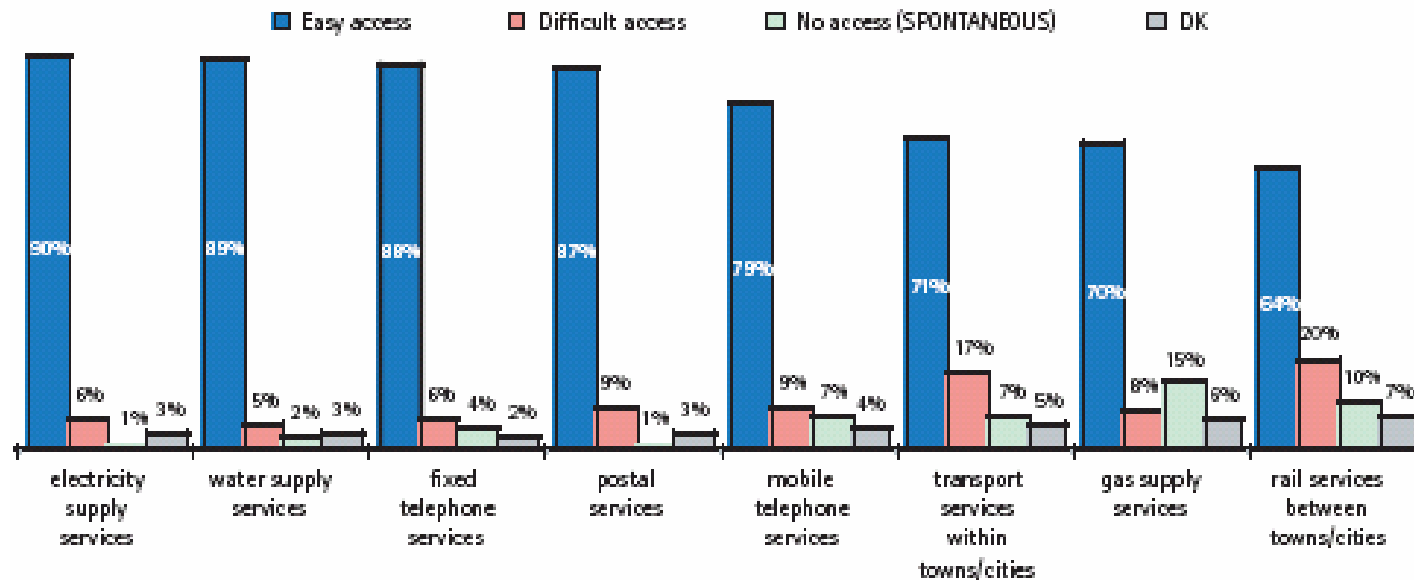


INSTITUTO DO CONSUMIDOR
Ministério da Economia e da Inovação

Opinião dos Consumidores sobre os Serviços de Interesse Geral

(Eurobarómetro Novembro 2004)

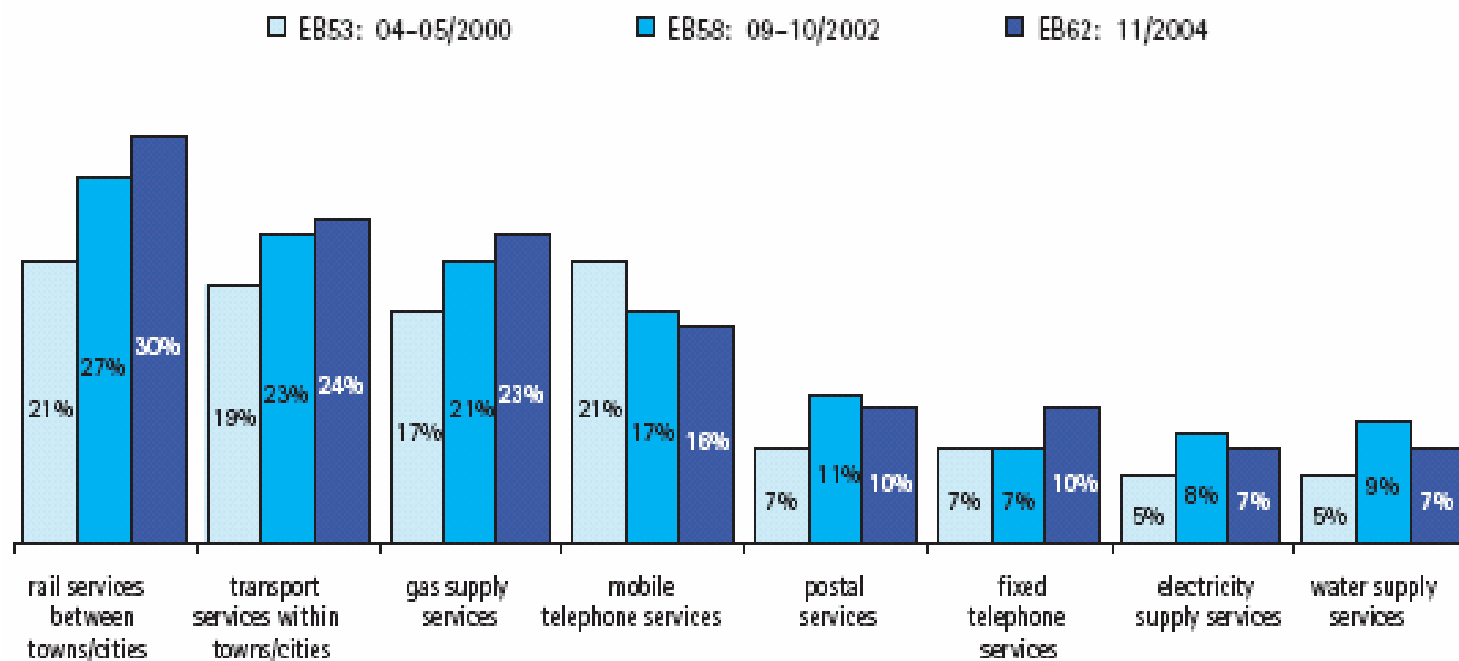
Access to services of general interest



INSTITUTO DO CONSUMIDOR
Ministério da Economia e da Inovação

http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/serv_gen/cons_satisf/eb219_en.pdf

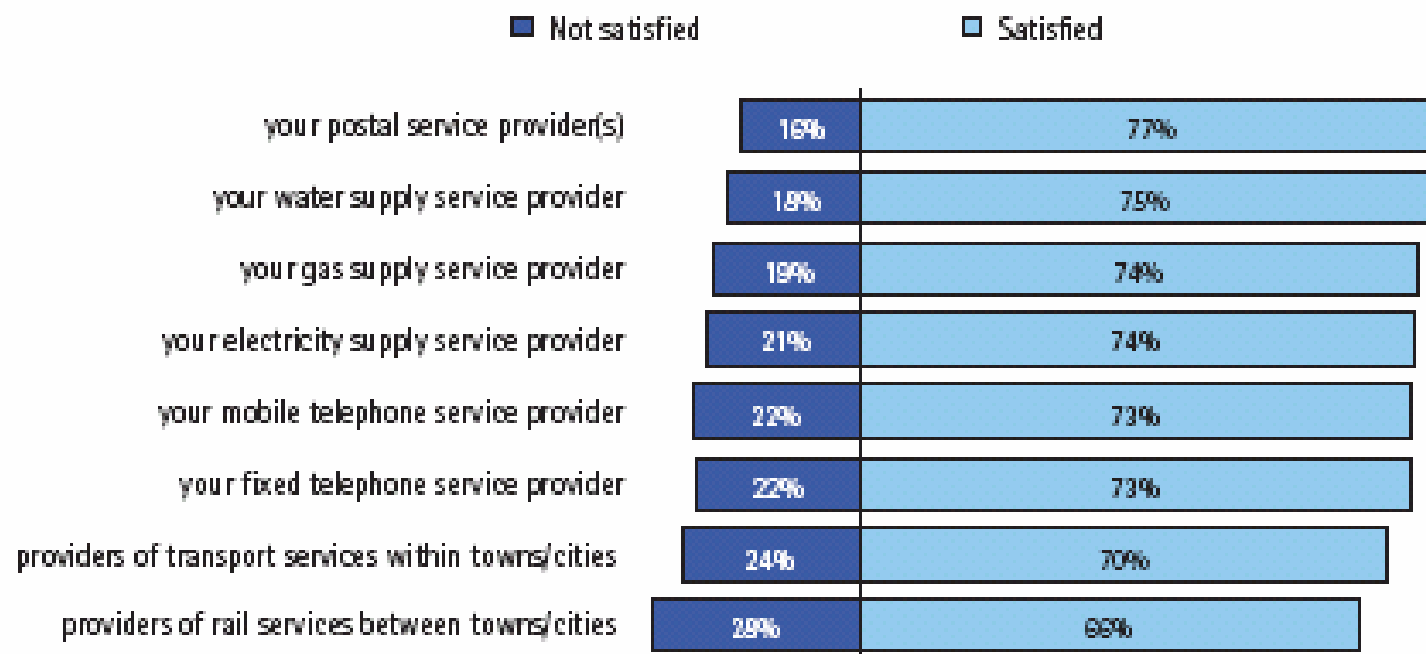
Access to the services of general interest : difficult access and no access



INSTITUTO DO CONSUMIDOR
Ministério da Economia e da Inovação

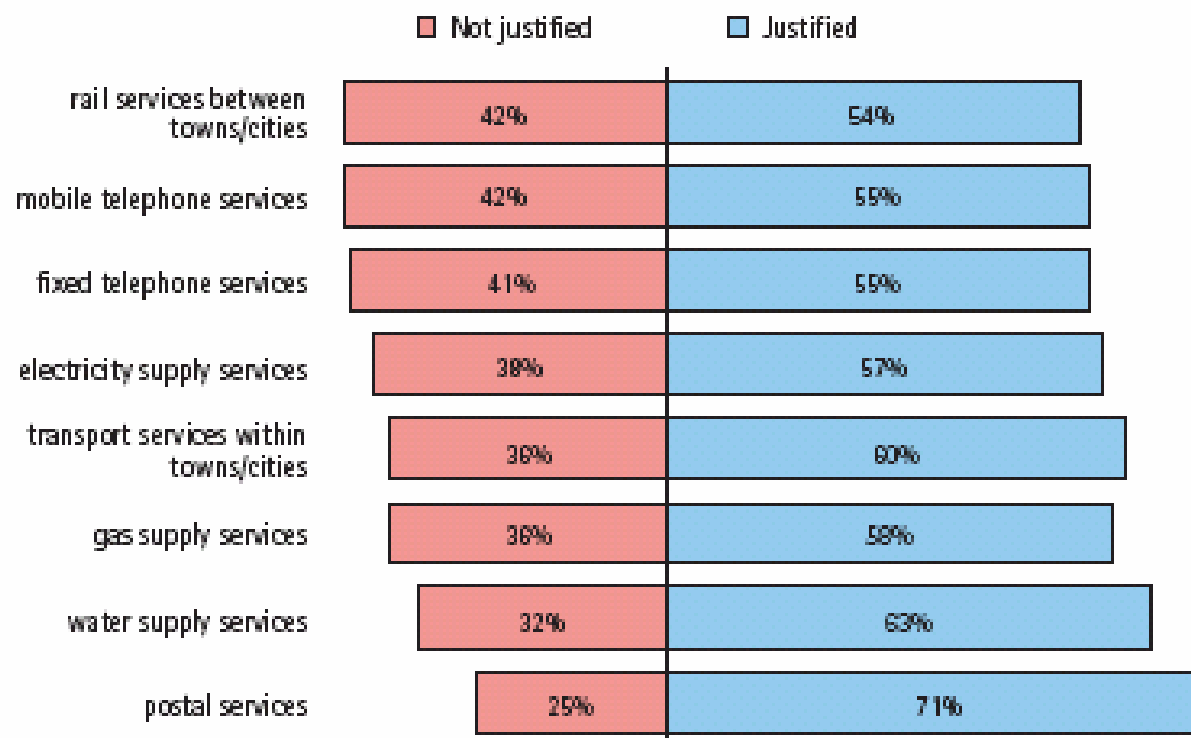
http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/serv_gen/cons_satisf/eb219_en.pdf

Average satisfaction of consumers about the services of general interest



INSTITUTO DO CONSUMIDOR
Ministério da Economia e da Inovação

To users : In general, would you say
that the price you pay for ... you use is justified or not? – EU-25



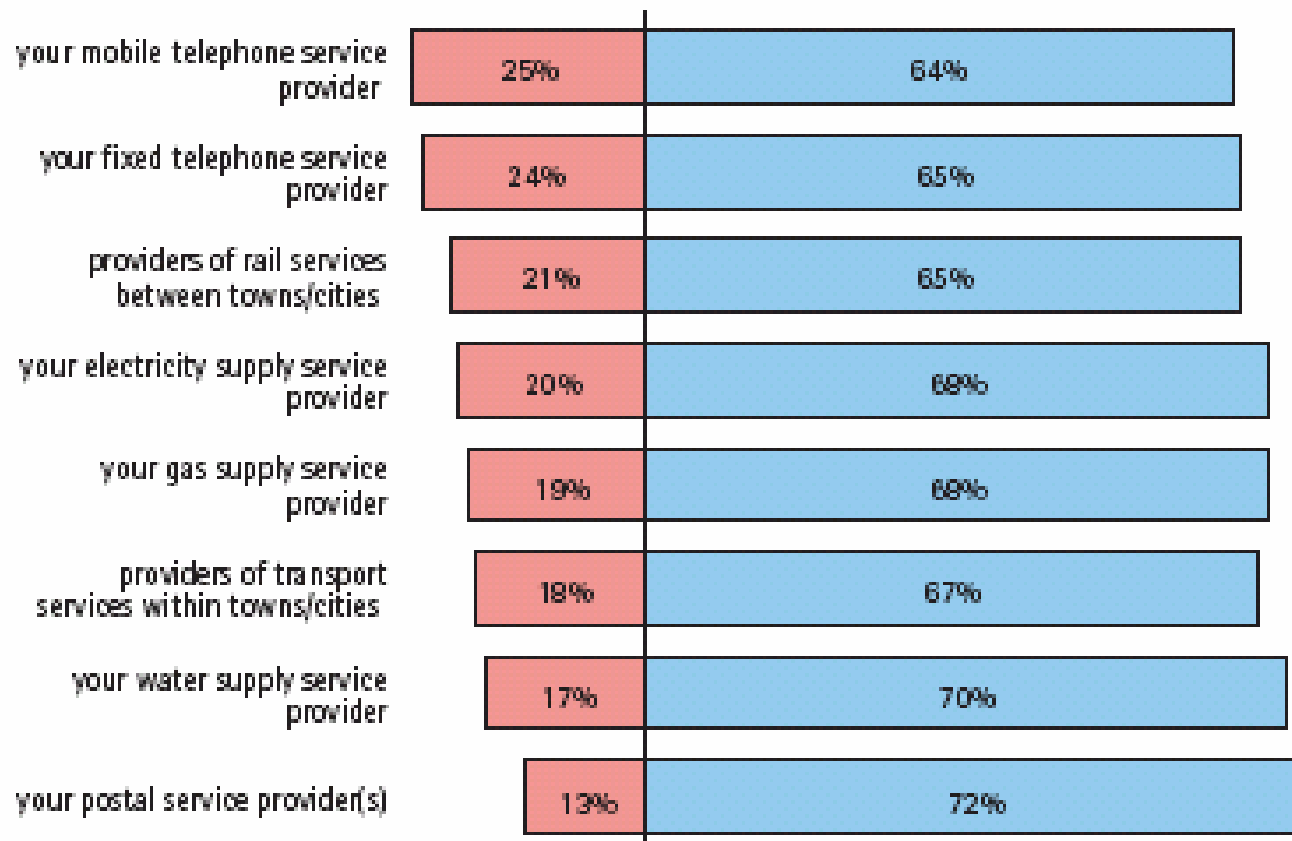
INSTITUTO DO CONSUMIDOR
Ministério da Economia e da Inovação

To users : In general, would you say that the terms and conditions of your contract with your ... are ...

EU-25

Unfair

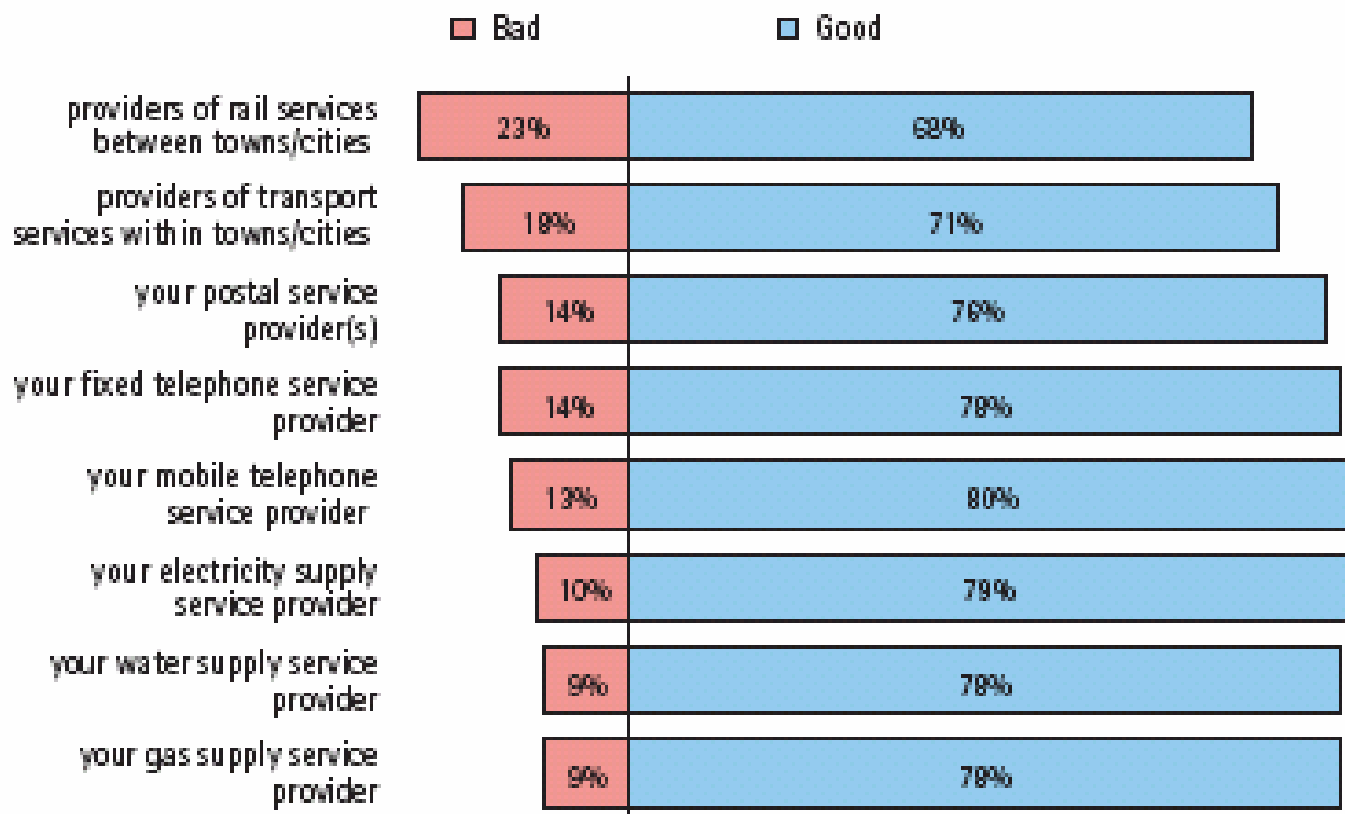
Fair



INSTITUTO DO CONSUMIDOR
Ministério da Economia e da Inovação

http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/serv_gen/cons_satisf/eb219_en.pdf

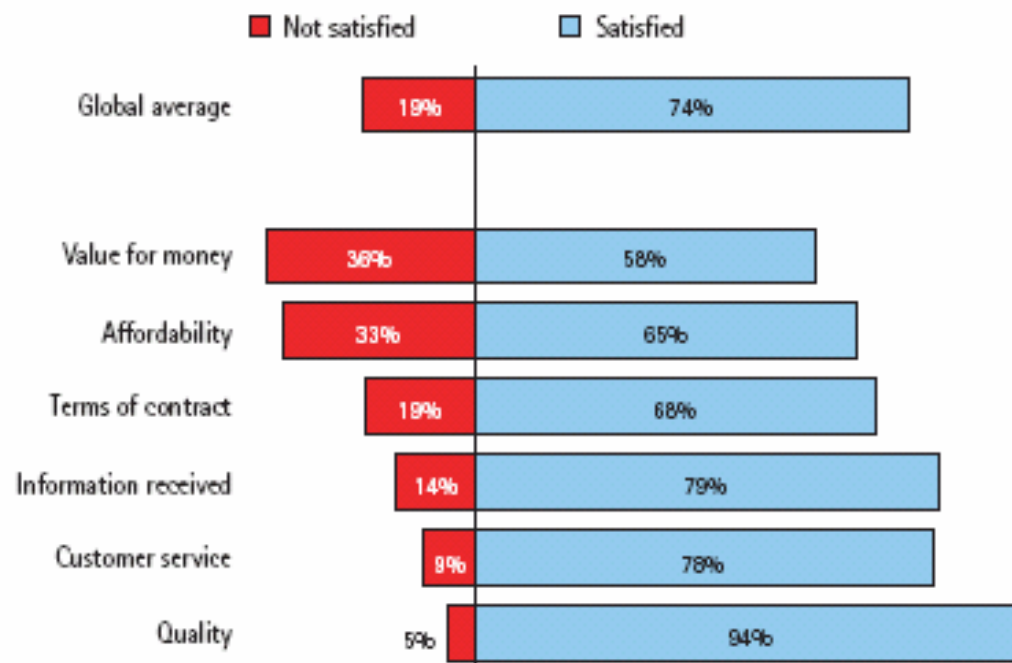
To users: In general, would you say that customer service from your ... is
EU-25



INSTITUTO DO CONSUMIDOR
Ministério da Economia e da Inovação



Users of gas supply services – EU-25



INSTITUTO DO CONSUMIDOR
Ministério da Economia e da Inovação

Avaliação Qualitativa dos Serviços de Fornecimento de Gás

- ✓ **Acesso ao Serviço** : alguns países não têm oferta (Chipre) e noutros a oferta é pouco comum (Suécia, Finlândia, Dinamarca). Utilizadores em Malta, Polónia, Eslováquia, R.Unido e Portugal com percentagens acima dos 90%.
- ✓ **Qualidade de Serviço** : a grande maioria classifica como bom a muito bom.
- ✓ **Preço** : 33% dos consumidores considera o preço excessivo ou inoportuno para o orçamento familiar; 36% considera o preço injustificado face ao serviço prestado.

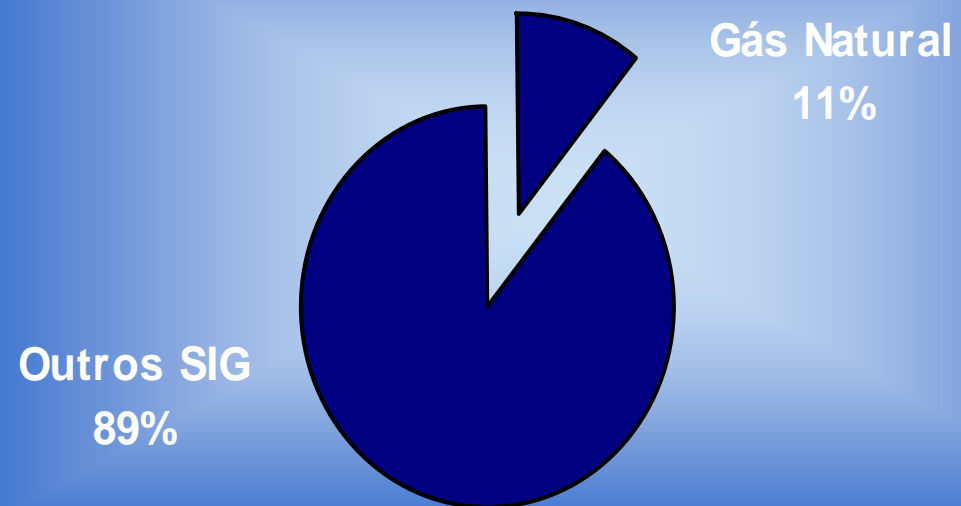


Avaliação Qualitativa dos Serviços de Fornecimento de Gás

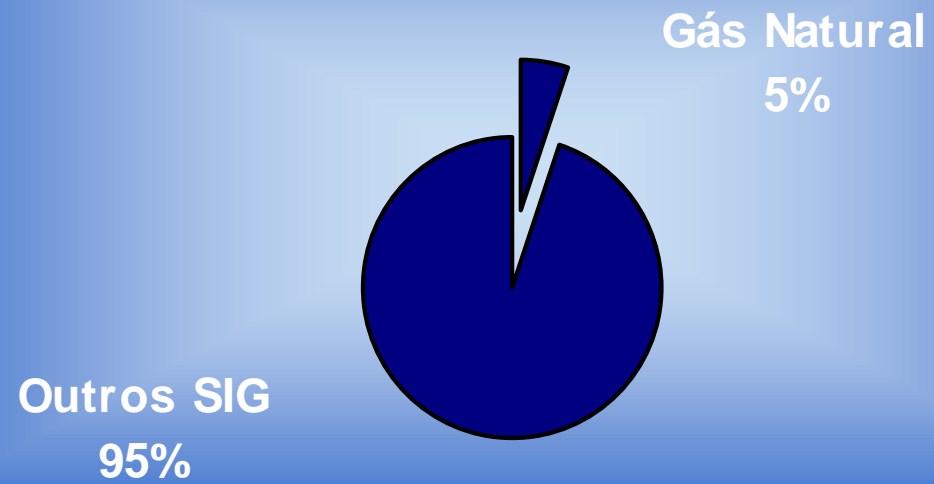
- ✓ **Informação dos fornecedores** : para 79% é considerada satisfatória; para 14% é insatisfatória (em especial em matérias de facturação, contratos, publicidade, etc.)
- ✓ **Serviços ao Consumidor** :
 - 78% considera bons os serviços ao consumidor, especialmente em situações de emergência; 9% maus (subiu 3 pontos em 2 anos);
 - 75% considera os serviços seguros e 8% inseguros.
- ✓ **Termos e condições dos contratos** : 68% considera os contratos leais e 19% considera-os desleais



Reclamações de Gás Natural 2004

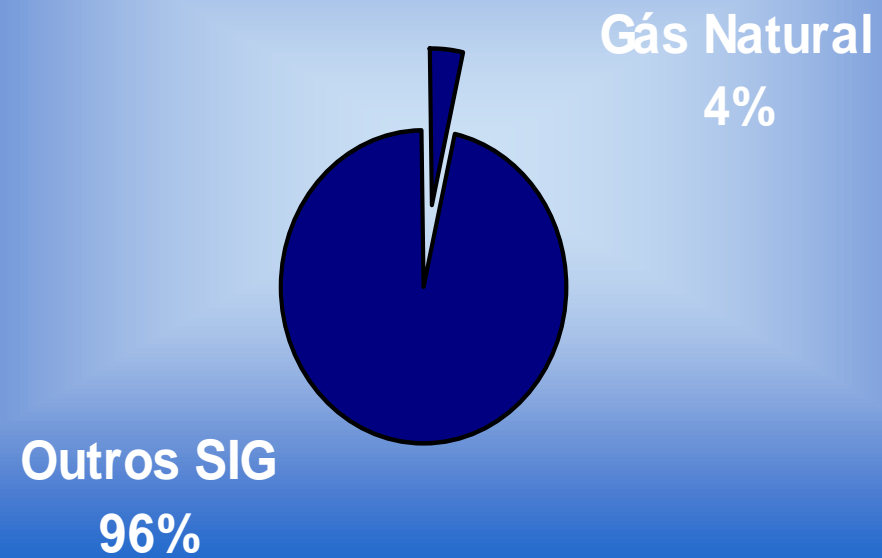


Reclamações de Gás Natural - 2005

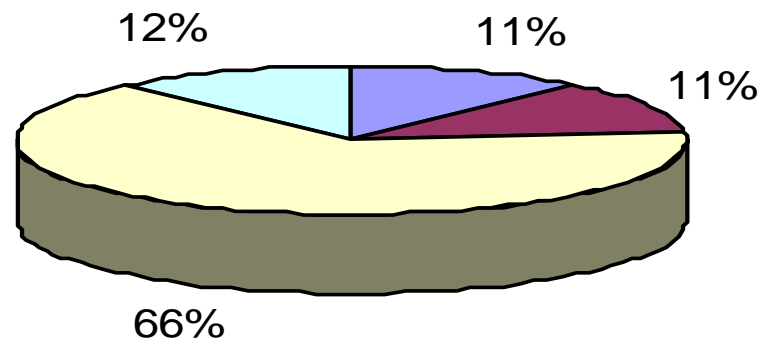


Reclamações de Gás Natural

1º semestre 2006



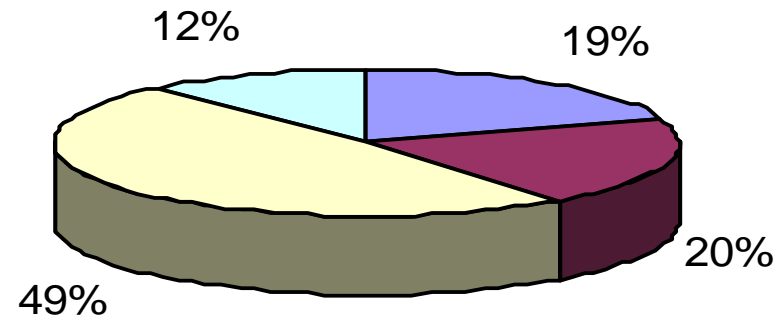
Reclamações de Gás Natural 2004



- Contrato (os principais problemas referem-se à forma ou a alterações contratuais)
- Preço/Pagamento (questões relativas a pagamento de facturas ou encargos adicionais para repor condições segurança instalação)
- Produto/Serviço (serviço defeituoso, normalmente associado a detecção de fugas de gás, consequente fecho do fornecimento e reparação)
- Outros



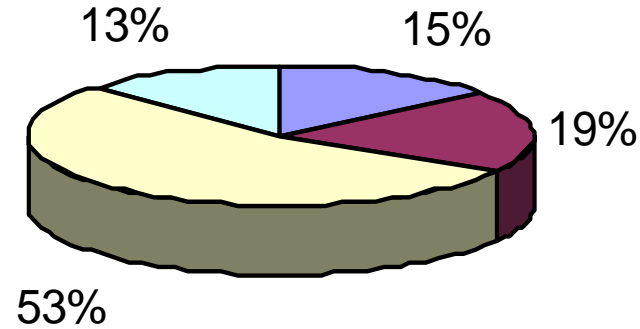
Reclamações de Gás Natural 2005



- Contrato (os principais problemas referem-se à forma ou a alterações contratuais)
- Preço/Pagamento (questões relativas a pagamento de facturas ou encargos adicionais para repor condições segurança instalação)
- Produto/Serviço (serviço defeituoso, normalmente associado a detecção de fugas de gás, consequente fecho do fornecimento e reparação)
- Outros



Reclamações de Gás Natural 2006 1º semestre



- Contrato (os principais problemas referem-se à forma ou a alterações contratuais)
- Preço/Pagamento (questões relativas a pagamento de facturas ou encargos adicionais para repor condições segurança instalação)
- Produto/Serviço (serviço defeituoso, normalmente associado a detecção de fugas de gás, consequente fecho do fornecimento e reparação)
- Outros



Comentários do IC

- ✓ **Oportunidade das Propostas de Regulamentos/liberalização**
- ✓ **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

- ✓ **Correspondência com a metodologia do sector eléctrico**
- ✓ **Estudo para Planos de Promoção de Eficiência Energética: consideração de associações de consumidores e cooperativas**
- ✓ **Estudo de novas opções tarifárias; consumidores com necessidades especiais e consumidores desfavorecidos ou com consumos reduzidos**
- ✓ **Uniformidade contratual e uniformidade tarifária na comercialização regulada**



REGULAMENTO de RELAÇÕES COMERCIAIS

- ✓ **Concordância com disposições sobre mudança de comercializador**
- ✓ **Relacionamento com o comercializador**
- ✓ **Contrato mensal / Factura mensal**
- ✓ **Regime de caucões**



INSTITUTO DO CONSUMIDOR
Ministério da Economia e da Inovação

REGULAMENTO de QUALIDADE de SERVIÇO

- ✓ **Códigos de conduta**
- ✓ **Qualidade de serviço: comercializador / comercializador retalhista de último recurso**
- ✓ **Níveis especiais – cidade de Lisboa**



INSTITUTO DO CONSUMIDOR
Ministério da Economia e da Inovação

ERSE

AUDIÇÃO PÚBLICA 26 de Julho

- ✓ **Empenhamento da ERSE**
- ✓ **Elegibilidade dos consumidores**
- ✓ **Avaliação de execução dos regulamentos**



INSTITUTO DO CONSUMIDOR
Ministério da Economia e da Inovação