



ENTIDADE REGULADORA
DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS



RELATÓRIO
SOBRE OS MERCADOS
RETALHISTAS
DE **ELETRICIDADE**
E DE **GÁS NATURAL**
EM PORTUGAL
2018



novembro 2019

ÍNDICE

0	SUMÁRIO EXECUTIVO	1
1	INTRODUÇÃO.....	7
1.1	Objetivo e âmbito.....	7
1.2	Mercado Liberalizado em Portugal.....	7
1.3	Grandes números do mercado retalhista em Portugal	10
2	MERCADO DE ENERGIA ELÉTRICA	13
2.1	Estrutura do mercado retalhista.....	14
2.1.1	Caracterização do mercado.....	14
2.1.2	Comercializadores ativos por segmento de clientes.....	20
2.2	Nível concorrencial.....	23
2.2.1	Análise de quotas de mercado no Mercado Liberalizado	23
2.2.2	Análise de concentração no Mercado Liberalizado	29
2.3	Movimentos de mercado	33
2.3.1	Saldos das carteiras	33
2.3.2	Mudanças dentro do Mercado Liberalizado.....	34
2.3.3	Mudanças do Mercado Regulado para o Mercado Liberalizado	36
2.3.4	Entradas diretas no Mercado Liberalizado	38
2.3.5	Rotação da carteira de clientes domésticos	39
2.4	Caracterização dos movimentos de <i>Switching</i>	43
2.4.1	Composição do <i>Switching</i>	43
2.4.2	Intensidade de mudança	46
2.4.3	Regresso ao Comercializador de Último Recurso	48
2.4.4	Regime equiparado	50
2.4.5	Tempo médio de mudança de comercializador	51
3	MERCADO DE GÁS NATURAL.....	55
3.1	Estrutura do mercado retalhista.....	56
3.1.1	Caracterização do mercado.....	56
3.1.2	Comercializadores ativos por segmento de clientes.....	63
3.1.3	Análise por Operador de Rede.....	65
3.2	Nível concorrencial.....	67
3.2.1	Análise de quotas de mercado no Mercado Liberalizado	67
3.2.2	Análise de concentração de mercado no Mercado Liberalizado	73
3.3	Movimentos de mercado	78
3.3.1	Saldos das carteiras	78
3.3.2	Mudanças de comercializador.....	79
3.3.3	Entradas diretas no Mercado Liberalizado	81

3.3.4	Rotação da carteira de clientes domésticos	83
3.4	Caracterização dos movimentos de <i>Switching</i>	86
3.4.1	Composição do <i>Switching</i>	86
3.4.2	Intensidade de mudança	87
3.4.3	Entradas nos Comercializadores de Último Recurso retalhistas	89
3.4.4	Tempo médio de mudança de comercializador	90
4	OFERTAS COMERCIAIS.....	93
4.1	Ofertas comerciais.....	93
4.1.1	Diversidade de ofertas e ofertas duais	93
4.1.2	Fidelização contratual.....	97
4.1.3	Meios de pagamento.....	103
4.1.4	Indexação	108
4.1.5	Serviços adicionais.....	112
5	QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....	115
5.1	Comercializadores	116
5.1.1	Atendimento presencial	116
5.1.2	Atendimento telefónico.....	117
5.1.3	Reclamações.....	118
5.1.4	Análise por comercializador	119
5.2	Operadores da rede de distribuição.....	123
5.2.1	Atendimento presencial	123
5.2.2	Atendimento telefónico.....	124
5.2.3	Agendamento de visitas combinadas	125
5.2.4	Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	126
5.2.5	Leituras de ciclo	127
5.2.6	Reclamações.....	129
6	PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR.....	131
6.1	Obrigações de Serviço Público.....	131
6.1.1	Obrigações de Serviço Público em contexto de liberalização	131
6.1.2	Obrigações de Serviço Público nas diferentes atividades dos setores elétrico e do gás natural	132
6.1.3	Imposição de obrigações de informação em mercado retalhista.....	133
6.1.4	Monitorização de vertentes do serviço em mercado retalhista	137
6.2	Tarifa Social	138
6.3	Evolução dos preços finais.....	141
6.3.1	Eletricidade.....	142
6.3.2	Gás natural	142
7	PRINCIPAIS DESENVOLVIMENTOS LEGISLATIVOS E REGULAMENTARES EM 2018.....	145

7.1	Desenvolvimentos legislativos.....	145
7.2	Desenvolvimentos regulamentares.....	145
8	GLOSSÁRIO.....	149
8.1	Siglas e acrónimos	149
9	ANEXO ESTATÍSTICO.....	151
9.1	Eletricidade.....	152
9.2	Gás Natural.....	157

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1 - Procedimentos para mudança do comercializador	8
Figura 1-2 - Ficha contratual padronizada	9
Figura 1-3 - Grandes números do mercado liberalizado de eletricidade e gás natural	10
Figura 2-1 - Calendário de liberalização do mercado de eletricidade e a evolução do seu peso relativo	15
Figura 2-2 - Repartição do número de clientes e do consumo entre MR e ML, 2010 a 2018.....	16
Figura 2-3- Número de clientes e consumo no mercado elétrico, 2017 e 2018.....	17
Figura 2-4 - Evolução do mercado liberalizado em Portugal continental por número de clientes, 2014 a 2018	17
Figura 2-5 - Evolução do mercado liberalizado por consumo, 2000 a 2018	18
Figura 2-6 - Penetração em consumo do mercado liberalizado por segmento de clientes, 2014 a 2018.....	19
Figura 2-7 - Caracterização do mercado de eletricidade, 2018	20
Figura 2-8 – Evolução do número de comercializadores ativos e de entradas e saídas de comercializadores do ML, 2011 a 2018	21
Figura 2-9 - Quotas de mercado ML elétrico, em número de clientes e consumo, 2018	24
Figura 2-10 - Quotas de mercado no ML de eletricidade por segmento e consumo, 2018.....	25
Figura 2-11 - Evolução das quotas de mercado no ML elétrico em número de clientes e consumo, 2014 a 2018	27
Figura 2-12 - Evolução das quotas de mercado no ML elétrico em consumo por segmento, 2014 a 2018.....	29
Figura 2-13 - Concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2017 e 2018 (HHI)	30
Figura 2-14 – Quota dos três comercializadores com maior dimensão em número de clientes e consumo, 2017 e 2018 (Q3).....	31
Figura 2-15 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2010 a 2018 (HHI).....	32
Figura 2-16 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2010 a 2018 (Q1 e Q3)	32
Figura 2-17 - Saldos das comercializadoras no ML, 2017 a 2018.....	34
Figura 2-18 - Mudanças e saldo no ML por número de clientes e por consumo, 2017 a 2018	36
Figura 2-19 - Entradas do MR para o ML por número de clientes e por consumo, 2017 a 2018	37
Figura 2-20 - Entradas diretas (primeiro contrato) por número de clientes e consumo, 2017 a 2018	39
Figura 2-21 - Taxa média de entradas e de saídas (eixo principal) e quota de mercado (eixo secundário), em 2018	41
Figura 2-22 - Relação entre taxa média de entradas e a taxa de saídas, e correspondentes quotas de mercado, em 2018.....	42

Figura 2-23 - Indicador de capacidade de retenção da carteira em 2017 e 2018.....	43
Figura 2-24 - Composição do <i>switching</i> , 2018	44
Figura 2-25 - Evolução dos movimentos de <i>switching</i> em número de clientes e consumo, 2014 a 2018.....	45
Figura 2-26 - Taxas de <i>switching</i> , 2017 a 2018	46
Figura 2-27 - Taxas de <i>switching</i> dentro do ML, 2017 a 2018	47
Figura 2-28 - Evolução das taxas de <i>switching</i> por segmento em número de clientes e consumo, 2010 a 2018	48
Figura 2-29 - Saídas do ML com regresso ao MR, 2011 a 2018	49
Figura 2-31 - Tempo médio decorrido entre a data de pedido e a data de aceitação/ativação por tipo de cliente (em dias)	52
Figura 3-1 - Calendário da extinção das tarifas reguladas (início das tarifas transitórias) do gás natural e a evolução do peso relativo do ML.....	58
Figura 3-2 - Repartição do número de clientes e do consumo entre MR e ML, 2012 a 2018.....	59
Figura 3-3 - Número de clientes e consumo no setor do gás natural, 2017 e 2018	60
Figura 3-4 - Evolução do ML em Portugal continental por número de clientes, 2014 a 2018.....	61
Figura 3-5 - Evolução do ML por segmento em consumo, 2012 a 2018.....	61
Figura 3-6 - Penetração do ML por segmento de clientes, em consumo, 2014 a 2018.....	62
Figura 3-7 - Caracterização do mercado de gás natural, 2018.....	63
Figura 3-8 – Evolução do número de comercializadores ativos e número de entradas e saídas de comercializadores do ML	64
Figura 3-9 - Número de clientes por operador de rede em 2018	66
Figura 3-10 - Consumo por operador de rede em 2018	66
Figura 3-11 - Penetração do ML por ORD, por número de clientes e por consumo.	67
Figura 3-12 - Quotas de mercado no ML do gás natural em número de clientes e consumo, 2018	68
Figura 3-13 - Quotas de mercado no ML do gás natural por segmento, em consumo, 2018.....	69
Figura 3-14 - Evolução das quotas de mercado no ML do gás natural por número de clientes e consumo, 2013 a 2018.....	70
Figura 3-15 - Evolução das quotas de mercado no ML do gás natural em consumo e por segmento, 2018.....	71
Figura 3-16 - Quota de mercado por ORD, em número de clientes, em 2018	72
Figura 3-17 - Quotas de mercado no ML por ORD em consumo, em 2018	73
Figura 3-18 - Concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2018 (HHI)	74
Figura 3-19 – Quota dos três comercializadores com maior dimensão em número de clientes e consumo, 2018 (Q3)	74
Figura 3-20 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo, por segmento, 2014 a 2018 (HHI)	75

Figura 3-21 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2013 a 2018 (Q1 e Q3)	76
Figura 3-22 - Concentração do mercado por ORD em número de clientes e consumo, 2018 (HHI)	77
Figura 3-23 - Concentração do mercado por ORD em número de clientes e consumo, 2018 (Q3).....	77
Figura 3-24 - Saldos das comercializadoras no ML, 2017 a 2018.....	79
Figura 3-25 - Mudanças e saldo na mudança de comercializador, por número de clientes, 2017 a 2018.....	81
Figura 3-26 - Entradas diretas por número de clientes, 2017 e 2018.....	82
Figura 3-27 - Taxa média de entradas e saídas por quota de mercado, em 2018	84
Figura 3-28 - Relação entre taxa média de entradas e a taxa de saídas, e correspondentes quotas de mercado, em 2018.....	85
Figura 3-29 - Indicador de capacidade de retenção da carteira em 2017 e 2018.....	86
Figura 3-30 - Evolução dos movimentos de <i>switching</i> em número de clientes, 2014 a 2018	87
Figura 3-31 - Taxas de <i>switching</i> , em número, 2017 a 2018.....	88
Figura 3-32 - Evolução das taxas de <i>switching</i> por segmento em número de clientes, 2014 a 2018	89
Figura 3-33 - Entradas no Mercado Regulado, 2014 a 2018.....	90
Figura 3-34 - Tempo médio decorrido entre a data de pedido e a data de aceitação (em dias úteis) ...	91
Figura 4-1 - Número de ofertas no ML, 2018	94
Figura 4-2 - Número médio de ofertas por comercializador, 2018.....	95
Figura 4-3 - Número médio de clientes por oferta de mercado, 2018	96
Figura 4-4 - Número de ofertas (eletricidade, gás natural e duais) por comercializador, 2018.....	96
Figura 4-5 - Escala de classificação na fidelização contratual	97
Figura 4-6 - Escala de classificação da penalidade contratual por antecipação à fidelização	98
Figura 4-7 - Avaliação global da condição de fidelização contratual.....	99
Figura 4-8 - Análise das ofertas relativas à fidelização (todas as ofertas)	99
Figura 4-9 - Oferta dos comercializadores relativamente a fidelização (todas as ofertas), ponderação por número de clientes, 2018.....	100
Figura 4-10 - Penalidade por quebra da cláusula de fidelização (apenas as ofertas com fidelização), 2018.....	101
Figura 4-11 - Notação das ofertas em mercado no item de penalidade contratual, 2018	102
Figura 4-12 - Oferta dos comercializadores relativamente a fidelização e penalidade (todas as ofertas), ponderação por número de clientes, 2018	103
Figura 4-13 - Escala de classificação no item dos meios de pagamento	104
Figura 4-14 - Meios de pagamento nas ofertas (todas as ofertas), 2018	105
Figura 4-15 - Notação das ofertas em mercado no item de meios de pagamento, 2018.....	106
Figura 4-16 - Abrangência dos meios de pagamento por número de clientes, 2018	107

Figura 4-17 - Oferta dos comercializadores relativamente a meios de pagamento (todas as ofertas), ponderação por número de clientes, 2018	107
Figura 4-18 - Escala de classificação no item de indexação de preços	109
Figura 4-19 - Abrangência da indexação de preços por número de clientes	110
Figura 4-20 - Notação das ofertas em mercado no item de indexação de preços.....	111
Figura 4-21 - Oferta dos comercializadores relativamente à indexação de preços (todas as ofertas), ponderação por número de ofertas	112
Figura 4-22 - Percentagem de clientes abrangidos por serviços adicionais no setor elétrico e do gás natural	113
Figura 5-1 - Percentagem de atendimentos presenciais monitorizados por comercializadores com tempo de espera inferior a 20 minutos	117
Figura 5-2 - Percentagem de atendimentos telefónicos de âmbito comercial monitorizados por comercializadores com tempo de espera inferior a 60 segundos.....	118
Figura 5-3 - Percentagem de reclamações respondidas atempadamente pelos comercializadores e tempo médio de resposta.....	119
Figura 5-4 - Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior a 20 minutos monitorizados, por comercializador	120
Figura 5-5 - Percentagem de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior a 60 segundos, por comercializador.....	121
Figura 5-6 - Percentagem de reclamações respondidas atempadamente, por comercializador.....	122
Figura 5-7 - Tempo médio de resposta a reclamações por comercializador	123
Figura 5-8 - Percentagem de atendimentos presenciais monitorizados por ORD com tempo de espera inferior a 20 minutos.....	124
Figura 5-9 - Percentagem de atendimentos telefónicos para comunicação de avarias (setor elétrico) e de emergências e avarias (setor GN) com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos	125
Figura 5-10 - Número de visitas combinadas realizadas e percentagem de cumprimento, pelos ORD, dos intervalos de tempo combinados.....	126
Figura 5-11 - Número de interrupções e restabelecimentos realizados por facto imputável ao cliente e percentagem de cumprimento de prazos	127
Figura 5-12 - Frequência de leituras para o setor elétrico e para o setor do gás natural	128
Figura 5-13 - Percentagem de reclamações respondidas atempadamente pelos ORD e o tempo médio de resposta	129
Figura 6-1 - Número de clientes abrangidos pela Tarifa Social, no setor elétrico, 2013 a 2018	140
Figura 6-2 - Número de clientes abrangidos pela Tarifa Social, no setor do gás natural, 2013 a 2018.....	141
Figura 6-3 - Preços da eletricidade para clientes domésticos, 2014 a 2018, e evolução relativa face ao primeiro semestre de 2014.....	142
Figura 6-4 - Preços do gás natural para clientes domésticos, 2014 a 2018, e evolução relativa ao segundo semestre de 2014.....	143

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 2-1 - Lista dos comercializadores de eletricidade ativos em 31 de dezembro de 2018.....	22
Quadro 2-2 - Estrutura e resultados esperados do mercado em bom funcionamento	23
Quadro 2-3 – Comercializadores que praticam regime de preços das ‘Condições de Preço Regulado’	50
Quadro 3-1 - Lista dos comercializadores de gás natural ativos em 31 de dezembro de 2018	65
Quadro 6-1 - Estrutura e resultados esperados do mercado em bom funcionamento	133

0 SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório enquadra-se nas funções de supervisão e acompanhamento dos mercados de eletricidade e de gás natural desempenhadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) e é uma importante ferramenta para obter uma visão de conjunto dos mercados retalhistas de eletricidade e de gás natural, nas suas diferentes vertentes. Trata-se de um relatório com foco anual que avalia a evolução dos mercados em termos de dinâmica de concorrência, de caracterização das ofertas comerciais, de proteção do consumidor e de serviço ao cliente complementando a informação divulgada mensalmente nos relatórios sobre o mercado liberalizado (ML).

Dinâmica entre mercado livre e mercado regulado

Em 2018, o número de clientes no ML continuou a aumentar, tendo atingido 5,1 milhões na eletricidade e 1,2 milhões no gás natural. O peso total do ML no consumo global dos mercados elétrico e de gás natural atingiu valores de 94% e de 97%, respetivamente. Verifica-se que a proporção de consumo presente no ML já atingiu valores muito elevados, razão pela qual é natural que, em 2018, se tenha mantido a tendência de abrandamento do seu crescimento.

Quotas de mercado

Em termos de quotas de mercado, verifica-se que a EDP Comercial continua a ser a comercializadora líder em número de clientes, com quotas de 81% e de 55%, na eletricidade e no gás natural, respetivamente. Em termos de consumo abastecido, a liderança é repartida entre EDP Comercial, com 42% na eletricidade, e a Galp Power, com 56% no gás natural.

Na eletricidade acentuou-se a tendência de erosão da base de clientes da EDP Comercial que viu a sua quota de mercado reduzir-se em 3 pontos percentuais (p.p.). Esta perda de clientes só não é mais expressiva pelo facto de a EDP Comercial continuar a registar bons resultados nos clientes que transitam do mercado regulado (MR) para o ML e, em especial, nas entradas diretas de clientes sem contrato. Efetivamente, verifica-se que a EDP Comercial angariou 57% dos clientes que transitaram do MR para o ML, em 2018 (75% em 2017), e cerca de 77% nas entradas diretas.

Ainda na eletricidade, sublinha-se a tendência de melhoria das quotas de mercado dos concorrentes da EDP Comercial. Ao nível do número de clientes e no setor doméstico nota-se um reforço dos concorrentes de maior dimensão, com destaque para a Endesa e a Iberdrola. Em termos de consumo e no setor não-doméstico regista-se um reforço das quotas de mercado dos comercializadores de menor dimensão.

Iberdrola e Endesa mantêm a posição de liderança, em termos de consumo, nos segmentos de grandes consumidores e industriais, respetivamente.

No mercado do gás natural, verifica-se que a EDP Comercial e a Galp Power assumem estratégias distintas de abordagem ao mercado. A EDP Comercial lidera em número de clientes, apesar da redução de 2 p.p., para 55%. A Galp Power, por sua vez, lidera em termos de consumo, com 56% de quota. Destaca-se ainda o aumento de quota de mercado da Endesa e da Iberdrola, em número de clientes, e o crescimento da Gás Natural Fenosa e da EDP Comercial, em termos de consumo.

Em linha com esta tendência, a Galp Power regista, em consumo, quotas de mercado acima de 50%, nos segmentos industrial e de grandes consumidores verificando-se uma situação idêntica com a EDP Comercial nos segmentos residencial e Pequenas e Médias Empresas (PME).

Intensidade de mudança

Em 2018, apesar de se ter verificado, em ambos os setores, uma redução global das taxas de intensidade de mudança de comercializador, medidas em número de clientes, os segmentos não-domésticos registaram um crescimento da intensidade de mudança.

A redução das taxas globais de mudança de comercializador continua a ser explicada pelo menor número de mudanças do MR para o ML, pese embora o número de mudanças dentro do ML também ter registado um ligeiro decréscimo face ao ano anterior.

Concentração de mercado

Manteve-se em 2018 a tendência verificada nos últimos anos de melhoria generalizada dos indicadores de concentração de mercado. Efetivamente, verificaram-se quedas acentuadas em ambos os setores, quer do índice Herfindhal-Hirschman (HHI) quer do índice Q3¹, medidos em número de clientes ou em consumo.

Em 2018, as reduções dos indicadores de concentração de mercado são especialmente significativas no segmento doméstico, quando medidas em número de clientes, destacando-se a queda, em ambos os setores, de 7% do índice HHI nesses segmentos. Destaca-se também, nos setor elétrico, a queda de 10% do índice HHI medido em consumo, no segmento industrial.

¹ Soma das quotas de mercado dos três comercializadores com maior quota de mercado.

Cabe ainda destacar que, no setor elétrico, todos os segmentos não-domésticos apresentam um valor de HHI de 2 500, em consumo. O valor de 2 500 é um limiar de referência que corresponde a uma situação em que existem quatro comercializadores com quotas idênticas de 25%.

De uma forma geral, verifica-se que o setor elétrico regista, nos segmentos não-domésticos, menores níveis de concentração de mercado do que o setor do gás natural, o que pode ser explicado pelo maior número de comercializadores em atividade. No segmento doméstico, é o setor do gás natural aquele que regista um menor nível de concentração de mercado medido através do HHI que se deve ao facto de, contrariamente ao que acontece na eletricidade, não existir uma concentração tão elevada no comercializador de maior dimensão. No entanto, utilizando o indicador Q3, os dois setores apresentam, no segmento doméstico, níveis de concentração muito semelhantes.

Clientes dos comercializadores de último recurso

O número de clientes que ingressou nos comercializadores de último recurso (CUR) no setor da eletricidade foi de 13 558, o que pressupõe um aumento face ao ano anterior. A publicação no final de 2017 de legislação que consagrou a livre opção dos consumidores domésticos de eletricidade de tarifas reguladas parece ter contribuído decisivamente para este aumento. Ainda assim, o número de clientes a ingressar no CUR mantém-se em níveis reduzidos, quando comparado com o nível global de mudanças.

No setor do gás natural, o número de clientes a regressar ao CUR manteve-se em níveis residuais e em linha com os registados em anos anteriores.

Ofertas Comerciais

Ao nível das ofertas comerciais em mercado verificava-se, no final de 2018, a existência de 1 274 ofertas distintas nos mercados de eletricidade e de gás natural, 410 das quais correspondentes a ofertas duais. A Galp Power, ao registar 1 037 ofertas comerciais, destaca-se como o comercializador com maior número de ofertas. O número médio de ofertas por comercializador foi de 51, no entanto, excluindo a Galp Power, o número médio de ofertas por comercializador reduz-se para 10.

No que diz respeito à caracterização das ofertas, 44% permitia três ou quatro meios de pagamento (incluindo numerário) e cerca de 87% não apresentam cláusulas de fidelização. De entre as ofertas que incluem cláusulas de fidelização, cerca de 13% não impunham quaisquer penalizações, 57% incluíam penalizações iguais ou inferiores a 25% da fatura mensal e nenhuma previa penalizações iguais ou superiores a 100% da fatura mensal. Cabe ainda referir que 92% dos clientes se encontravam abrangidos

por ofertas que não incluíam qualquer tipo de indexação e mais de 80% dos clientes não estavam abrangidos por serviços adicionais.

Qualidade de Serviço Comercial

Nos indicadores associados à qualidade de serviço comercial, não tendo sido possível obter em tempo útil para a elaboração do presente relatório informação relativa ao ano de 2018, apresentam-se os dados que constam no relatório do ano anterior e no qual se concluía pela manutenção ou melhoria dos valores dos indicadores entre 2014 e 2017.

Neste relatório foi ainda incluída uma análise ao comportamento individual, entre 2014 e 2017, dos comercializadores com quotas de mercado superiores a 2,5% em pelo menos um dos setores, no que diz respeito ao atendimento presencial, atendimento telefónico, resposta atempada a reclamações e tempo médio de resposta.

Tarifa Social

Em relação ao número de consumidores beneficiários da tarifa social verifica-se que no final de 2018 existiam cerca de 804 mil beneficiários no setor elétrico e 36 mil no setor do gás natural. Quer na eletricidade, quer no gás natural verifica-se que o período de maior crescimento do número de beneficiários corresponde ao segundo semestre de 2017 que coincide com a revisão legislativa que automatizou o processo de atribuição deste benefício.

Preço de venda final

A análise de preços para clientes domésticos entre 2014 e 2018 revela uma melhoria dos preços em Portugal face aos valores médios na Euro Área, quer no setor da eletricidade, quer no do gás natural.

No caso da eletricidade, a convergência de preços registada desde 2016 permitiu que, no segundo semestre de 2018, os preços para clientes domésticos sejam já muito próximos, embora com os preços em Portugal ligeiramente superiores. No caso do gás natural, os preços para clientes domésticos em Portugal são desde o segundo semestre de 2016 inferiores aos da Euro Área e inferiores aos da União Europeia desde o segundo semestre de 2018.

Alterações legislativas e regulamentares

Em 2018, as alterações com impacto relevante no funcionamento do mercado retalhista cingiram-se a alterações regulamentares promovidas pela ERSE. De entre estas destacam-se as peças regulamentares relativas à operacionalização do acesso ao regime equiparado ao das tarifas transitórias ou reguladas, ao estabelecimento um regime transitório de gestão de riscos e garantias no setor elétrico, à revisão dos procedimentos de mudança de comercializador criando um acervo de regras comum para os setores elétrico e do gás natural e à rotulagem de energia elétrica que introduziu regras vinculativas, a cumprir pelos comercializadores de eletricidade, relativas à rotulagem de energia elétrica.

1 INTRODUÇÃO

1.1 OBJETIVO E ÂMBITO

O presente relatório enquadra-se nas funções de supervisão e acompanhamento dos mercados de eletricidade e de gás natural desempenhadas pela ERSE e é uma importante ferramenta de avaliação do seu funcionamento em termos de dinâmica de concorrência, de caracterização das ofertas comerciais, de proteção do consumidor e de serviço ao cliente.

A abertura dos mercados de eletricidade e gás natural reforçou a necessidade da sua monitorização na componente de retalho que procura garantir, simultaneamente, a existência de condições de concorrência entre os diversos operadores e a minimização das assimetrias de informação fomentando, assim, a transparência, fator crítico para a eficiência do mercado.

Este relatório pretende contribuir para uma visão de conjunto do mercado retalhista nas suas diferentes vertentes, tratando-se este relatório o primeiro exercício deste género publicado pela ERSE. Pretende-se que este relatório tenha uma periodicidade anual e que analise dados relevantes como, por exemplo, o número de clientes no ML, tendências no consumo ou a qualidade do serviço prestado, bem como os principais avanços regulamentares e legislativos. Também é apresentada uma visão de médio prazo sobre a estrutura e a dinâmica concorrencial do mercado retalhista português, que complementa a informação divulgada mensalmente nos relatórios sobre o ML, com um foco mais de curto prazo.

Com a divulgação regular de informações acerca do funcionamento do mercado, procura-se promover um maior entendimento e confiança por parte de todos os agentes.

1.2 MERCADO LIBERALIZADO EM PORTUGAL

Todos os consumidores em Portugal continental podem livremente escolher o seu fornecedor de eletricidade e de gás natural. Para mudar de comercializador, os consumidores devem concentrar-se em três passos fundamentais, conforme descrito a seguir, na Figura 1-1.

Importa lembrar algumas características da mudança de comercializador, nomeadamente:

- a mudança de comercializador é gratuita para o consumidor,

- o ponto de contacto preferencial para cada consumidor é o seu respetivo comercializador e, na mudança, deverá ser o novo comercializador a assumir esse papel,
- a mudança de comercializador não implica qualquer alteração da instalação consumidora (o contador, por exemplo), a não ser que o cliente a solicite,
- não existe um número máximo de mudanças de comercializador que cada consumidor pode efetuar,
- a tarifa social deve ser aplicada por todos os comercializadores, incluindo os de mercado,
- o prazo máximo para a mudança é de três semanas,
- a ERSE divulga na sua página da internet (www.erse.pt) uma lista dos comercializadores que, voluntariamente, pretenderam divulgar os seus contatos comerciais nesse sítio.

Figura 1-1 - Procedimentos para mudança do comercializador



Fonte: ERSE.

Os comercializadores devem ainda apresentar aos seus clientes informação pré-contratual que permita conhecer as características da oferta de fornecimento. Para o efeito, foi aprovada pela ERSE uma ficha contratual padronizada² que resume e sistematiza, de forma comparável, os principais aspetos da oferta do comercializador.

² Conforme estabelecido pela Diretiva n.º 4, de 8 de abril de 2015, disponível em: http://www.erse.pt/pt/electricidade/regulamentos/relacoescomerciais/Documents/SubRegulamentação/Diretiva_4_2015.pdf.

Figura 1-2 - Ficha contratual padronizada

ANEXO FICHA NORMALIZADA DE OFERTA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA		Custo mensal de _____ €	
Parte I - IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR E DA OFERTA		Parte III.le - Fornecimento de ELETRICIDADE	
Comercializador (fornecedor)	«Designação comercial do comercializador, conforme inscrito no contrato de fornecimento»	CPE ⁽¹⁾	PT _____
Oferta comercial (designação)	«Designação completa da oferta comercial disponibilizada»	Potência contratada	_____
Segmento da oferta	«Especificação do segmento a que a oferta se destina (p.e., Baixa tensão, clientes particulares com potência até 6,9 kVA e Baixa pressão, clientes particulares até 2.ª escalação de gás natural)»	Preço total ⁽²⁾	_____ para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês
Contactos comerciais, para reclamação e pedido de informação	«Identificação dos contactos comerciais a utilizar com o comercializador, incluindo os que são específicos da oferta comercial e os que são de utilização genérica»	Preço atual da energia	<input type="checkbox"/> Fixo, de _____ <input type="checkbox"/> Indexado, a _____ Cálculo do preço indexado: _____ Informação do indexante disponível em: _____
Contacto para assistência técnica ou avarias	«Identificação dos contactos para comunicação de avarias ou necessidade de assistência técnica e menção de custo associado»	Opção tarifária	<input type="checkbox"/> Simples <input type="checkbox"/> Bi-horária <input type="checkbox"/> Tri-horária <input type="checkbox"/> Outra: _____
Contacto para leituras de contador	«Identificação dos contactos para comunicação de leituras e menção de custo associado»	Emissões de CO2	_____ g CO2/100 kWh, de acordo com última informação anual
Parte II - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA		Parte III.gn - Fornecimento de GÁS NATURAL	
Fornecimento	<input type="checkbox"/> Eletricidade <input type="checkbox"/> Gás natural <input type="checkbox"/> Dual (Elet.+Gás Natural)	CUJ ⁽¹⁾	PT _____
Duração	_____ meses ou até à data de _____ (ddmmaaaa) <input type="checkbox"/> Renovação automática	Escalação de consumo	_____
Validade da oferta	<input type="checkbox"/> Permanente <input type="checkbox"/> Promocional, até _____ (ddmmaaaa)	Preço total ⁽²⁾	_____ para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês
Fidelização	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, por _____ meses Benefício associado: _____ Custo quebra de fidelização: _____	Preço atual da energia	<input type="checkbox"/> Fixo, de _____ <input type="checkbox"/> Indexado, a _____ Cálculo do preço indexado: _____ Informação do indexante disponível em: _____
Indexação de preço	<input type="checkbox"/> Preço indexado na eletricidade <input type="checkbox"/> Preço indexado no gás natural	Parte IV - Informação ao CONSUMIDOR	
Faturação	Periodicidade _____ Pagamento até _____ dias da emissão da fatura <input type="checkbox"/> Fatura eletrónica obrigatória <input type="checkbox"/> Modalidade de pagamento fixo	TARIFA SOCIAL e ASECE	«Informação sobre as condições de aplicação da tarifa social e do ASECE, atribuição dos mesmos e meios de contacto com o comercializador para este efeito»
Meio(s) de pagamento	_____ (identificar todos os disponíveis) Preço diferenciado? <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim Se sim, quais os que têm custo adicional: _____	CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS	«Informação sobre a condição de cliente com necessidades especiais (CNE), respetivos direitos e forma de contacto com o comercializador para esclarecimento de dúvidas ou solicitação da condição de CNE»
Prazo de resposta a reclamações	_____ dias úteis <input type="checkbox"/> Sem compensação <input type="checkbox"/> Com compensação Valor da compensação: _____ €		
Serviços adicionais	«Especificação do serviço»		

(1) Obrigatório preenchimento apenas com a concretização do contrato.

(2) Considera um consumo indicativo de 100 kWh por mês, sendo apresentado o custo global mensal com todos os encargos (acesso e energia), excluindo impostos e taxas. Nas ofertas de com vários períodos horários considera-se um consumo igualmente distribuído por cada período. O consumo é meramente indicativo e destina-se a operacionalizar a comparação de ofertas em mercado, não refletindo o consumo real dos destinatários da oferta.

Fonte: ERSE.

A ERSE disponibiliza na sua página na *internet* uma ferramenta de comparação de preços e condições de ofertas em mercado. Sublinha-se, para reforço das características de integridade e de transparência do funcionamento do mercado retalhista, a necessidade de os consumidores utilizarem todas as informações disponíveis para uma escolha mais consciente.

1.3 GRANDES NÚMEROS DO MERCADO RETALHISTA EM PORTUGAL

Figura 1-3 - Grandes números do mercado liberalizado de eletricidade e gás natural

Síntese do Mercado Liberalizado de Eletricidade 	Número de Clientes <hr/> 5 100 303	Consumo médio <hr/> 43 076 GWh
	Peso Relativo do ML¹ <hr/> 94%	Nº de Mudanças no ML <hr/> 455 243 Clientes 9 270 GWh
	Nº de entradas² <hr/> 307 004 Clientes 1 432 GWh	Nº de saídas³ <hr/> 171 135 Clientes 883 GWh

Síntese do Mercado Liberalizado de Gás Natural 	Número de Clientes <hr/> 1 196 315	Consumo Médio <hr/> 41 848 GWh
	Peso Relativo do ML¹ <hr/> 97%	Nº de Mudanças no ML <hr/> 104 827 Clientes
	Nº de entradas² <hr/> 101 235 Clientes	Nº de saídas³ <hr/> 49 708 Clientes

Nota: 1. Peso relativo do consumo no ML no consumo global de MR e ML; 2. As entradas totais no ML incluem as passagens do MR e as entradas diretas no ML; 3. As saídas totais no ML incluem as passagens para o MR e as saídas sem outro contrato.

Fonte: EDP Distribuição e Adene. Elaboração ERSE.

MERCADO DE ENERGIA ELÉTRICA



2 MERCADO DE ENERGIA ELÉTRICA

Durante o ano de 2018, apesar de a esmagadora maioria dos consumos (94%) já estar no ML retalhista, continuou a observar-se uma consolidação deste mercado, quer em termos de consumo global de eletricidade, quer em número de clientes. O ritmo de crescimento do ML retalhista é naturalmente inferior ao verificado em anos anteriores o que é explicado pelo nível de maturidade de mercado entretanto atingida.

Fatores estruturais como a extinção das tarifas reguladas de venda a clientes finais, a existência de mecanismos regulados de cobertura de risco pelos comercializadores e o reforço da transparência na comunicação aos consumidores finais sobre as ofertas disponíveis, continuam a permitir a entrada de novos comercializadores a atuar no ML.

Do mesmo modo, ao nível de fatores conjunturais, continuam a verificar-se diferenciais reduzidos de preço entre Portugal e Espanha no mercado grossista, inclusivamente inferiores aos do ano de 2017, que propiciam a perceção de menores riscos comerciais aos comercializadores que operam a partir de Espanha e que concorrem com todos os demais comercializadores no mercado português.

No final de 2018, encontravam-se a operar em mercado 29 comercializadores sendo que, destes, 27 marcavam presença no segmento dos consumidores domésticos³.

O ano de 2018 foi marcado por uma penetração significativa dos comercializadores em regime de mercado, não apenas nos segmentos de grandes consumidores⁴ e consumidores industriais⁵, mas também no segmento doméstico. Efetivamente, cerca de 85% do consumo do segmento doméstico já se encontrava no ML no final de 2018 (mais um ponto percentual (p.p.) face ao final de 2017).

A intensidade de mudança de comercializador regista uma ligeira quebra face ao ano anterior que se deve, principalmente, à redução do número de mudanças do MR para o ML. As mudanças dentro do ML também registam uma pequena redução e são a componente que mais contribui para a intensidade de mudança.

³ Conjunto de clientes cujas instalações de consumo estão ligadas às redes em baixa tensão, com potência contratada inferior ou igual a 41,4 kW (BTN, baixa tensão normal).

⁴ Conjunto de clientes cujas instalações de consumo estão ligadas às redes de muito alta tensão (MAT) e de alta tensão (AT).

⁵ Conjunto de clientes cujas instalações de consumo estão ligadas às redes de média tensão (MT).

2.1 ESTRUTURA DO MERCADO RETALHISTA

2.1.1 CARACTERIZAÇÃO DO MERCADO

O processo de liberalização do setor elétrico em Portugal continental tem sido efetuado de forma progressiva, sendo que o ML tem vindo a consolidar-se, em boa parte, devido ao processo de extinção de tarifas reguladas que, em janeiro de 2013, passou a abranger todos os clientes, incluindo os domésticos.

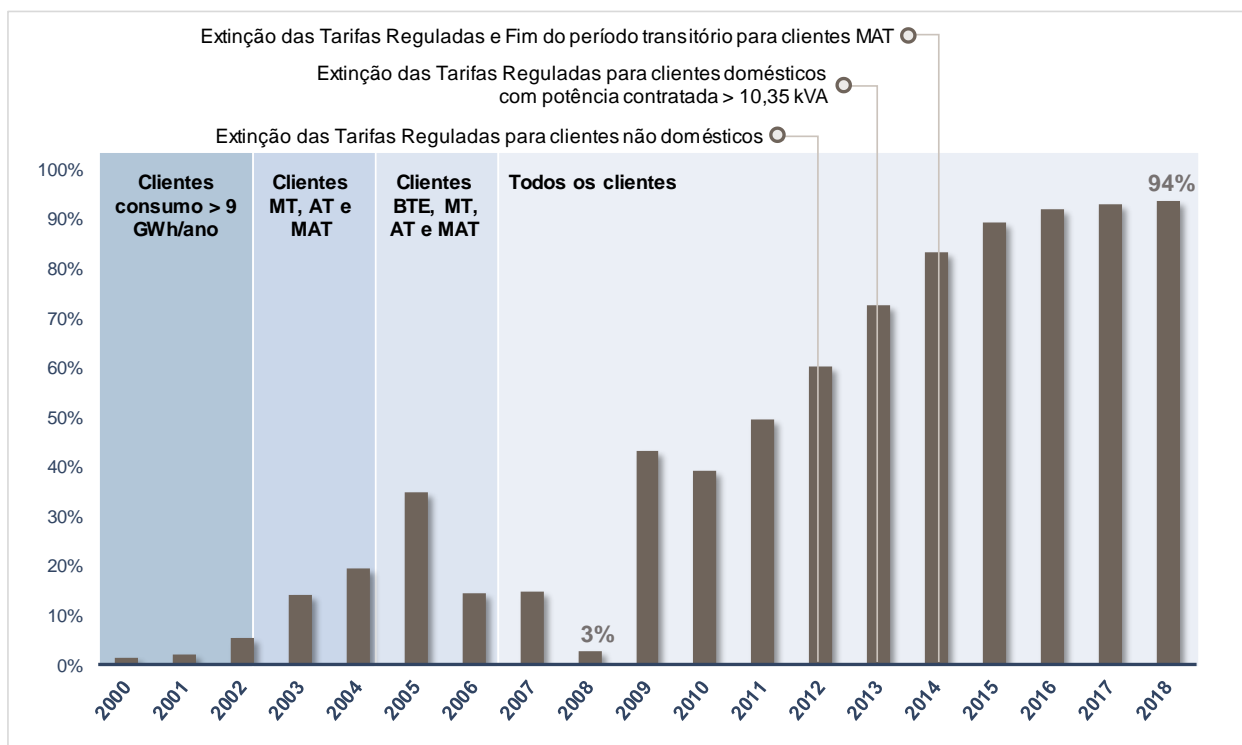
A Figura 2-1 apresenta a evolução do peso relativo do ML e os principais marcos do calendário de liberalização do mercado elétrico. O processo de liberalização deste setor foi iniciado em 1995 e concluído em setembro de 2006, com a atribuição do direito de escolha de fornecedor a todos os consumidores.

Em janeiro de 2011, iniciou-se o processo de extinção das tarifas reguladas de venda a clientes finais com consumos em muito alta tensão (MAT), alta tensão (AT), média tensão (MT) e baixa tensão especial (BTE). Para os clientes em baixa tensão normal (BTN) foi definido o seguinte calendário de extinção das tarifas reguladas: i) a partir de 1 de julho de 2012, clientes com potência contratada superior ou igual a 10,35 kVA e ii) a partir de 1 de janeiro de 2013, clientes com potência contratada inferior a 10,35 kVA. O período transitório de fornecimento pelo CUR aos clientes em BTN que não exerçam o direito de mudança para o ML foi estendido até 31 de dezembro de 2020⁶.

Globalmente, observa-se uma tendência de crescimento do ML que se intensificou a partir de 2008. O processo de extinção de tarifas reguladas e o aumento da concorrência e do número de comercializadores a operar no mercado, contribuíram significativamente para este movimento. No final de 2018, o consumo em ML representava cerca de 94% do consumo total.

⁶ Conforme definido pela Portaria n.º 39/2017, de 26 de janeiro.

Figura 2-1 - Calendário de liberalização do mercado de eletricidade e a evolução do seu peso relativo



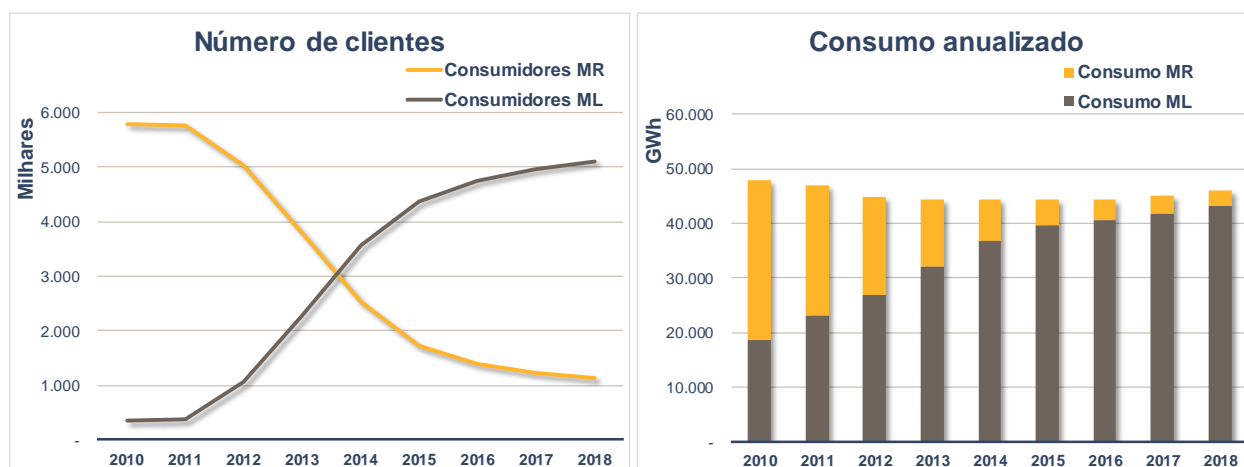
Nota: peso relativo do consumo anualizado no ML sobre o consumo global do MR e ML.

Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

A Figura 2-2 apresenta a evolução do número de clientes e do consumo no ML em Portugal continental, bem como informações acerca do MR abastecido pelo CUR. Entre 2010 e 2018, observou-se a entrada de cerca de 4,7 milhões de novos clientes no ML e um incremento do consumo de 24,4 mil GWh, o que equivale a dizer que o ML cresceu 14,3 vezes em número de clientes entre 2010 e 2018 e 2,3 vezes em termos de consumo.

No MR, observou-se o movimento oposto, tendo-se verificado, no mesmo período, uma redução de aproximadamente 80% do número de clientes e de 90% do consumo.

Figura 2-2 - Repartição do número de clientes e do consumo entre MR e ML, 2010 a 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

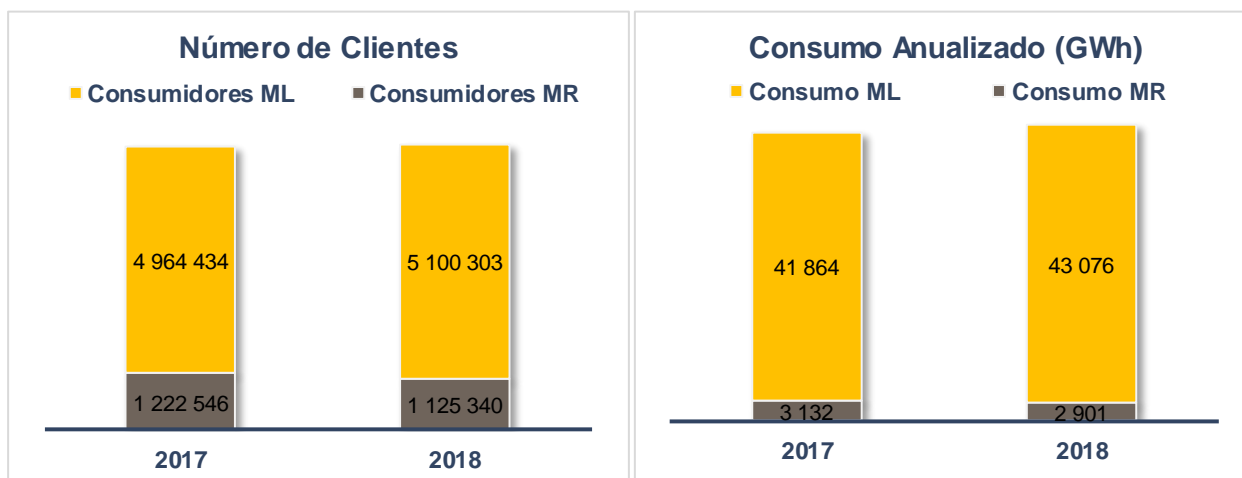
A Figura 2-3 apresenta o número de clientes e o consumo no mercado elétrico português para os anos de 2017 e 2018. Verifica-se que o ML alcançou, no final de 2018, um número acumulado de cerca de 5,1 milhões de clientes, o que corresponde a um crescimento de 2,7% face ao ano anterior. O MR, por sua vez, registou uma queda anual do número de clientes de cerca de 8% atingindo, no final de 2018, 1,13 milhões de clientes.

O consumo anualizado no ML livre ascendeu a 43 076 GWh em 2018⁷, um aumento de 1 212 GWh (+2,9% face ao ano anterior). Em sentido oposto, o MR registou uma queda de 7,4% em termos de consumo, apresentando um consumo anualizado de 2 901 GWh em 2018.

Assim, em 2018, o ML representou 94% do consumo registado no território continental e 82% do número total de clientes.

⁷ Consumo médio em 12 meses atribuído a clientes no ML no final de 2018.

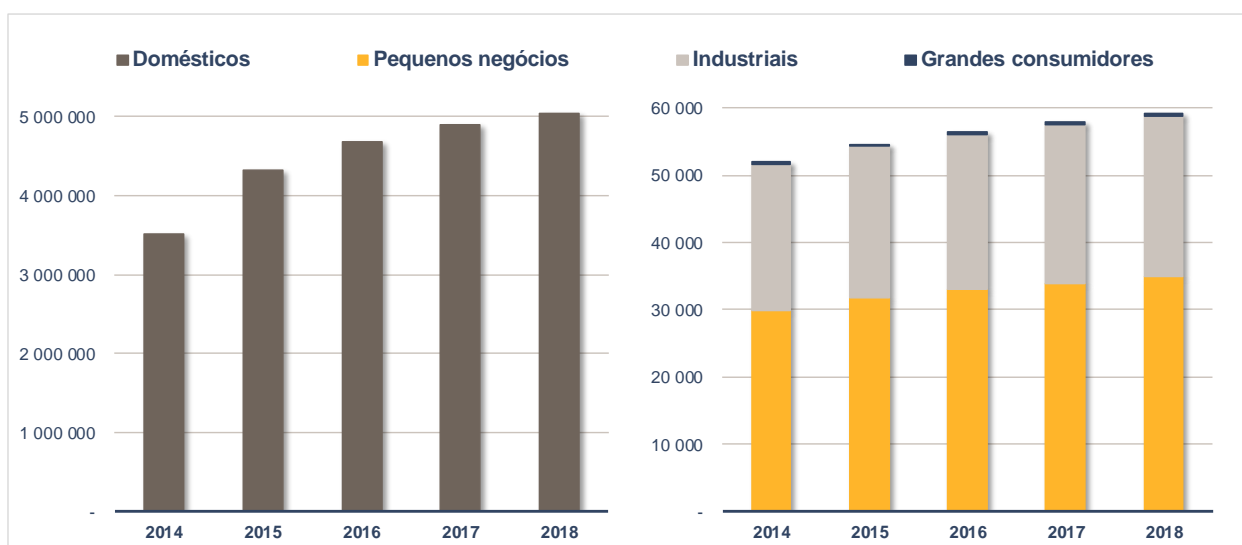
Figura 2-3- Número de clientes e consumo no mercado elétrico, 2017 e 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

Uma análise mais detalhada reforça a conclusão de que o aumento gradual da dimensão do ML, no período analisado, se deve essencialmente à continuação da entrada de clientes domésticos, cujo número aumentou, em 2018, cerca de 3% face ao ano anterior. Em todo caso, também houve aumento nos demais perfis de clientes entre 2017 e 2018: o número de grandes consumidores e clientes industriais no ML cresceu em ambos cerca de 2%, enquanto para os pequenos negócios o aumento foi de 3%, vide Figura 2-4.

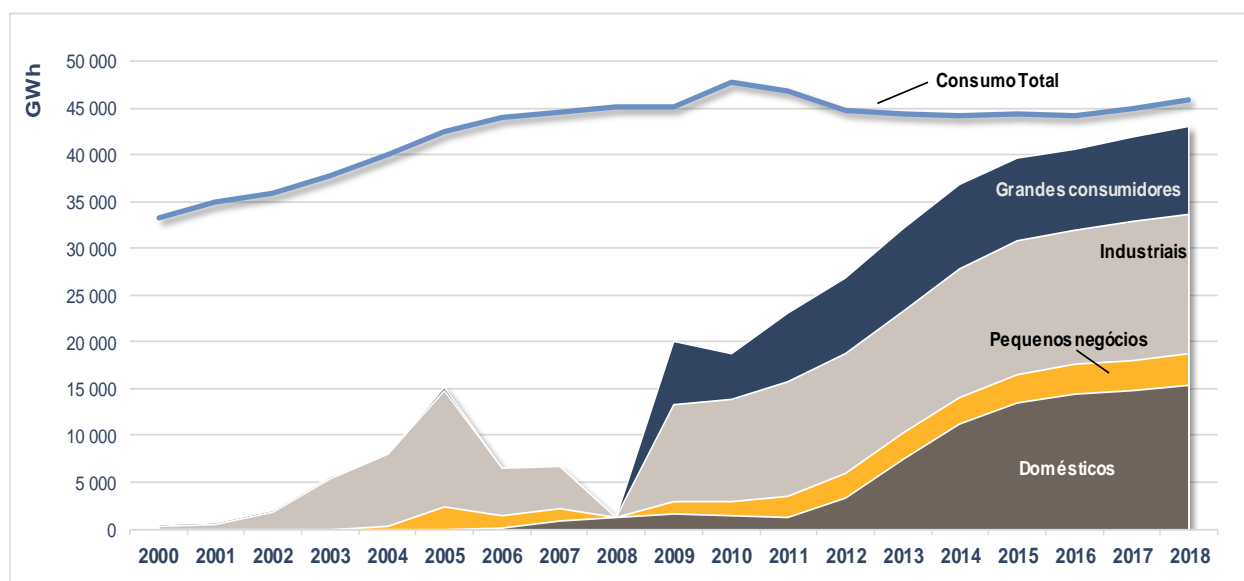
Figura 2-4 - Evolução do mercado liberalizado em Portugal continental por número de clientes, 2014 a 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

O consumo de cada segmento de clientes que se encontra em ML é apresentado na Figura 2-5, de onde é possível extrair que os segmentos relativos aos consumidores domésticos e industriais são os que mais pesam no consumo total no ML, cada um com cerca de 35% de quota. A atual situação é completamente distinta da verificada em 2013, último ano no qual os dois segmentos com maior peso no ML eram os segmentos dos industriais (41%) e dos grandes consumidores (27%).

Figura 2-5 - Evolução do mercado liberalizado por consumo, 2000 a 2018



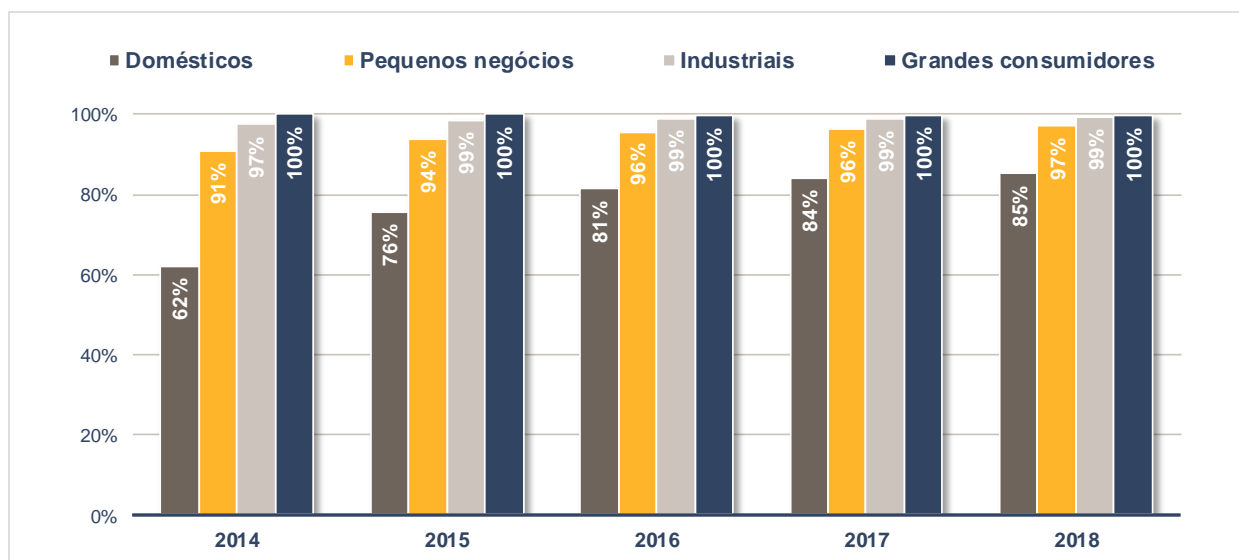
Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

Na Figura 2-6 é feita a análise sobre a penetração do ML por segmento entre 2014 e 2018, podendo observar-se que, no final de 2018, à exceção do segmento doméstico, a quase totalidade dos consumos foi assegurado por comercializadores em mercado. No caso dos grandes consumidores vêm sendo registadas percentagens iguais ou superiores a 99% desde, pelo menos, 2014 e no segmento dos industriais, desde 2015. Em face destes valores, é natural que o ritmo de crescimento do ML em 2018 seja inferior ao verificado em anos anteriores.

No segmento dos pequenos negócios, a percentagem de consumo abastecida por comercializadores de mercado continua a crescer, tendo passado de cerca de 91%, em 2014, para 97%, em 2018. O segmento doméstico é o que regista o crescimento mais acentuado na percentagem de consumo no ML, tendo passado de 62% para 85% no espaço de quatro anos. O crescimento face ao ano anterior foi de cerca de 1%, dando alguns sinais de abrandamento face aos anos imediatamente anteriores, o que é normal, tendo

em conta a maturidade do mercado entretanto alcançada. Apesar da tendência de crescimento, o segmento de clientes domésticos é o que continua a apresentar a menor penetração do ML.

Figura 2-6 - Penetração em consumo do mercado liberalizado por segmento de clientes, 2014 a 2018



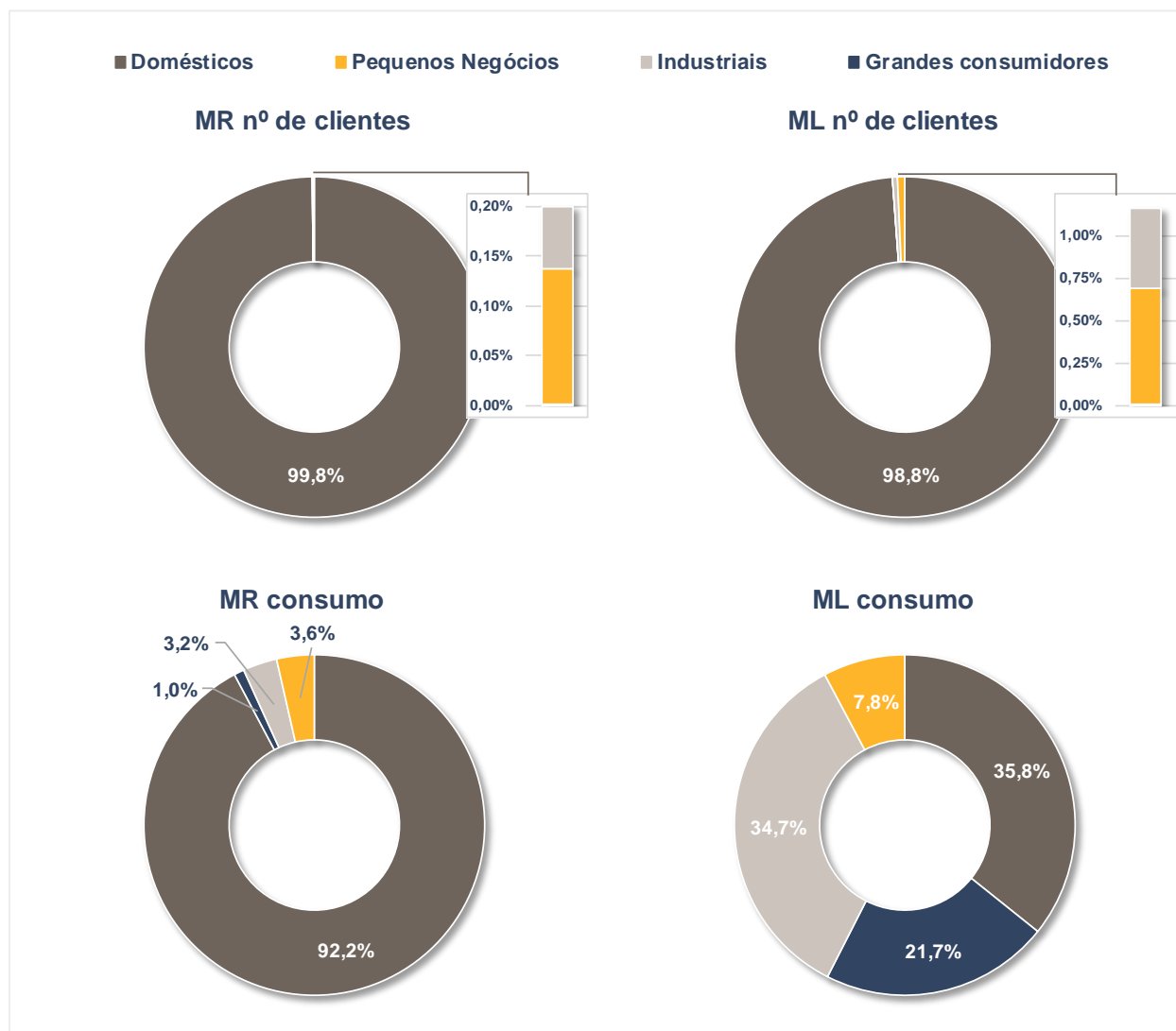
Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

Como se pode ver na Figura 2-7, a quase totalidade do número de clientes do ML concentra-se, naturalmente, nos clientes domésticos, os quais representavam no final do ano 98,8% do total de clientes no ML. Em termos de consumo são os segmentos dos clientes domésticos e dos clientes industriais que representam a maior parte do consumo do ML (cerca de 35% cada), sendo seguidos de perto pelo segmento dos grandes consumidores (cerca de 22%).

No que se refere ao MR, cerca de 1,13 milhões clientes permanecem, no final de dezembro de 2018, a ser abastecidos pelo CUR dos quais a esmagadora maioria pertence ao segmento de clientes domésticos (99,8%). A evolução dos últimos anos tem tornado a carteira dos CUR progressivamente concentrada, em termos de consumo, no segmento de clientes domésticos, que representou, em 2018, cerca de 92% dos fornecimentos destes comercializadores. Para os segmentos não-domésticos, a legislação prevê a possibilidade de extinção das tarifas reguladas de venda a clientes finais, quando a percentagem de clientes presente no ML num determinado segmento supere os 90%⁸, extinção que se tem vindo a concretizar quando o CUR deixa de ter clientes nesse segmento.

⁸ Decreto-Lei n.º 104/2010, de 29 de setembro, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 13/2014 de 22 de janeiro.

Figura 2-7 - Caracterização do mercado de eletricidade, 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

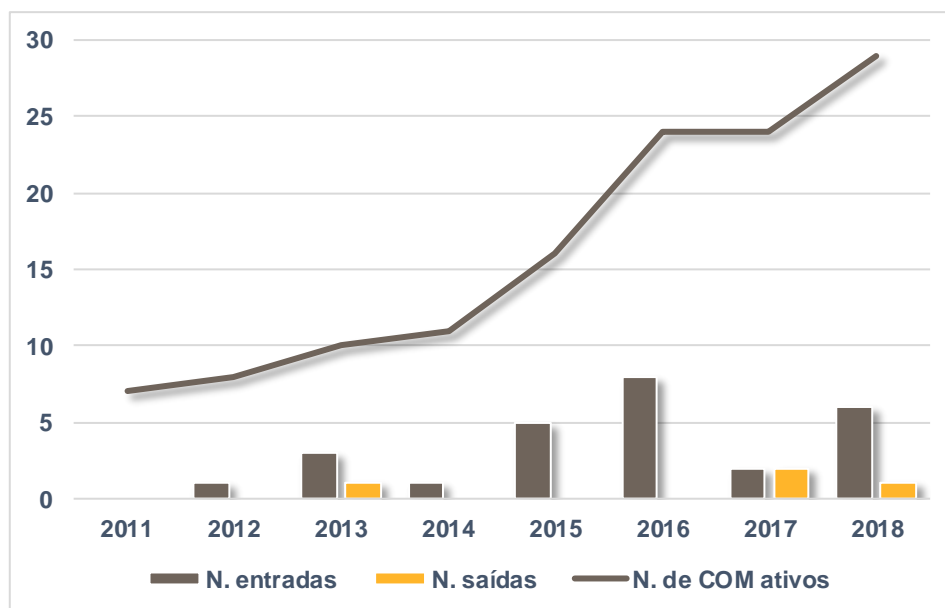
2.1.2 COMERCIALIZADORES ATIVOS POR SEGMENTO DE CLIENTES

No final de 2018, além do CUR, encontravam-se a operar em mercado 29 comercializadores, dos quais 27 marcavam presença no segmento doméstico, 25 no segmento industrial, 23 no segmento de pequenos negócios e 13 no segmento dos grandes consumidores. O Quadro 2-1 apresenta a lista dos 29 comercializadores em regime não regulado e os respetivos segmentos atendidos e a Figura 2-8 apresenta a evolução do número de comercializadores ativos no ML desde 2011.

O aumento do número de comercializadores em atividade deve-se ao ingresso de seis novos agentes ao longo de 2018, a Alfa Energia, a Clidomer, a Ezurimbol, a Muon, a PropensAlternativa e a PT Live, tendo-se

registado apenas a saída da Elusa. Dos novos agentes, apenas a Clidomer tem origem externa sendo detida por uma entidade espanhola.

























Figura 2-8 – Evolução do número de comercializadores ativos e de entradas e saídas de comercializadores do ML, 2011 a 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

Cabe ainda destacar que, destes 29 comercializadores, 11 também atuam na comercialização de gás natural, nomeadamente Aldro, Audax, EDP Comercial, Endesa, Galp Power, GN Fenosa, Goldenergy, Iberdrola, Luzigás, PH Energia e Rolear.

Quadro 2-1 - Lista dos comercializadores de eletricidade ativos em 31 de dezembro de 2018

Comercializadores		Domésticos	Pequenos negócios	Industriais	Grandes consumidores
ACCIONA Energía		•	•	•	•
Aldro Energía y Soluciones		•	•	•	
Alfa Energia		•			
Audax Energia		•	•	•	
Axpo Portugal		•	•	•	•
Clidomer					•
ECOCHOICE		•	•	•	
EDP Comercial		•	•	•	•
Elergone Energia		•	•	•	•
ENAT ENERGIAS		•	•	•	
Endesa		•	•	•	•
Enforcesco		•	•	•	•
Ezurimbol		•	•	•	
FORTIA				•	•
Galp Power		•	•	•	•
Gás Natural Fenosa		•	•	•	•
Goldenergy		•			
HEN		•	•	•	
Iberdrola		•	•	•	•
JafPlus		•	•	•	
Logica Energy		•	•	•	
Lusíadaenergia		•	•	•	
LUZBOA		•	•	•	
Muon Electric		•	•	•	•
ODF Energía		•	•	•	
PH Energia		•	•	•	•
PropensAlternativa		•			
PT Live		•		•	
Rolear Viva		•	•	•	

Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

2.2 NÍVEL CONCORRENCIAL

A concorrência é fundamental para garantir que os mercados de energia funcionam no interesse dos consumidores – gerando benefícios aos consumidores, incentivando as empresas a serem mais eficientes e fornecendo serviços a preços competitivos. Um dos objetivos da regulação é o de criar e manter uma estrutura de regras clara e previsível, criando condições para uma concorrência sã e efetiva entre os participantes no mercado.

Assim, para obter benefícios para os consumidores de energia, devem ser criadas condições que permitam um processo de competição dinâmico, minimizando barreiras de entrada e saída e estimulando a inovação através da rivalidade entre as empresas na competição pela captação de uma maior fatia do mercado, vide Quadro 2-2.

Quadro 2-2 - Estrutura e resultados esperados do mercado em bom funcionamento

Estrutura de Mercado	Resultados Esperados
• Muitos participantes no mercado liberalizado sem barreiras para entrada e saída	• Redução dos valores das faturas
• Baixa concentração de mercado	• Boa qualidade do serviço
• Poucas barreiras para a mudança de comercializador	• Inovação e implementação de novos modelos de negócios
• Alto nível de compromisso dos consumidores	• Confiança dos consumidores elevada

Fonte: OFGEM, 2017. State of the Energy market report.

Na secção seguinte analisaremos o funcionamento da concorrência no mercado retalhista de eletricidade em Portugal.

2.2.1 ANÁLISE DE QUOTAS DE MERCADO NO MERCADO LIBERALIZADO

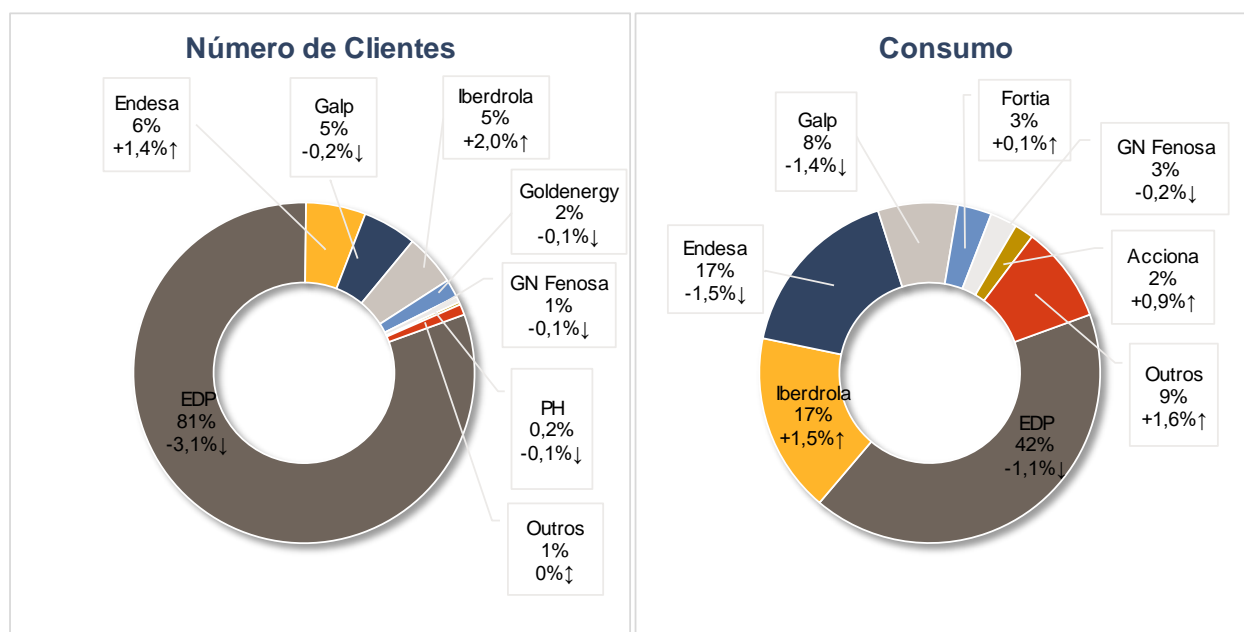
Em 2018, apesar de a EDP Comercial registar uma queda de 3,1 p.p. face a 2017 (superior à queda de 1,1 p.p. verificada no ano anterior), continua a manter a sua posição de principal operador no ML em número

de clientes, com uma quota de 81%. Em termos de consumo, a liderança da EDP Comercial é muito menos significativa, registando neste caso uma quota de 42%, o que representa uma queda de 1,1 p.p. face ao ano anterior, como apresentado na Figura 2-9.

Em relação aos restantes operadores, em número de clientes, a Endesa e a Galp Power trocaram de posição, passando a Endesa a registar a segunda posição em número de clientes, com uma quota de 6%, 1,4% superior à do ano anterior, e a Galp Power a terceira posição, com uma quota de 5%. Em termos de consumo, a Iberdrola e a Endesa registam a segunda e terceira posições, tendo também invertido a posição relativamente ao ano anterior, com quotas de cerca de 17%.

Cabe ainda referir os comercializadores Goldenergy, Fortia, GN Fenosa e Acciona que registam quotas iguais ou superiores a 2% em número de clientes ou em consumo. O conjunto de comercializadores agrupados na rubrica “Outros”⁹ registou em 2018 um crescimento de 1,6 p.p. na quota de mercado em termos de consumo, alcançando os 9%.

Figura 2-9 - Quotas de mercado ML elétrico, em número de clientes e consumo, 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

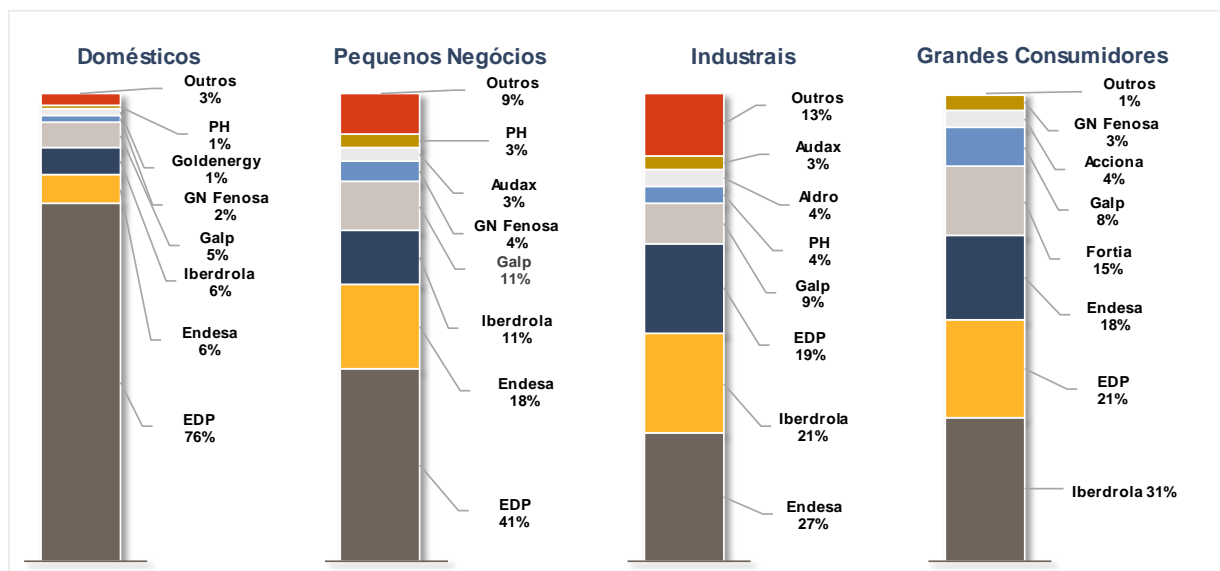
⁹ No presente relatório, a designação “Outros” inclui os comercializadores que, em quota de mercado, ocupam a oitava posição e seguintes.

Na Figura 2-10 são apresentadas as quotas de mercado por segmento e por consumo. A EDP Comercial lidera nos segmentos doméstico (76%) e dos pequenos negócios (41%), sendo que nos segmentos dos clientes industriais e dos grandes consumidores essa posição é assumida pela Endesa e pela Iberdrola, com 27% e 31% respetivamente.

Verifica-se que a presença de comercializadores alternativos ao incumbente é mais forte nos segmentos com consumos médios mais elevados, ou seja, industriais e grandes consumidores, onde a quota dos concorrentes da EDP Comercial regista valores em torno dos 80%.

Destaca-se ainda que, à exceção do segmento doméstico, é possível encontrar pelo menos sete comercializadores com quotas de mercado iguais ou superiores a 2,5%, sendo que no segmento industrial esse número sobe para 11. No segmento dos industriais houve um crescimento acentuado dos comercializadores que ultrapassaram a barreira dos 2,5%, o que demonstra o dinamismo e a maior concorrência neste segmento. No segmento doméstico, o número de comercializadores com quotas de mercado iguais ou superiores a 2,5% foi de apenas de quatro e mantém-se sem alterações face aos dois anos anteriores.

Figura 2-10 - Quotas de mercado no ML de eletricidade por segmento e consumo, 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

O foco comercial de cada comercializador tem tradução na evolução das quotas de mercado em número clientes e em consumo, que será avaliado na Figura 2-11.

É possível verificar que, entre 2014 e 2018, a EDP Comercial manteve sempre a sua posição de liderança, embora registando uma redução da sua quota de mercado de 5 e 4 p.p., em número de clientes e em consumo, respetivamente. O facto de a EDP Comercial ter assumido um papel muito ativo na captura de clientes anteriormente fornecidos pelo CUR contribuiu para minorar a degradação da sua quota de mercado neste período.

Em termos de consumo, há a destacar o rápido crescimento da quota de mercado dos comercializadores representados pela rúbrica “Outros”, 7,8 p.p. no período analisado, à custa da redução das quotas de praticamente todos os outros comercializadores. Também há a destacar a inversão de posições entre a Endesa e a Iberdrola, tendo esta última ascendido à segunda posição.

Em número de clientes a Endesa e a Iberdrola mantêm em 2018 a tendência de crescimento verificada nos anos mais recentes, tendo a Endesa ultrapassado a Galp Power, assumindo assim a segunda posição.

Figura 2-11 - Evolução das quotas de mercado no ML elétrico em número de clientes e consumo, 2014 a 2018



Nota: Apenas são representados os comercializadores que registaram uma quota de mercado igual ou superior a 3%.

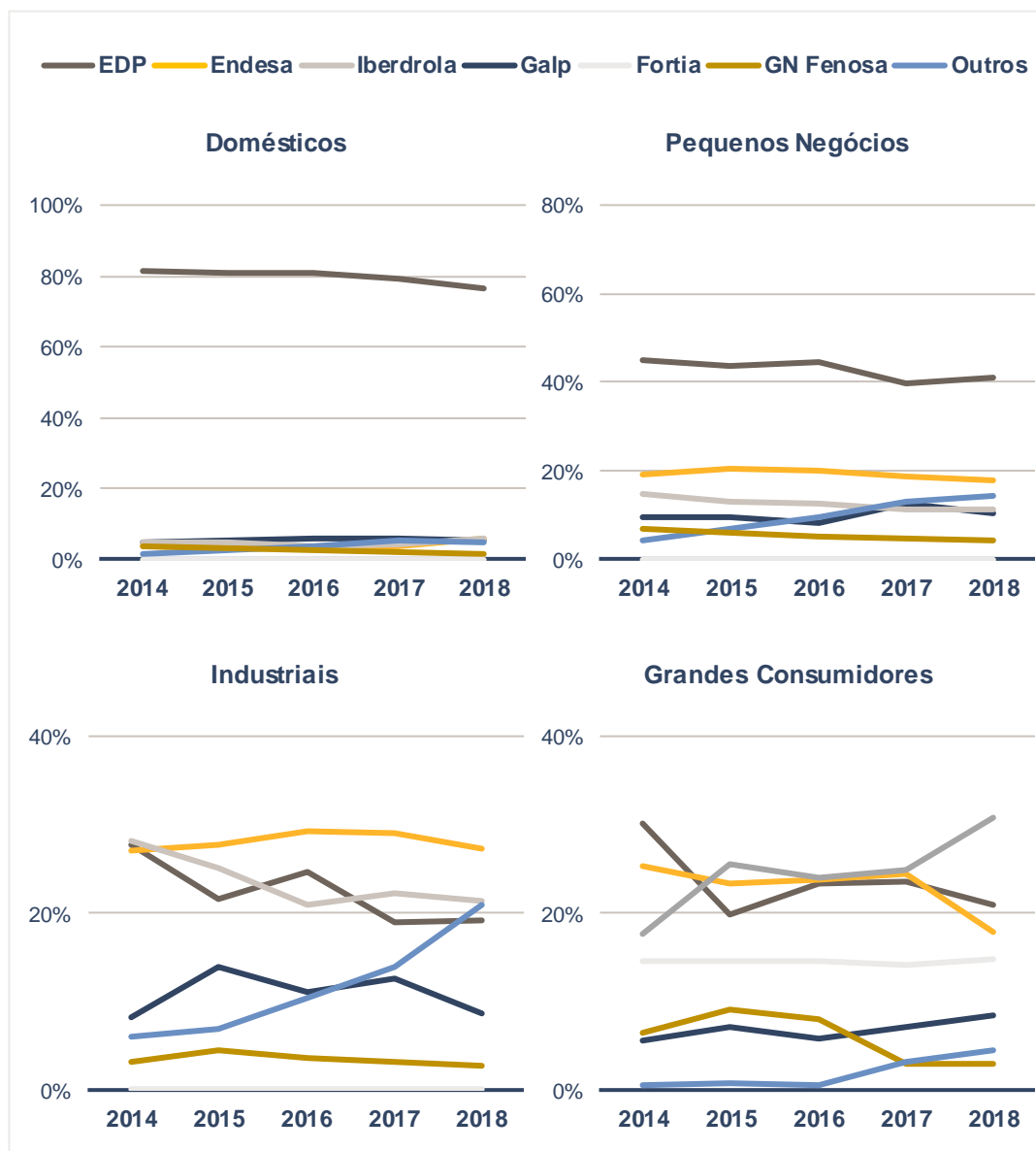
Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

A Figura 2-12 apresenta a evolução da quota de mercado por segmento, em termos de consumo. A EDP Comercial é a comercializadora com a maior quota entre 2014 a 2018 nos segmentos doméstico e dos pequenos negócios, com uma tendência de decréscimo em ambos os segmentos, sendo a segunda e a terceira posições ocupadas pela Endesa e Iberdrola, respetivamente.

No segmento industrial há uma tendência clara de redução das quotas dos três principais comercializadores, Endesa, Iberdrola e EDP Comercial, entre 2014 e 2018, tendo a Endesa assumido a liderança neste período e a EDP Comercial e a Iberdrola trocado as suas posições relativas de forma frequente. Cabe ainda destacar o crescimento acentuado da categoria “Outros”, cuja quota de mercado superou a da EDP Comercial em 2018.

No segmento dos grandes consumidores, entre os três principais comercializadores, a Iberdrola é o único com uma tendência ascendente, consolidando a posição de liderança que vem registando deste 2015. A Endesa registou uma queda acentuada entre 2017 e 2018, passando a ser a comercializadora com a terceira maior quota de mercado neste segmento. É ainda de assinalar a tendência de crescimento da Galp Power e dos comercializadores agrupados na categoria “Outros”.

Figura 2-12 - Evolução das quotas de mercado no ML elétrico em consumo por segmento, 2014 a 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

2.2.2 ANÁLISE DE CONCENTRAÇÃO NO MERCADO LIBERALIZADO

Os valores do índice HHI¹⁰ para o mercado português, apresentados na Figura 2-13, apontam para uma redução global da concentração de mercado em 2018, quer em termos de número de clientes, quer em termos de consumo.

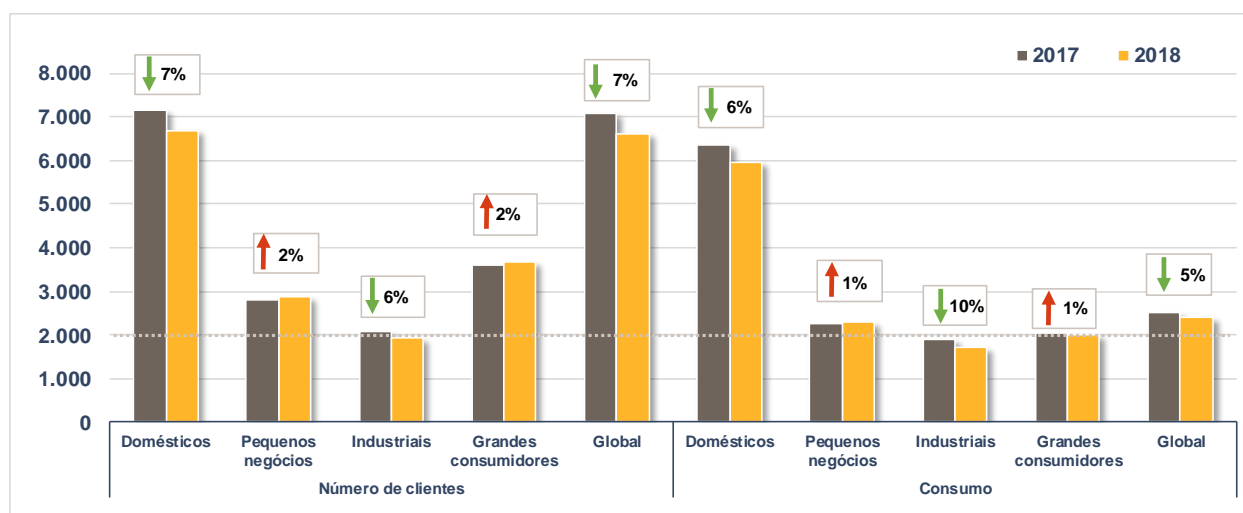
¹⁰ Um dos indicadores mais frequentemente utilizados para medir a concentração do mercado.

A redução global da concentração de mercado é explicada, principalmente, à custa da queda da quota da EDP Comercial em favor do aumento da participação de outros comercializadores no mercado. Essa redução é mais forte quando medida em termos de número de clientes (queda de 7%), sendo influenciada pelos domésticos e pelos industriais.

A forte presença da EDP Comercial no segmento dos domésticos leva a um elevado nível de concentração neste segmento, apesar das reduções significativas do HHI no período avaliado (quedas de 6 e 7%).

É ainda de assinalar a queda de 10% do valor do HHI medido em consumo no segmento dos industriais, colocando-o claramente abaixo do valor 2000, resultado de uma competição mais aguerrida e que se reflete na perda de quota de mercado das três principais comercializares e no forte crescimento dos comercializadores de menor dimensão.

Figura 2-13 - Concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2017 e 2018 (HHI)

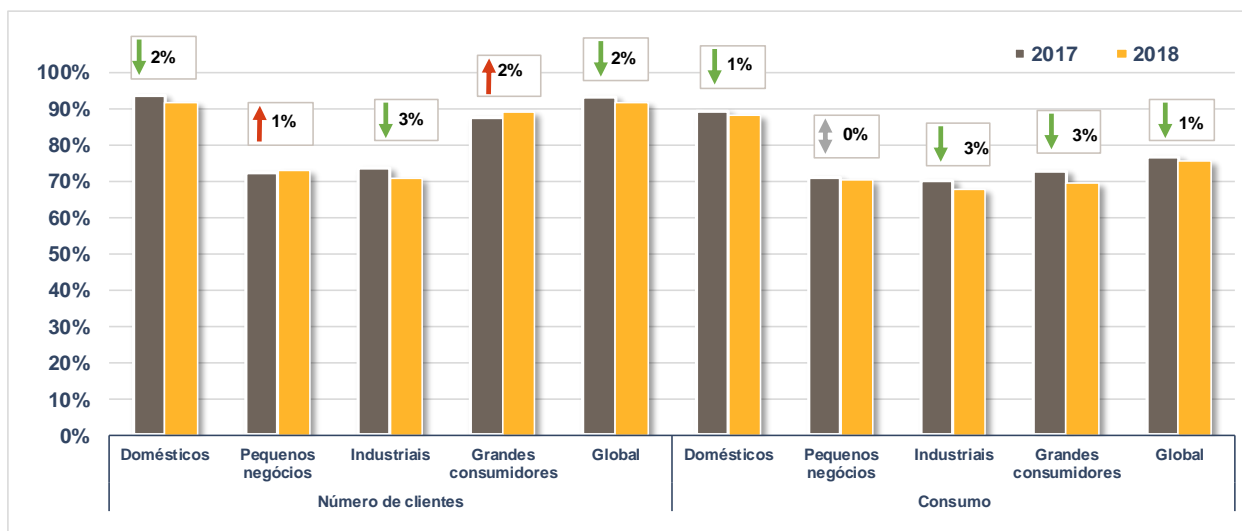


Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

Quanto ao indicador Q3¹¹, apresentado na Figura 2-14, verifica-se, entre 2017 e 2018, uma redução dos níveis de concentração, em número de clientes e em consumo, de 2 p.p. e 1 p.p., respetivamente. O Q3 é tipicamente mais elevado no segmento doméstico e quando medido em número de clientes. Os valores de Q3 medidos em número de clientes nos segmentos dos pequenos negócios e dos grandes consumidores são os únicos que registaram aumento (1 p.p. e 2 p.p., respetivamente) face ao ano anterior.

¹¹ Quota dos três comercializadores com maior dimensão.

Figura 2-14 – Quota dos três comercializadores com maior dimensão em número de clientes e consumo, 2017 e 2018 (Q3)



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

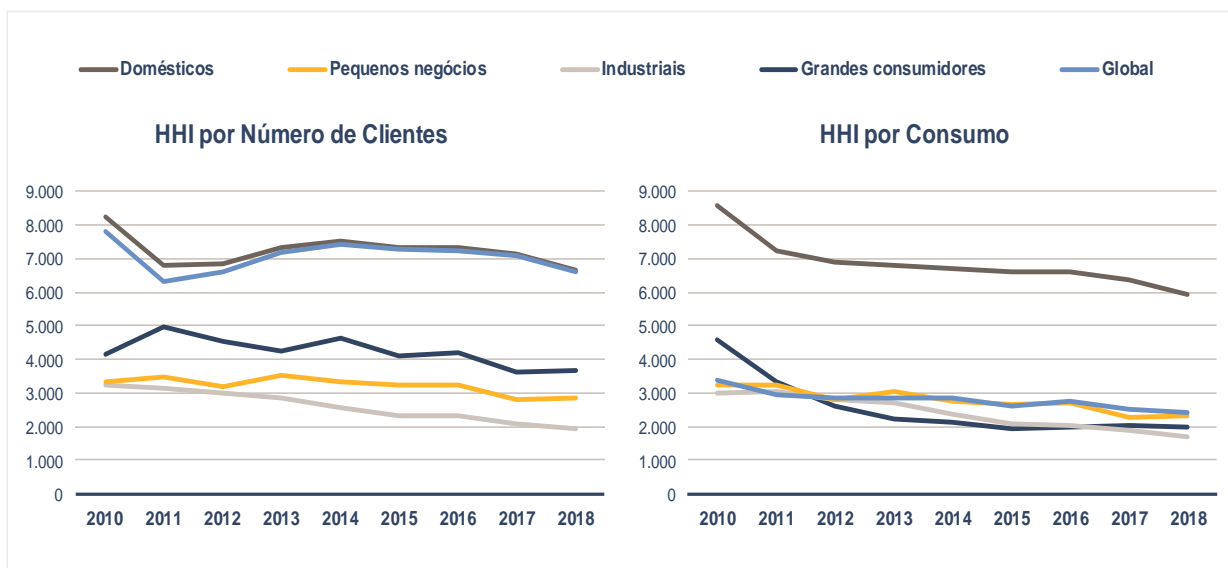
Na Figura 2-15 é possível verificar que a evolução da concentração do mercado entre 2010 e 2018 apresenta uma tendência decrescente na generalidade dos segmentos sendo que, em termos de consumo, os valores de concentração já estão, à exceção do segmento doméstico, claramente abaixo de 2 500¹².

A Figura 2-16 regista também uma tendência generalizada de redução da concentração de mercado entre 2010 e 2018, quando medida em termos dos indicadores Q1¹³ e Q3, sendo essa tendência mais vincada no indicador Q3. Em relação ao Q1, notou-se um aumento do seu valor entre 2011 e 2014, tendência que se inverteu nos últimos anos do período analisado.

¹² O valor de 2 500 é tomado como limiar superior de situação de mercado concorrencial: equivale a um mercado em que existem quatro comercializadores com quotas de mercado idênticas.

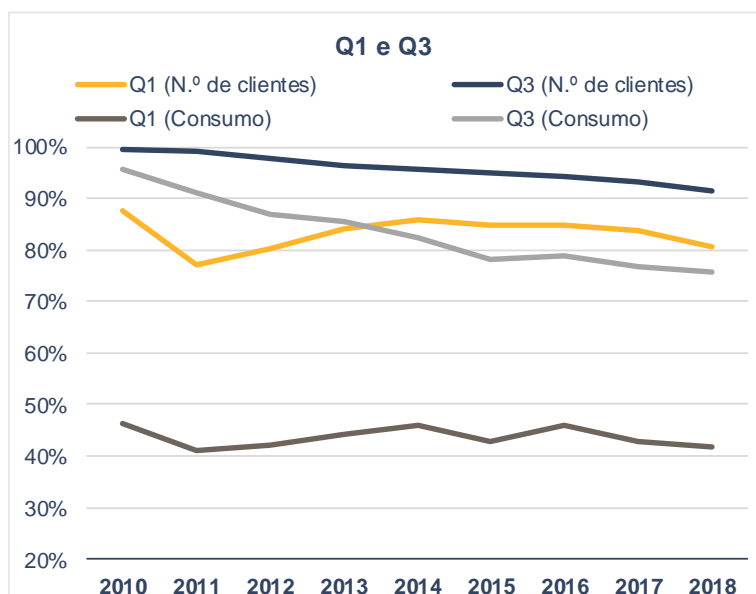
¹³ Quota de mercado do comercializador de maior dimensão.

Figura 2-15 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2010 a 2018 (HHI)



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

Figura 2-16 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2010 a 2018 (Q1 e Q3)



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

2.3 MOVIMENTOS DE MERCADO

2.3.1 SALDOS DAS CARTEIRAS

Na Figura 2-17 podem analisar-se os saldos¹⁴ das comercializadoras do ML em 2017 e 2018, valor que é influenciado pelo saldo das mudanças no ML, pelas entradas no ML, diretas e provenientes do MR, cuja análise é apresentada nas secções seguintes, bem como pelas saídas do ML, diretas e para o CUR. O valor final do saldo em GWh é também influenciado por alterações no consumo dos clientes da carteira dos comercializadores entre cada um dos anos em análise.

A Iberdrola é a comercializadora que regista os maiores ganhos líquidos em número de clientes, 107 mil, e em consumo, 837 GWh, acelerando a tendência de crescimento registada no ano anterior.

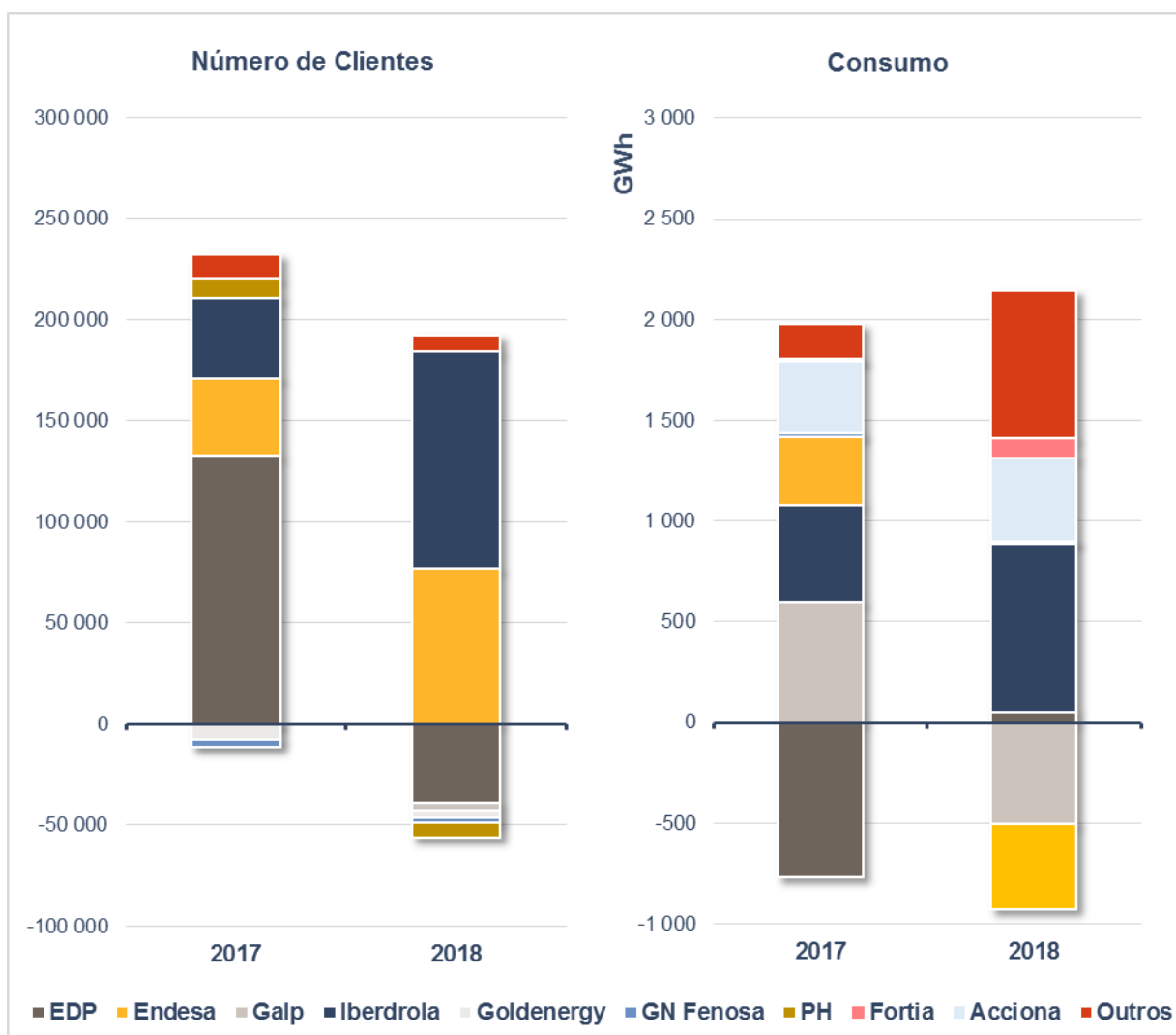
A Endesa é a segunda comercializadora que mais cresce em número de clientes, 77 mil, mas que, apesar disso, regista o segundo pior saldo em termos de consumo, com uma redução de 427 GWh.

A EDP Comercial, apesar de registar uma queda do número de clientes, 39 mil, apresenta um aumento ligeiro (50 GWh) da sua carteira de consumo o que aponta para uma orientação comercial para clientes com maior consumo médio.

É ainda de assinalar o forte decréscimo da GALP em termos de consumo (504 GWh) e, em sentido inverso, o forte crescimento da Acciona (415 GWh) e das comercializadoras agrupadas na rubrica “Outros” (731 GWh).

¹⁴ Saldo obtido através da diferença da carteira de clientes e do consumo anualizado calculado no último mês de dois anos consecutivos, para as comercializadoras analisadas na Figura 2-9.

Figura 2-17 - Saldos das comercializadoras no ML, 2017 a 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

2.3.2 MUDANÇAS DENTRO DO MERCADO LIBERALIZADO

Os dados relativos as mudanças de comercializador, em número de clientes¹⁵ e em termos de consumo¹⁶, dentro do ML são apresentadas na Figura 2-18, que também apresenta informações a respeito do saldo dentro do ML relativo à atuação de cada comercializador nos anos de 2017 e 2018.

¹⁵ Soma das mudanças dentro do ML que ocorreram em cada mês medidos em termos de número de clientes, para as comercializadoras analisadas na Figura 2-9.

¹⁶ Soma das mudanças dentro do ML que ocorreram em cada mês medidos em termos de consumo anualizado, para as comercializadoras analisadas na Figura 2-9.

As colunas relativas à categoria “ML-ML” referem-se aos movimentos dos clientes que optaram por mudar de comercializador dentro do ML em 2017 e 2018. A parte superior (positiva) indica os clientes e o consumo relativo que passaram a ter contrato com um novo comercializador, enquanto a parte inferior (negativa), identificada pela área com padrão, indica os clientes e o consumo respetivo que saíram do comercializador cessante. As colunas da categoria “Saldo ML-ML” apresentam os saldos de ganho ou perda de clientes e consumo de cada comercializador, referentes as mudanças no ML e são obtidos pela soma dos valores positivos e negativos da categoria “ML-ML” para cada comercializador.

Em 2018, a Iberdrola foi a comercializadora que angariou o maior volume nas mudanças do ML (727GWh) e também o maior número de clientes, cerca de 94 mil clientes, acelerando a tendência verificada no ano anterior.

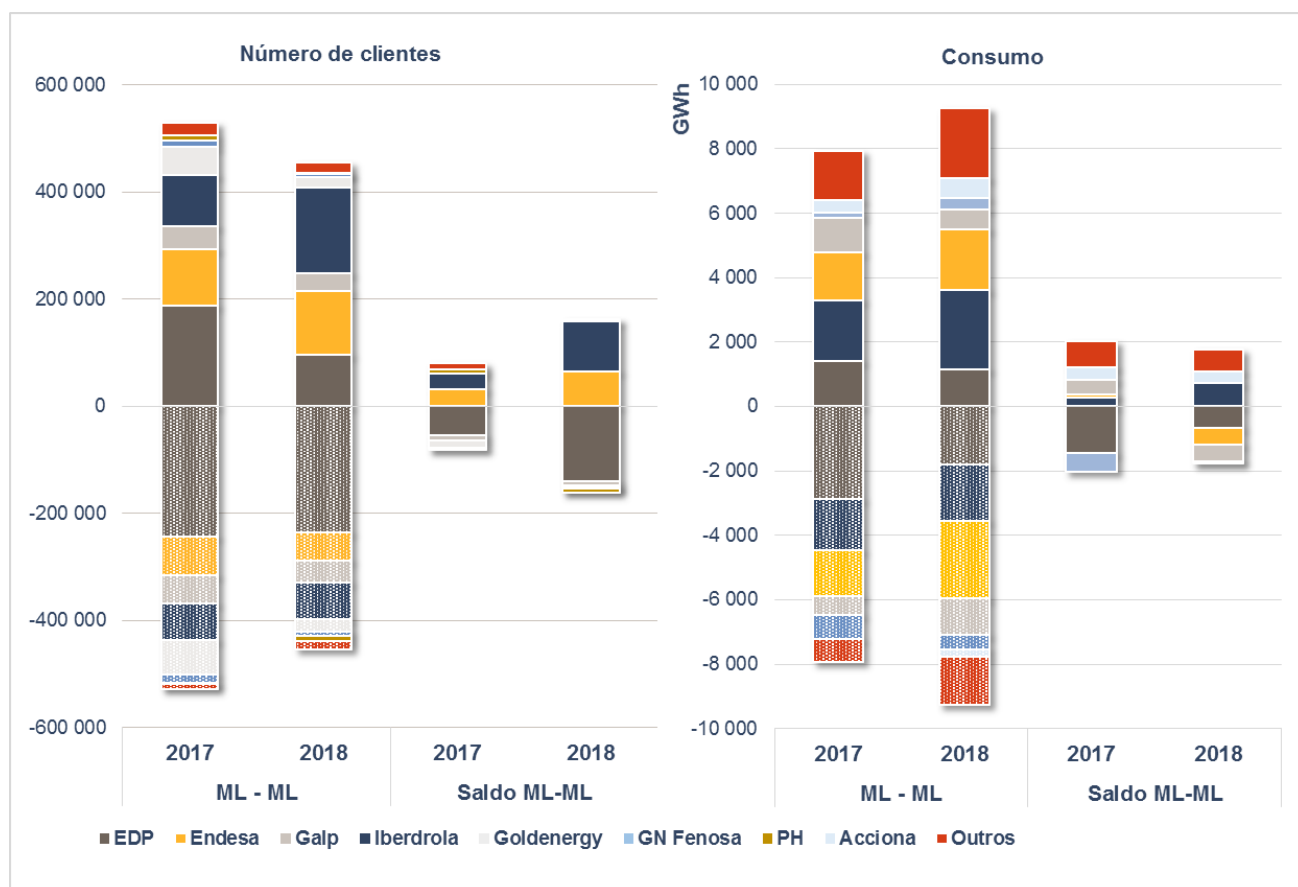
Em sentido contrário, EDP Comercial foi a comercializadora que registou os saldos ML-ML mais negativos, 652 GWh de consumo e 140 mil clientes. Se em termos de consumo o volume de perdas da EDP Comercial foi inferior ao ano anterior, o mesmo não se pode dizer em relação ao número de clientes, onde o saldo de perdas foi 2,5 vezes superior ao verificado no ano anterior.

A Endesa foi simultaneamente a segunda comercializadora que mais clientes ganhou dentro do ML, aproximadamente 65 mil, e a segunda comercializadora que mais consumo perdeu dentro do ML, cerca de 534 GWh.

Cabe ainda referir, em termos de saldos de consumo ML-ML, as perdas significativas da GALP, cerca de 529 GWh, e os ganhos apreciáveis da Acciona, cerca de 363 GWh.

A categoria “Outros”, registou saldo positivo tanto em consumo (685 GWh) quanto em número de clientes (três mil clientes) através das mudanças dentro do ML.

Figura 2-18 - Mudanças e saldo no ML por número de clientes e por consumo, 2017 a 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

2.3.3 MUDANÇAS DO MERCADO REGULADO PARA O MERCADO LIBERALIZADO

A Figura 2-19 mostra em detalhe a evolução do número de clientes e do consumo respetivo que deram entrada em carteiras de comercializadoras no ML originários do MR. Em 2018, houve uma redução de 43% do número de clientes que transitou do MR para o ML (de 151 mil em 2017 para 86 mil em 2018) e uma redução de 27% em termos de consumo (de 533 GWh em 2017 para 388 GWh em 2018).

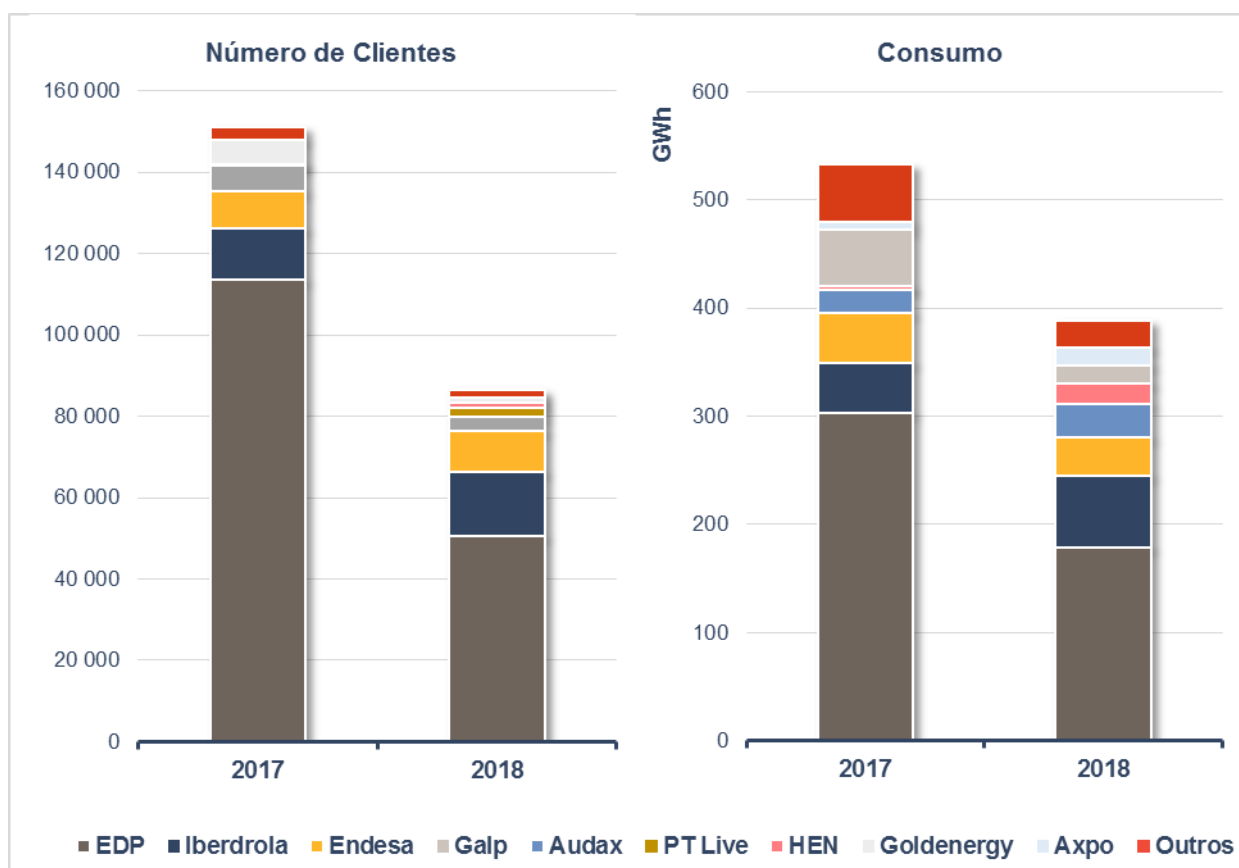
Verifica-se que a EDP Comercial é a comercializadora que continua a captar o maior volume de clientes e de consumos no MR (51 mil clientes e 178 GWh), apesar de o fazer de forma menos expressiva que em 2017 (114 mil clientes e 303 GWh). Em termos percentuais verificou-se uma queda acentuada da EDP Comercial na captação de consumos oriundos do MR, tendo passado de uma quota de 75% e 57% em 2017, em número de clientes e em consumo, para 59% e 46% em 2018, respetivamente.

A tendência na redução do peso do incumbente na captação de clientes do MR para o ML deve ser encarado como um aspeto positivo pois indicia que os clientes estão mais atentos às alternativas disponíveis em mercado. É particularmente relevante que a quota de mercado da EDP Comercial na captação de clientes do MR seja já muito inferior à sua quota global de mercado de 81% registada no final de 2018.

A Iberdrola e a Endesa são, respetivamente, a segunda e a terceira comercializadoras na captação de clientes e de consumo no MR tendo a Iberdrola registado um aumento absoluto quer em clientes quer em consumo.

Cabe ainda destacar a boa performance da Audax, Hen e Axpo na captação de consumos, melhorando significativamente os volumes registados no ano anterior.

Figura 2-19 - Entradas do MR para o ML por número de clientes e por consumo, 2017 a 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

2.3.4 ENTRADAS DIRETAS NO MERCADO LIBERALIZADO

Ainda em 2018, ingressaram diretamente no ML elétrico 220 608 novos clientes com consumo atribuído de 1 027 GWh¹⁷, ambos ligeiramente abaixo do valor registado no ano anterior, conforme apresentado na Figura 2-20.

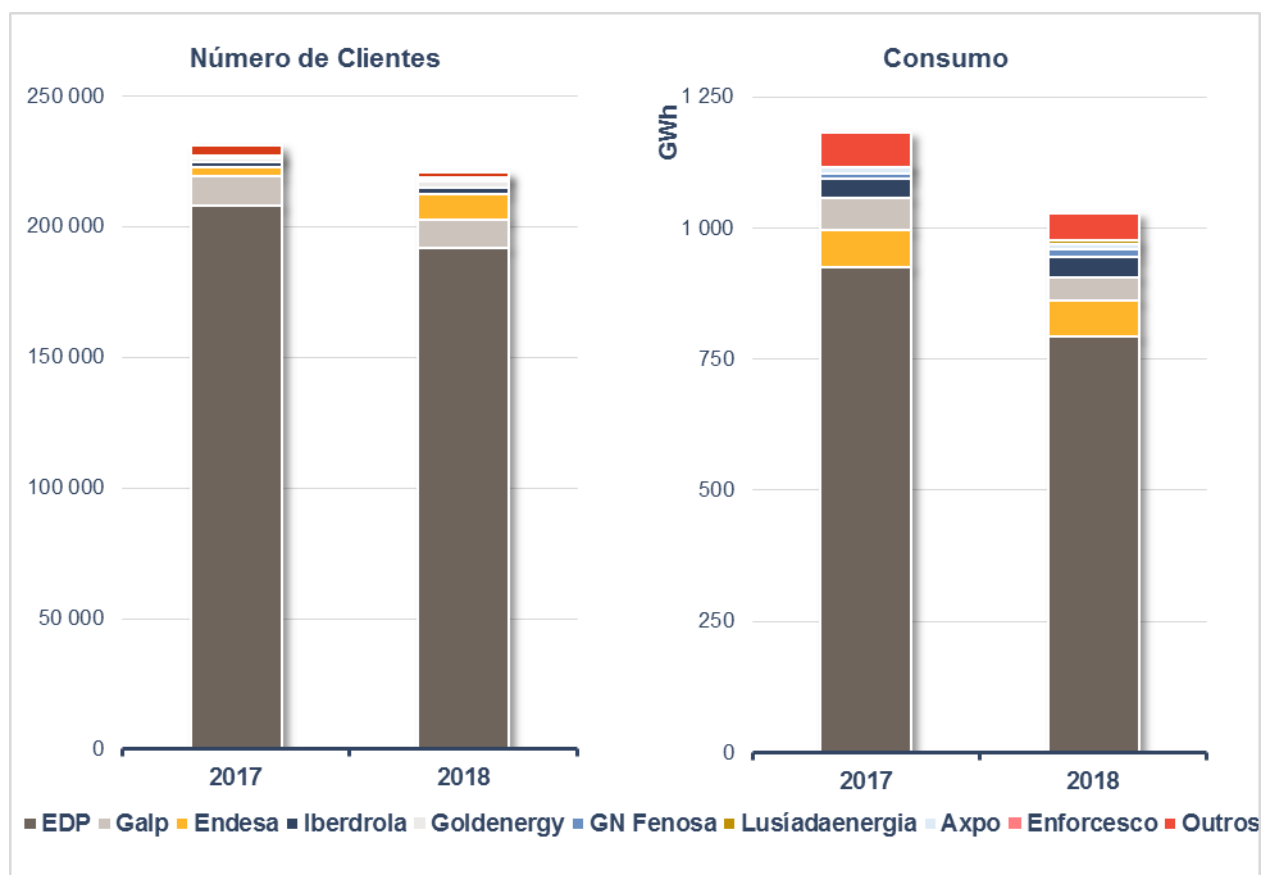
A EDP Comercial continua a liderar de forma esmagadora nas captações de consumo associadas a novos clientes, apesar de ter registado uma ligeira degradação dessa posição em 2018. Efetivamente, a EDP Comercial captou, em 2018, 792 GWh de consumo associado a novos clientes, o que representa 77% do valor total de entradas diretas, menos 1 p.p. que em 2017.

É de referir que a tendência de redução acentuada do peso da EDP Comercial na captação de consumo oriundo do MR não se confirma no que diz respeito à captação de consumos em entradas diretas. Efetivamente, não apenas a redução da quota da EDP Comercial é aqui muito menos significativa como esta supera claramente a sua quota de mercado no final do ano (42%), bem como a quota na captação de consumos oriundos do MR (46%). Em termos de número de clientes este valor é ainda mais significativo já que a EDP Comercial captou 87% das entradas diretas em 2018, com cerca de 192 mil novos clientes.

A Endesa aparece em seguida, com cerca de 70 GWh de consumo captado associado a entradas diretas (7% do total), apresentando, no entanto, uma redução do valor obtido no ano anterior. Em número de clientes a Endesa captou cerca de dez mil clientes (4% do total), mais do dobro do valor registado em 2017 (quatro mil clientes). A Galp Power ocupa a terceira posição em consumo, tendo também visto a sua captação reduzir no período avaliado para cerca de 43 GWh (4% do total). Em número de clientes, captou 11 mil novos clientes que representam 5% do total das entradas diretas, mesmo valor que em 2017.

¹⁷ Soma do Consumo anualizado relativo aos clientes com entradas diretas no ML

Figura 2-20 - Entradas diretas (primeiro contrato) por número de clientes e consumo, 2017 a 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

2.3.5 ROTAÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES DOMÉSTICOS

Na Figura 2-21 são apresentadas as taxas médias de entradas¹⁸ e as taxas média de saídas¹⁹, nos últimos 12 meses, dos sete comercializadores com maior quota de mercado²⁰ em número de clientes no segmento doméstico e dos restantes comercializadores agrupados na rubrica “Outros”, bem como as respetivas quotas de mercado. De uma forma geral, a taxa média de entradas é superior ao valor da taxa média de

¹⁸ Média mensal do total das entradas na carteira do comercializador (entradas diretas e entradas provenientes do MR ou do ML) nos últimos 12 meses dividida pelo valor médio do número de clientes domésticos na carteira do comercializador correspondente nos últimos 12 meses.

¹⁹ Média mensal do total das saídas da carteira do comercializador (Saídas diretas, saídas no ML e saídas para o MR) nos últimos 12 meses dividida pelo valor médio do número de clientes domésticos na carteira do comercializador correspondente nos últimos 12 meses.

²⁰ Uma vez que se pretendia avaliar a rotação média da carteira ao longo do ano tomou-se em consideração a quota de mercado média ao longo do ano e não a quota de mercado a 31 de dezembro.

saídas, o que se justifica pelo facto de se continuar a verificar uma migração significativa de clientes do MR para o ML.

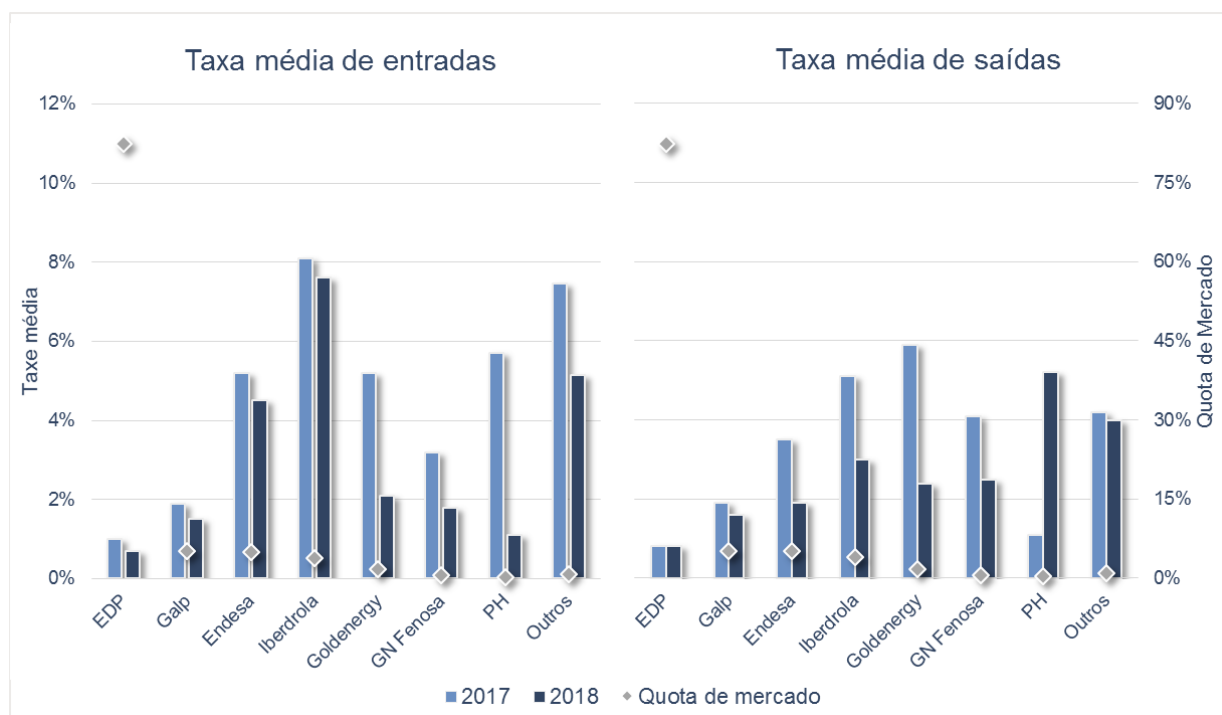
Em 2018 verificou-se uma redução generalizada das taxas médias de entrada e de saída, com exceção da PH, que registou um aumento significativo das suas taxas de saída.

O comercializador do incumbente apresenta a menor taxa de entradas (0,7%) e de saídas (0,8%), o que se justifica em boa parte pelo facto de registar um valor muito elevado de quota de mercado. Estes valores representam uma redução da taxa de entradas de 0,2 p.p. em relação aos valores obtido em 2017 e uma manutenção dos valores da taxa de saídas de 2017.

O segundo maior comercializador em termos de número de clientes, a Galp Power, apresenta uma taxa de entradas ligeiramente inferior à taxa de saídas (1,5% vs.1,6%), registando uma redução em relação a 2017, de 0,4 p.p. e de 3,4 p.p., respetivamente.

Em relação aos restantes comercializadores, destaca-se a Iberdrola como a comercializadora que regista o melhor saldo entre taxa de entradas e de saídas (4,6%) e a maior taxa de entradas (7,6%), seguida pela Endesa que aparece na segunda posição, quer em termos de saldo (2,6%), quer em termos de taxa de entradas (4,5%). Pela negativa, a PH apresenta o pior saldo entre taxa de entradas e saídas (-4,1%) e a maior taxa de saídas (5,2%).

Figura 2-21 - Taxa média de entradas e de saídas (eixo principal) e quota de mercado (eixo secundário), em 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

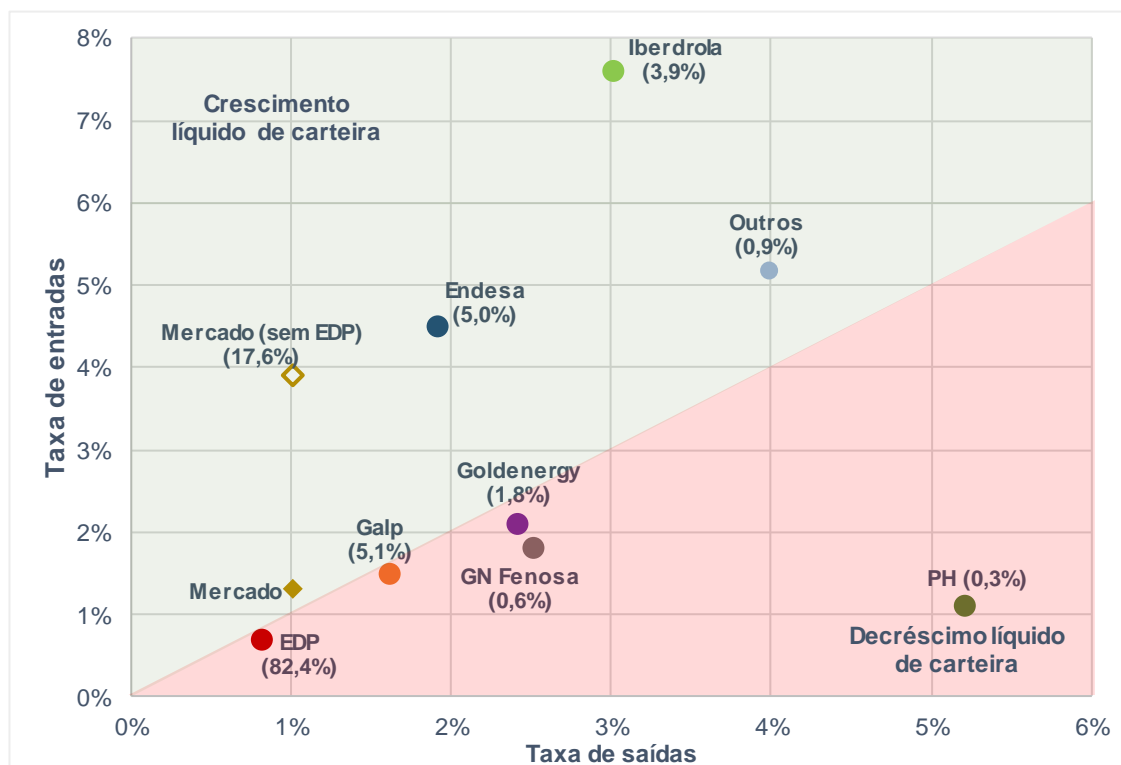
A Figura 2-22 representa a relação entre taxas de entradas e de saídas para as principais comercializadoras, bem como indicação da respetiva quota de mercado. Na zona verde do gráfico posicionam-se as comercializadoras com crescimento de carteira e na zona vermelha as que registam reduções. Quanto maior for a distância da intersecção entre a zona verde e a zona vermelha, maior será o crescimento ou o decréscimo da carteira.

Uma comercializadora situada na zona verde do gráfico e posicionada mais para baixo e para a esquerda, como é o caso da EDP Comercial, é uma comercializadora que regista uma reduzida rotação da sua carteira e um crescimento negativo. Em sentido oposto, uma comercializadora situada na zona verde do gráfico, posicionada mais para cima e para a direita, como é o caso da Iberdrola, regista um crescimento positivo mas que é assegurado à custa de uma elevada rotação da carteira.

A Iberdrola e a Endesa são as únicas comercializadoras que apresentam taxas de entradas superiores às taxas de saídas. Das restantes, destaca-se pela negativa a PH que regista o pior rácio entre taxa de entradas e saídas, o que evidencia uma capacidade reduzida de retenção da carteira.

O ML apresenta em 2018 uma taxa de entradas de 1,3% e uma taxa de saídas de 1,0% sendo que, quando excluída a comercializadora com maior quota de mercado, estes valores passam para 3,9% e 1,0%, respetivamente.

Figura 2-22 - Relação entre taxa média de entradas e a taxa de saídas, e correspondentes quotas de mercado, em 2018



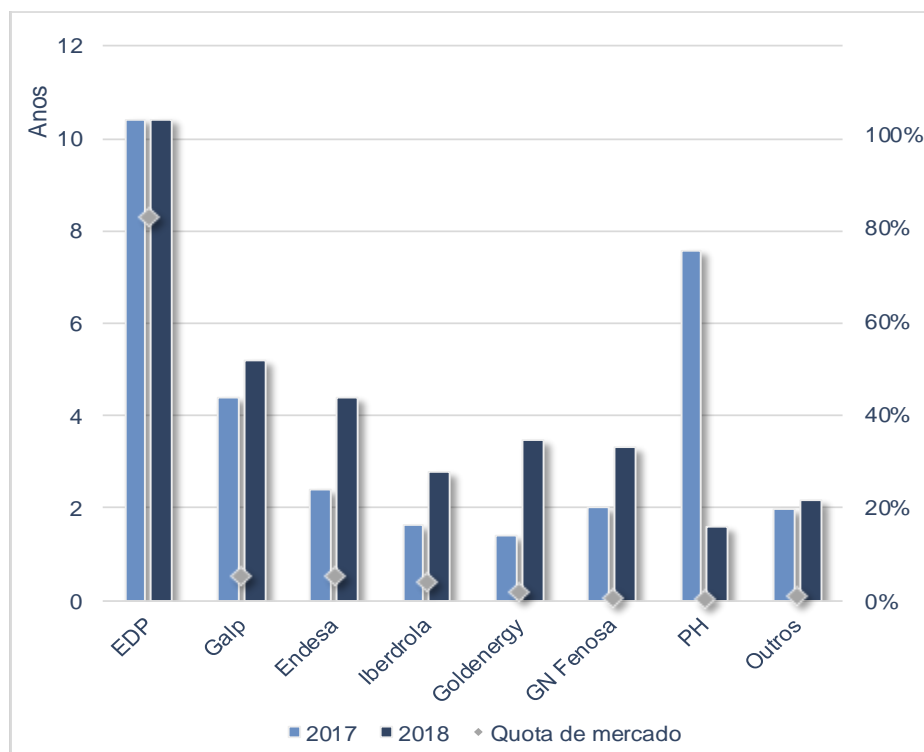
Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

Na Figura 2-23 é apresentado o número de anos que cada comercializadora levaria a perder todos os clientes da sua carteira com a taxa de saídas registada em 2018 e admitindo uma taxa de entradas de zero. Este indicador fornece informação sobre a capacidade de retenção dos clientes de cada comercializador, podendo ser interpretado como um valor aproximado do tempo médio de permanência dos clientes na carteira do comercializador.

Para a EDP Comercial, a manter-se uma taxa de saídas mensal de 2018 (0,8%) sem qualquer reposição de clientes, isso significaria que a empresa levaria cerca de dez anos a perder toda a sua base de clientes, valor idêntico ao registado em 2017. Este valor é o dobro do valor registado pela GALP, a comercializadora que apresenta o segundo melhor registo. À exceção da PH Energia, para quem este indicador passou de oito

para dois anos, registou-se uma melhoria generalizada para todos os comercializadores e que é reflexo da menor rotação das carteiras.

Figura 2-23 - Indicador de capacidade de retenção da carteira em 2017 e 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

2.4 CARACTERIZAÇÃO DOS MOVIMENTOS DE SWITCHING

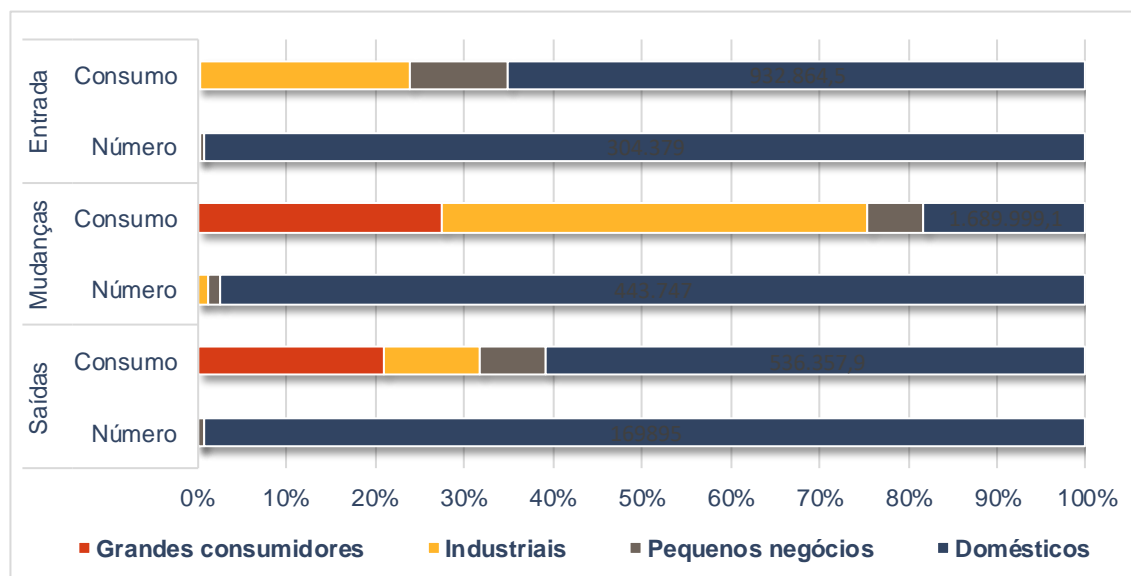
2.4.1 COMPOSIÇÃO DO SWITCHING

Na Figura 2-24 é possível verificar a importância do segmento de clientes domésticos nos movimentos de *switching*²¹, principalmente em número de clientes, onde o segmento representa mais de 97% das mudanças. Este facto é explicado, quer pelo investimento feito na captação destes clientes no MR efetuada pelos comercializadores em regime de ML, quer pelo facto de ser o segmento com o maior número de clientes.

²¹ Entende-se por movimentos de *switching* as mudanças de comercializador dentro do ML, do MR para o ML, do ML para o MR e as entradas diretas de clientes que não tinha contrato.

Em consumo, os clientes industriais são o segmento mais relevante em termos de mudança, sendo responsáveis por 48% das mudanças ocorridas dentro do ML, 24% das entradas e 11% das saídas. O segmento de grandes consumidores tem destaque nas mudanças de comercializador em consumo (28%) e o de pequenos negócios²² nas entradas em consumo (11%).

Figura 2-24 - Composição do *switching*, 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

Na Figura 2-25 verifica-se que existe uma tendência de redução do número de movimentos de *switching* nos últimos quatro anos que se deve essencialmente à natural diminuição do número de clientes a transitar do MR para o ML. Em sentido contrário, verifica-se que o número de clientes a mudar dentro do ML tem vindo a crescer, tendo a componente de *switching* associada a esse valor passado de 3,2% em 2014 para 7,3% em 2018. Apesar desta melhoria, o valor observado para 2018 regista uma redução de 1,3 p.p. em relação ao ano anterior (8,6%).

Em termos de consumo, inverteu-se em 2018 a tendência de redução do *switching* que se vinha registando entre 2014 e 2017.

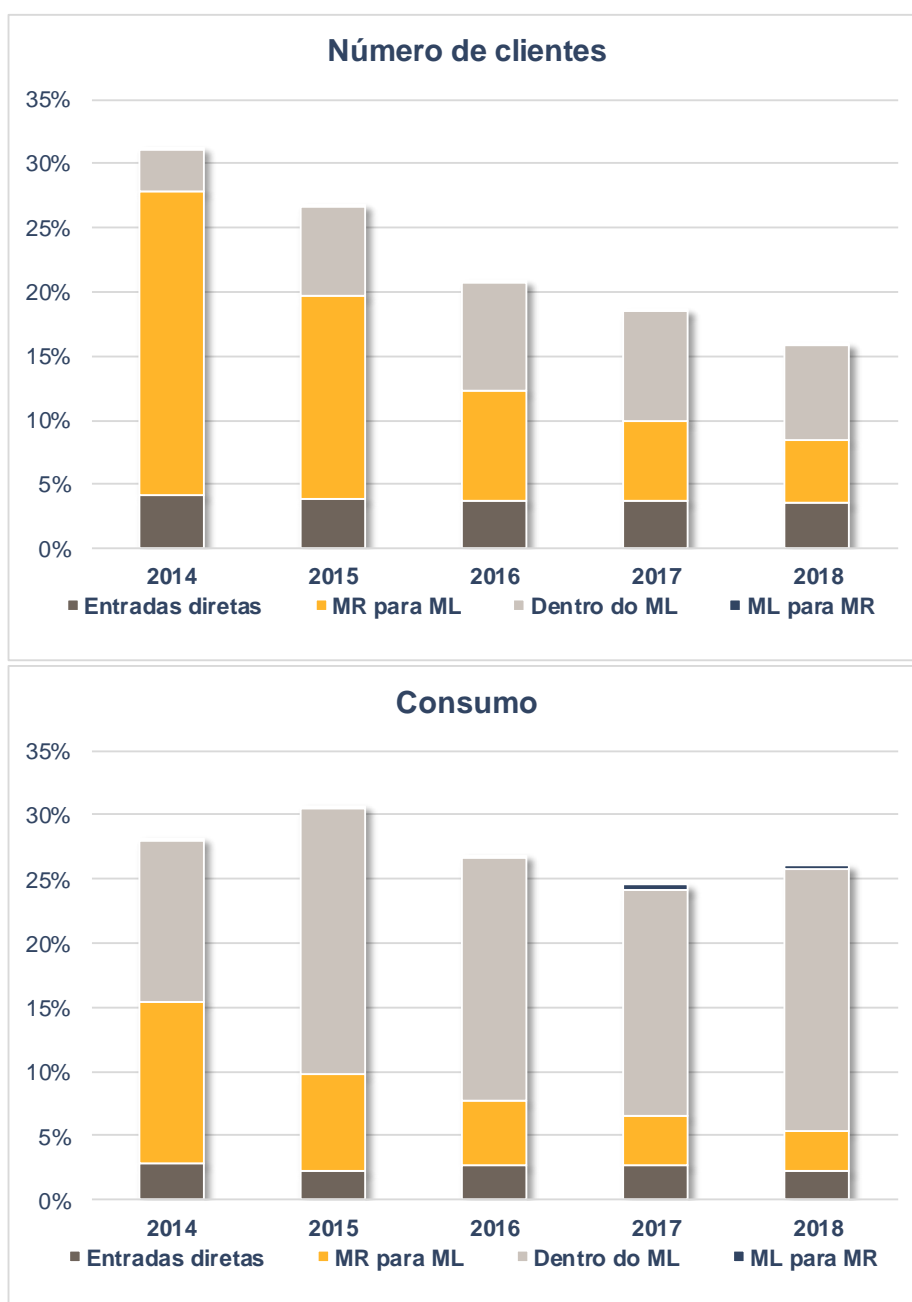
Entre 2014 e 2018 o peso relativo dos movimentos de *switching* associados a mudanças dentro do ML tem vindo a aumentar em número de clientes e em consumo. Efetivamente, em número de clientes, as

²² Conjunto de clientes cujas instalações de consumo estão ligadas às redes em baixa tensão, com potência contratada superior a 41,4 kW (BTE, baixa tensão especial).

mudanças dentro do ML representavam em 2014 10% do total do *switching*, sendo que em 2018 esse valor é de 46%. Em termos de consumo passou-se de 45% para 78%.

Em 2018, registou-se um valor de 0,3% na componente de *switching* de consumo do ML para o MR devido à ativação de fornecimento supletivo, como se vai analisar em maior detalhe na secção seguinte.

Figura 2-25 - Evolução dos movimentos de *switching* em número de clientes e consumo, 2014 a 2018



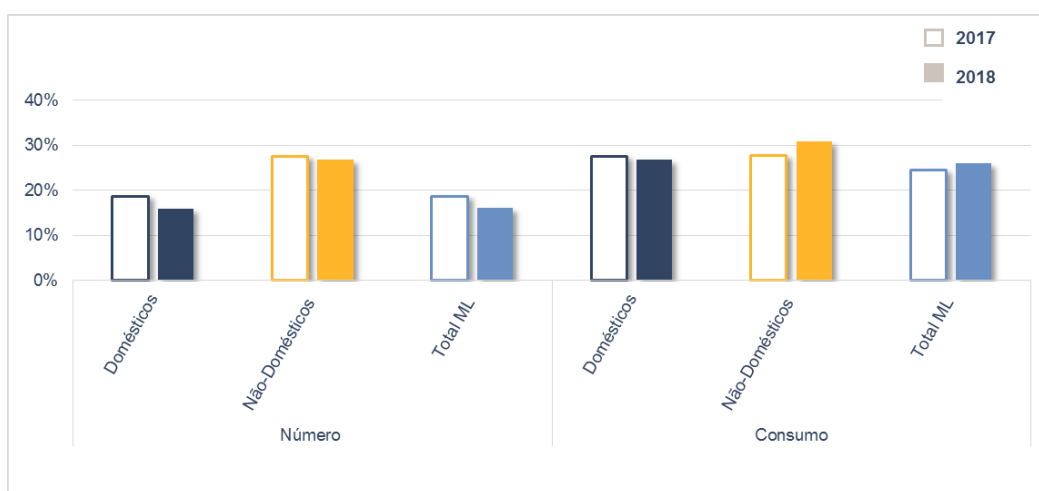
Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

2.4.2 INTENSIDADE DE MUDANÇA

Em 2018, a intensidade de mudança de comercializador, em número de clientes, representou 16% do total de clientes, valor inferior em 3 p.p. quando comparado com 2017. Em consumo, esse valor correspondeu a 26% do consumo global do mercado continental português, 1 p.p. acima do verificado em 2017.

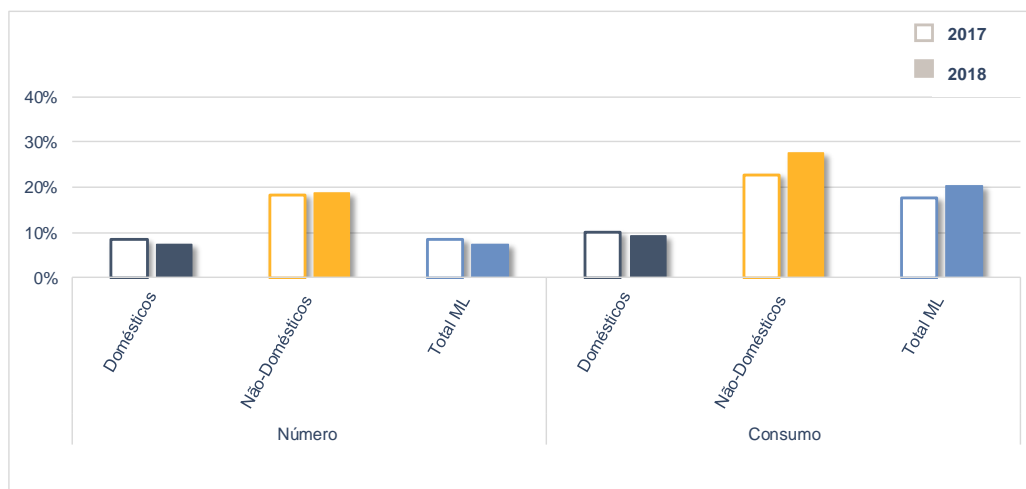
Na Figura 2-26, é possível verificar o comportamento distinto da taxa *switching* nos setores doméstico e não-doméstico, com o último a apresentar um crescimento significativo em termos de consumo enquanto o primeiro regista descidas tanto em número de clientes como em consumo. O segmento não-doméstico apresenta uma taxa de *switching* superior à do setor doméstico.

Figura 2-26 - Taxas de *switching*, 2017 a 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

No que diz respeito à intensidade de mudança de clientes que já se encontravam no ML o comportamento das taxas de *switching* é muito idêntico às taxas de *switching* global, verificando-se uma redução desta taxa, quando medida em número de clientes, e um aumento quando medida em consumo, vide Figura 2-27. Também neste indicador, o segmento não-doméstico apresenta taxas de *switching* superiores à do setor doméstico.

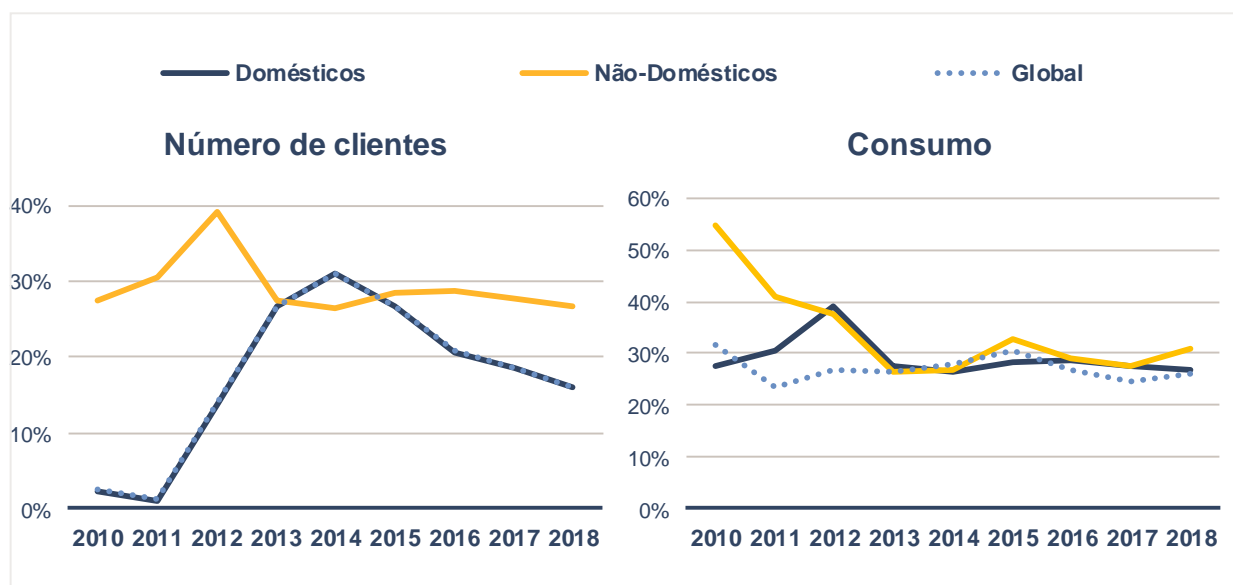
Figura 2-27 - Taxas de *switching* dentro do ML, 2017 a 2018

Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

Na Figura 2-28 é possível verificar a evolução das taxas de *switching* entre 2010 e 2018. A taxa de *switching* global do número de clientes, que quase replica a taxa de *switching* do segmento doméstico, apresenta um crescimento muito acentuado até 2014, tendo vindo a diminuir desde então. Esta evolução é explicada pela maior dinâmica de transferência de clientes nos períodos de maior crescimento do ML. Nos não-domésticos verificou-se um pico da taxa de *switching* do número de clientes em 2012, tendo-se mantido estável nos anos seguintes num valor ligeiramente abaixo dos 30%.

Em termos de consumo, a evolução da taxa de *switching* do doméstico regista um crescimento até 2012, mantendo-se depois estável abaixo dos 30%. No segmento não-domésticos, verificou-se uma queda significativa da taxa de *switching* nos primeiros anos do período analisado, o que se pode explicar por um maior enfoque dos comercializadores nesses anos iniciais nos clientes de maior consumo, e por uma relativa estabilidade nos últimos anos em torno dos 30%.

Figura 2-28 - Evolução das taxas de *switching* por segmento em número de clientes e consumo, 2010 a 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

2.4.3 REGRESSO AO COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO

Os CUR estão sujeitos à prestação universal do serviço de fornecimento de energia elétrica aos clientes finais com contratos ativos, enquanto forem aplicáveis as tarifas transitórias legalmente previstas e fixadas pela ERSE, aos clientes economicamente vulneráveis, aos clientes cujo comercializador em regime de mercado tenha ficado impedido de exercer a atividade e aos clientes em locais onde não exista oferta dos comercializadores de eletricidade em regime de mercado.

A Figura 2-29 traz uma análise às saídas do ML para regresso ao MR entre 2011 e 2018, tendo-se verificado uma redução significativa deste valor após 2012, que coincide com a extinção das tarifas reguladas. A partir dessa data, as mudanças foram residuais até 2016, restringindo-se a clientes cuja manutenção do abastecimento através do CUR está previsto na legislação.

Em 2017, registou-se um crescimento assinalável dos regressos ao CUR que se deveu ao acionamento do fornecimento supletivo, uma vez que nesse ano dois comercializadores ficaram impedidos de fornecer os seus clientes, passando estes a ser fornecidos pelo CUR.

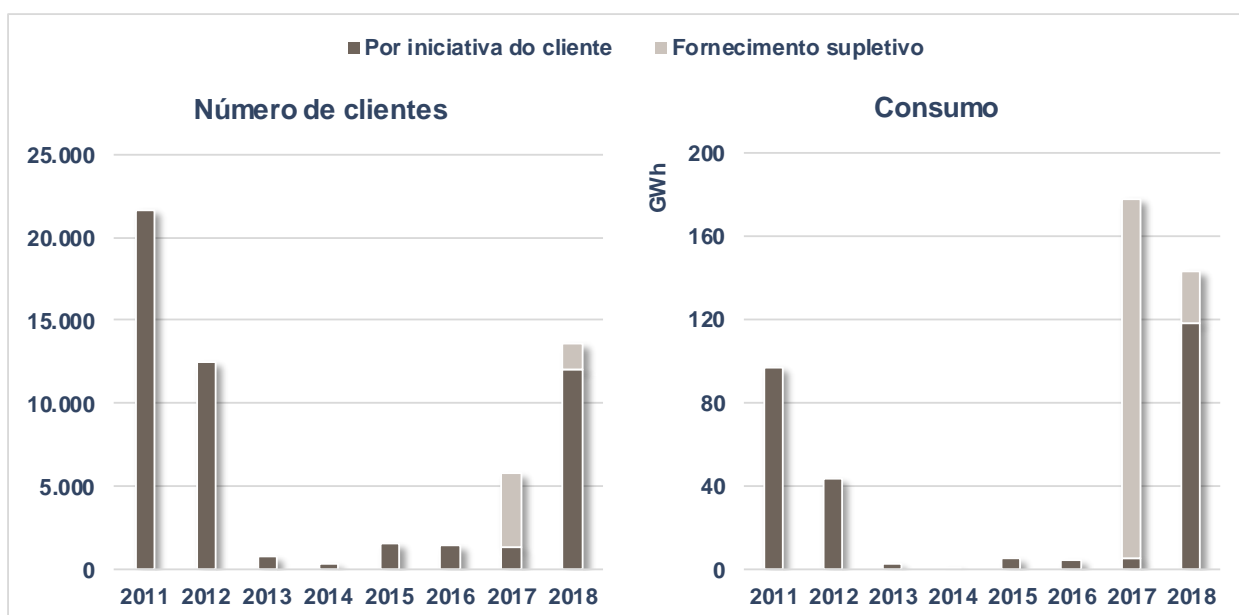
Em 2018 voltou a registar-se um aumento do número de clientes que regressaram ao CUR devido, não apenas ao acionamento do fornecimento supletivo associado a novo impedimento de um comercializador

a operar em mercado, mas também, e principalmente, pela entrada em vigor da Lei n.º 105/2017, de 30 de agosto, que consagrou a livre opção dos consumidores domésticos de eletricidade pelo regime de tarifas reguladas, permitindo o regresso ao CUR de clientes em BTN, cujos comercializadores não oferecem um regime de tarifas equiparado às tarifas de venda a clientes finais praticadas pelo CUR. Esta alteração permitiu que o número de clientes a regressar ao CUR tenha atingido níveis que não se verificavam desde 2012.

Em número de clientes, em 2018, foram registados 13 558 regressos ao MR, sendo que 11% deste valor está relacionado com o fornecimento supletivo. No que toca ao consumo, todos os retornos registados ao mercado correspondem a um consumo de cerca de 143 GWh, sendo que 17% do consumo que regressou ao CUR foi devido ao fornecimento supletivo.

No entanto, quando comparado o consumo dos clientes que regressaram ao CUR com o consumo total de clientes que mudaram de comercializador no ML, verifica-se que o consumo, no primeiro caso, é muito insignificante, correspondendo somente a 2% do consumo associado a mudanças no ML.

Figura 2-29 - Saídas do ML com regresso ao MR, 2011 a 2018



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

2.4.4 REGIME EQUIPARADO

Tal como referido na secção anterior, a Lei n.º 105/2017, de 30 de agosto, veio consagrar a livre opção, dos consumidores domésticos de eletricidade em regime de preço livre, por um regime equiparado ao das tarifas transitórias ou reguladas. A Portaria n.º 348/2017, de 14 de novembro estabelece que o exercício do direito de opção por parte dos clientes finais com contrato de fornecimento, pode ser feito até 31 de dezembro de 2020, relativamente às instalações ligadas em BTN. De acordo com a referida Portaria, os comercializadores devem divulgar se disponibilizam ou não o regime equiparado de preços e dispõem de dez dias úteis para responder às solicitações dos clientes finais.

Durante o ano de 2018, dez comercializadores, cerca de um terço dos comercializadores que atuam em BTN, praticaram um regime equiparado de preços das “Condições de Preço Regulado”. No entanto, no final de 2018 somente cinco comercializadores praticavam esta oferta. O Quadro 2-3 apresenta a lista de comercializadores que reportou ter praticado um regime de preços equiparado durante o ano de 2018.

Quadro 2-3 – Comercializadores que praticam regime de preços das ‘Condições de Preço Regulado’

Comercializador	Praticou "Condições de Preço Regulado" durante o ano de 2018	Deixou de praticar "Condições de Preço Regulado" durante o ano de 2018
ALFA	x	x
Enforcesco	x	x
Goldenergy	x	
JAF	x	
Logica	x	x
Luzboa	x	x
Muon	x	
PH Energia	x	
PT Live	x	
Rolear	x	x

De acordo com a informação reportada por estes comercializadores, em 2018, foram recebidos 268 pedidos por parte de consumidores BTN para aplicação do regime equiparado de preços, sendo que apenas a um desses pedidos não foi dado provimento. Os 267 consumidores abrangidos por “Condições de Preço Regulado”, que fazem parte da carteira de comercializadores em regime de mercado, têm uma representatividade muito residual no ML (cerca de 0,01%).

2.4.5 TEMPO MÉDIO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

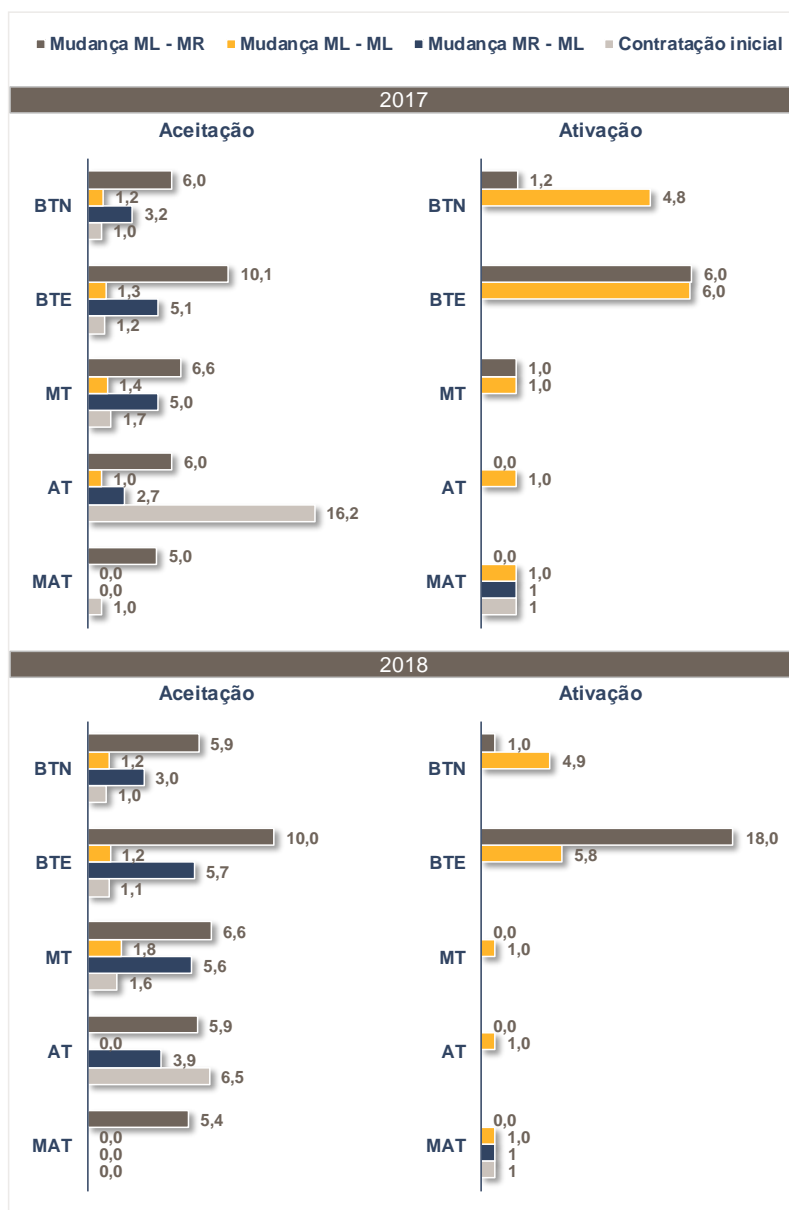
Todos os consumidores de energia elétrica em Portugal continental podem livremente escolher seu fornecedor.

A Figura 2-30 apresenta o tempo médio decorrido para a realização das ações de aceitação e ativação para concretização da mudança de comercializador por segmento de cliente nos anos de 2017 e 2018, considerando os seguintes cenários:

- i) contratação inicial - contrato para instalações sem fornecimento ativo ou transferência de titularidade de contrato simultânea com a mudança de comercializador;
- ii) mudança MR – ML - mudança do contrato de fornecimento de energia do CUR para regime de mercado;
- iii) mudança ML – ML - mudança entre comercializadores em regime de mercado;
- iv) mudança ML – MR - mudança do contrato de fornecimento de energia em regime de mercado para o MR (CUR).

Entre 2017 e 2018, na etapa da aceitação, observou-se, no geral, uma ligeira redução ou manutenção dos prazos, com exceção para as mudanças do MR para ML nos segmentos BTE, MT e AT (aumentos de 0,6 a 2,2 dias) e para as mudanças ML para ML no segmento MT (aumento de 0,4 dias). No que se refere à ativação, não houve uma tendência clara.

Figura 2-30 - Tempo médio decorrido entre a data de pedido e a data de aceitação/ativação por tipo de cliente (em dias)



Nota: Os dados referentes a média anual para 2018 não incluem os valores relativos ao quarto trimestre do ano.

Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

MERCADO DE GÁS NATURAL



3 MERCADO DE GÁS NATURAL

Do ponto de vista do desenvolvimento do mercado retalhista, continuou a observar-se uma consolidação do ML, quer em termos de consumo global de gás natural, quer em número de clientes, em parte devido à extinção de tarifas reguladas de fornecimento a clientes finais. No final de 2018, cerca de 97% dos consumos de gás natural do segmento convencional²³ eram abastecidos por comercializadores em regime de mercado.

No mercado retalhista de gás natural, no final de 2018, operavam, além do CUR, 12 comercializadores, todos eles também presentes no segmento residencial²⁴.

A penetração dos comercializadores em regime de mercado atingiu valores muito expressivos não apenas nos segmentos de grandes consumidores²⁵ e consumidores industriais²⁶, mas também nos restantes segmentos. Efetivamente, cerca de 78% dos consumos dos segmentos PME²⁷ e residencial já se encontravam no ML durante o ano de 2018 (mais 2 p.p. que em 2017).

A intensidade de mudança de comercializador regista uma ligeira quebra face ao ano anterior, que se deve à redução do número de mudanças do MR para o ML e dentro do ML. Nos segmentos não-domésticos verificou-se um aumento da intensidade da mudança.

²³ Exclui os consumos associados a centros eletroprodutores em regime ordinário.

²⁴ Conjunto de clientes com consumo anual inferior a 500 m³ (n).

²⁵ Conjunto de clientes com consumo anual superior a um milhão de m³ (n) de gás natural.

²⁶ Conjunto de clientes com consumo anual superior 10 000 m³ (n) e inferior a um milhão de m³ (n) de gás natural.

²⁷ Conjunto de clientes com consumo anual de gás natural superior 500 m³ (n) e inferior a 10 000 m³ (n).

3.1 ESTRUTURA DO MERCADO RETALHISTA

3.1.1 CARACTERIZAÇÃO DO MERCADO

O processo de liberalização do setor do gás natural em Portugal continental tem sido efetuado de forma progressiva, sendo que o ML tem vindo a consolidar-se, em boa parte, devido ao processo de extinção de tarifas reguladas que, em janeiro de 2013²⁸, passou a abranger todos os escalões de consumo.

Em junho de 2003 foi aprovada a Diretiva n.º 2003/55/CE do Parlamento e do Conselho que estabelece as regras comuns para o mercado interno do gás natural, onde se determina o direito de escolha de fornecedor a todos os clientes, o mais tardar a partir de julho de 2007.

Em 2006, os princípios desta Diretiva foram transpostos para o direito nacional²⁹ e o Conselho de Ministros aprovou, em junho de 2006, o seguinte calendário para a liberalização do sector:

- janeiro de 2007: produtores de eletricidade em regime ordinário,
- janeiro de 2008: clientes com consumo anual superior a um milhão de m³ (n),
- janeiro de 2009: clientes com consumo anual superior a 10 000 m³ (n),
- janeiro de 2010: para todos os clientes.

Em junho de 2010³⁰ estabeleceu-se a extinção das tarifas reguladas para os clientes com consumos anuais superiores 10 000 m³, a partir de julho do mesmo ano. No Decreto-Lei n.º 74/2012, de 26 de março, determinou-se a calendarização da extinção das tarifas reguladas para os restantes escalões de consumo: i) a partir de 1 de julho de 2012 para os clientes do terceiro escalão (consumo anual superior a 500 m³ e inferior ou igual a 1 000 m³) e quarto escalão (consumo anual superior a 1 000 m³ e inferior ou igual a 10 000 m³); ii) a 1 de janeiro de 2013 para a totalidade dos consumidores domésticos.

²⁸ Decreto-Lei n.º 74/2012, de 26 de março.

²⁹ Decreto-lei n.º 30/2006, de 11 de julho.

³⁰ Decreto-Lei n.º 66/2010, de 11 de junho.

Os consumidores ainda fornecidos por um CUR, dispõem de um período com tarifas transitórias até 31 de dezembro de 2020³¹.

A partir do terceiro trimestre de 2012 deixaram de existir tarifas transitórias para clientes ligados em alta pressão³², uma vez que todos os clientes nessa situação já se encontravam a ser fornecidos no ML.

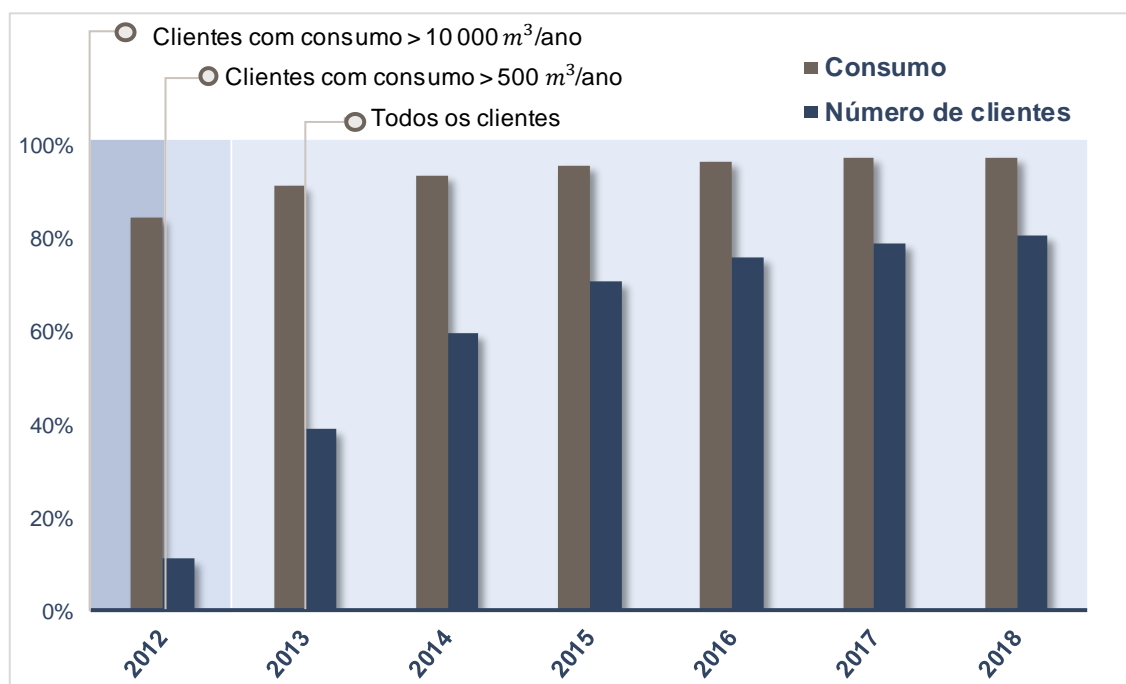
A Figura 3-1 apresenta a evolução do peso relativo do ML, desde 2012, indicando os principais marcos da extinção das tarifas reguladas e do correspondente início das tarifas transitórias. Globalmente, observa-se uma tendência crescente do peso do ML, tendo este aumentado, desde 2012, 69 p.p. em número de clientes e 13 p.p. em termos de consumo.

Apesar de se ter vindo assistir a um abrandamento do crescimento do ML desde 2014, o peso relativo do ML no final de 2018 era de 97% do consumo total, superior ao valor apresentado no setor elétrico (94%). O ano de 2013 foi o que apresentou a maior taxa de crescimento, o que pode ser justificado pela extinção das tarifas reguladas para todos os clientes.

³¹ Conforme definido pela Portaria n.º 144/2017, de 24 de abril.

³² Tarifas e Preços de gás natural para o ano gás 2012-2013.

Figura 3-1 - Calendário da extinção das tarifas reguladas (início das tarifas transitórias) do gás natural e a evolução do peso relativo do ML

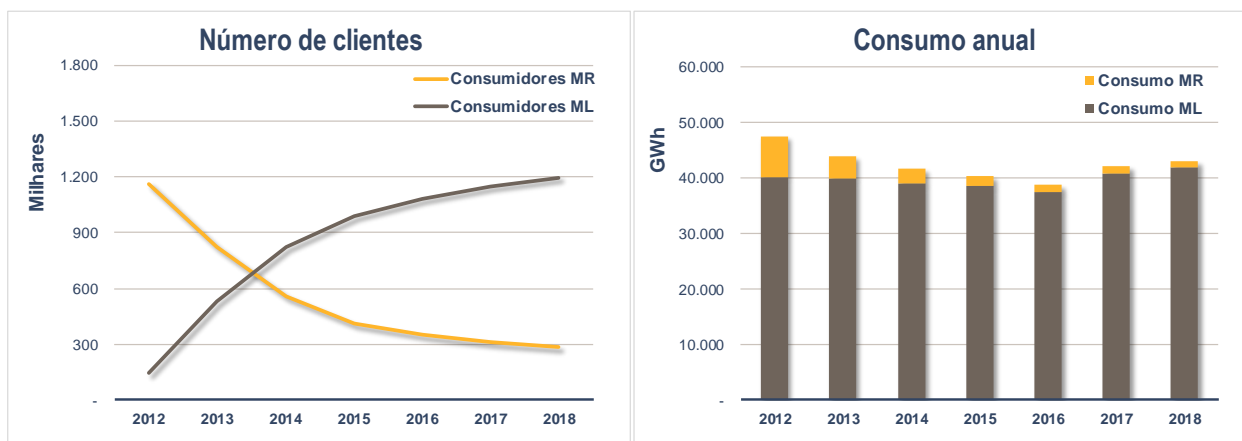


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A evolução do número de clientes e do consumo no ML e no MR em Portugal continental pode ser verificada na Figura 3-2. Entre 2012 e 2018, o ML cresceu cerca de oito vezes em número de clientes, com mais de 1,049 milhões de novos clientes e registou um incremento de aproximadamente 1 807 GWh do consumo.

Em termos de consumo, apesar das reduções verificadas entre 2012 e 2016, devidas a uma redução geral do consumo global de gás natural e não a uma diminuição do peso relativo do ML, registou-se um crescimento de consumo no ML de 4,5% entre 2012 e 2018, muito à custa da forte recuperação do consumo nos anos de 2017 e 2018 (+4 458 GWh). No MR, observou-se o movimento oposto tendo-se verificado, no mesmo período, uma redução de aproximadamente 75% do número de clientes e de 84% do consumo.

Figura 3-2 - Repartição do número de clientes e do consumo entre MR e ML, 2012 a 2018



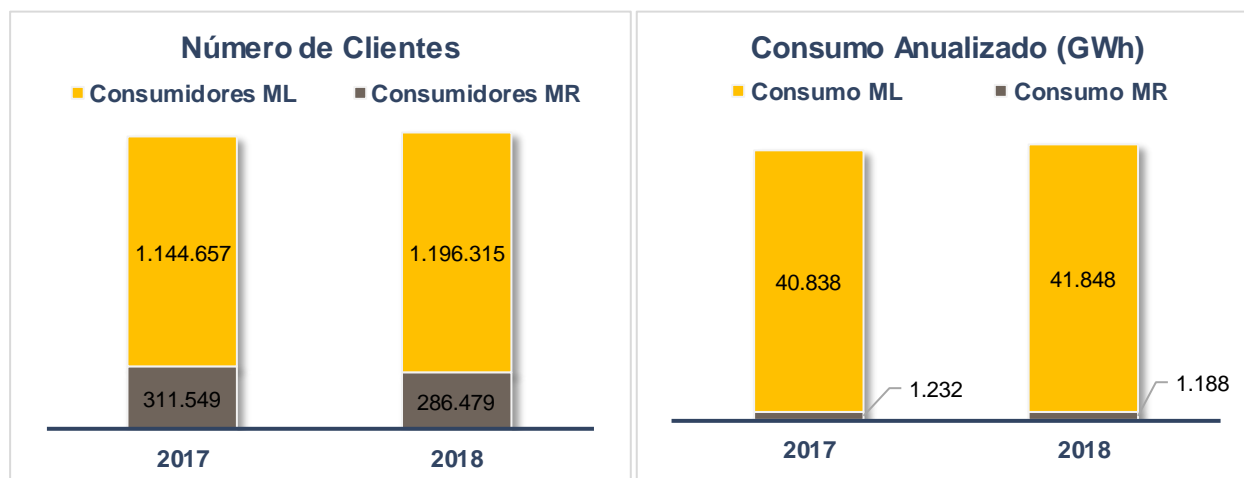
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A Figura 3-3 mostra a evolução recente tanto do número de clientes como do consumo no mercado de gás natural português em 2017 e 2018, de onde se destacam os 1,20 milhões de clientes no ML no final de 2018, mais 4,5% que no final do ano anterior. O MR, por sua vez, registou uma queda de mais de 8% do seu número de clientes, atingindo 0,29 milhões de clientes no final de 2018.

O consumo anualizado no ML ascendeu a 41 848 GWh em 2018, um aumento de 1 010 GWh, mais 2,5% que no ano anterior. Em sentido oposto, o MR registou uma queda de 3,6% em termos de consumo, apresentando um consumo anualizado de 1 188 GWh em 2018.

Assim, em 2018, o ML representou 97% do consumo registado no território continental e 81% do número total de clientes.

Figura 3-3 - Número de clientes e consumo no setor do gás natural, 2017 e 2018



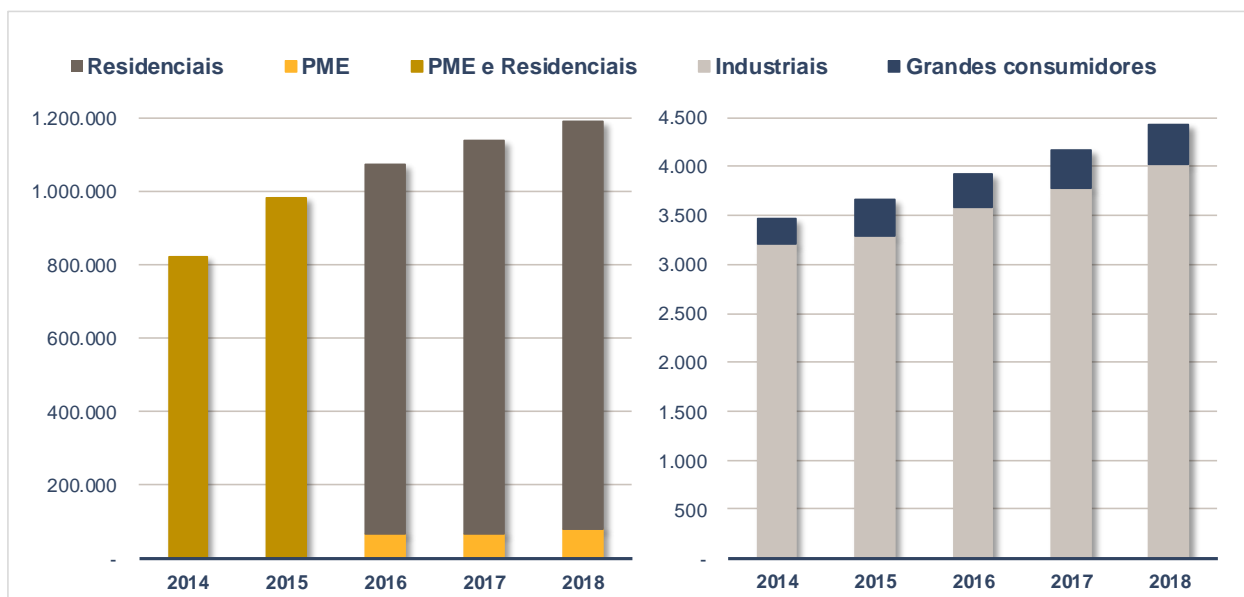
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Uma análise mais detalhada reforça a conclusão de que o aumento gradual do número de clientes do ML no período analisado se deve à continuação da entrada de clientes residenciais, cujo número no ML aumentou, em 2018, cerca de 4% face ao ano anterior. O segmento das PME³³ foi o que registou a maior taxa de crescimento (16% face ao ano anterior), mas que se traduziu num contributo para o aumento do número total de clientes no ML inferior ao do segmento doméstico. Nos restantes segmentos também se verificou um aumento entre 2017 e 2018, na ordem dos 7% para os industriais e 2% para os grandes consumidores³⁴, vide Figura 3-4, mas que é pouco representativo em número absoluto de clientes.

³³ Conjunto de clientes com consumo anual de gás natural superior 500 m³ (n). São clientes com as respetivas instalações consumidoras tipicamente ligadas às redes de distribuição em baixa pressão.

³⁴ Conjunto de clientes com consumo anual superior a um milhão de m³ (n) de gás natural.

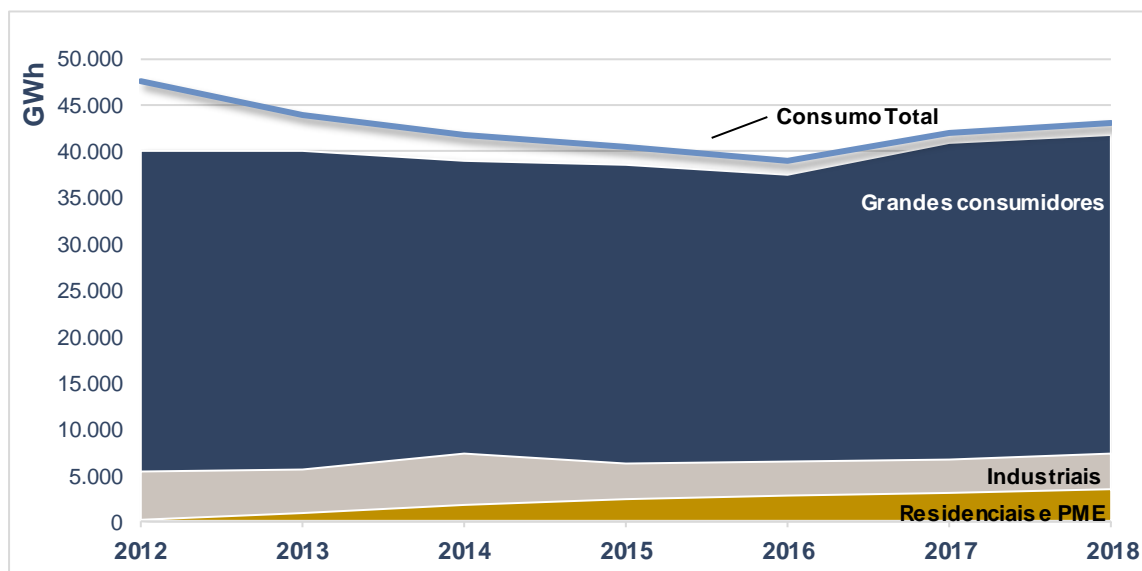
Figura 3-4 - Evolução do ML em Portugal continental por número de clientes, 2014 a 2018



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

O consumo de cada segmento de clientes que se encontra em ML é apresentado na Figura 3-5, de onde se conclui que os grandes consumidores são os que mais pesam no consumo total no ML (cerca de 82%).

Figura 3-5 - Evolução do ML por segmento em consumo, 2012 a 2018



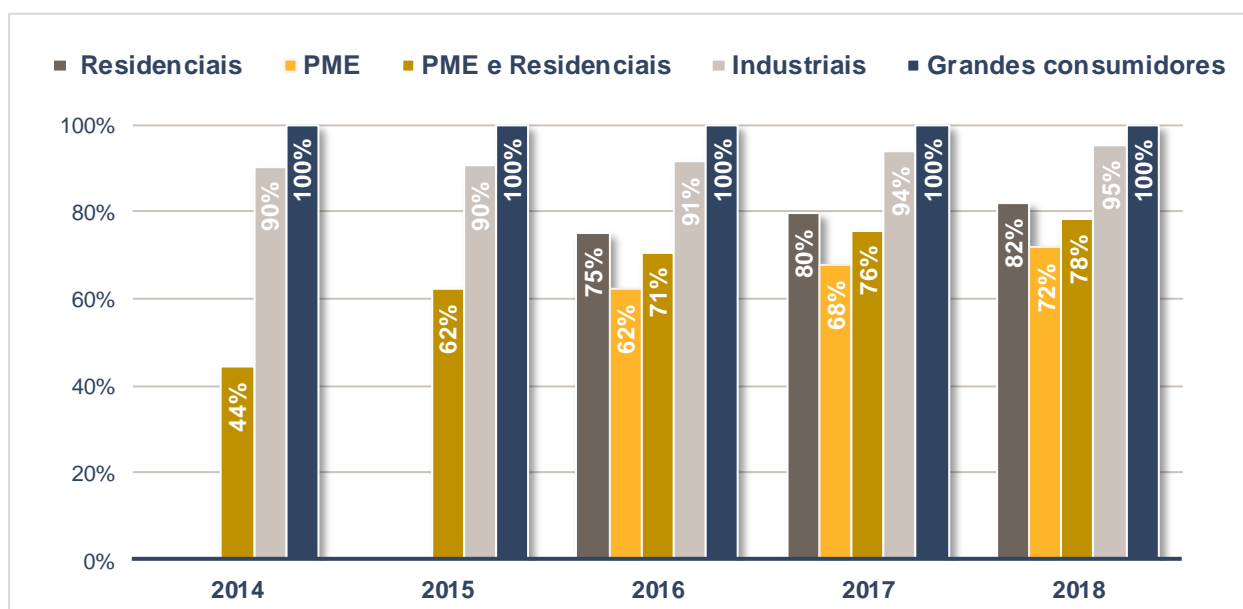
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Ainda sobre o consumo, mas fazendo uma análise sobre a penetração do ML por segmento de cliente, pode observar-se na Figura 3-6 que, no final de 2018, a totalidade do consumo de grandes consumidores

foi assegurado por comercializadores em mercado. No caso dos industriais³⁵ vêm sendo registadas percentagens iguais ou superiores a 90% desde 2014.

Já no segmento PME e residenciais, a percentagem de consumo abastecida por comercializadores de mercado continua a crescer, sendo que passou de cerca de 44% em 2014, para 78% em 2018. A partir de 2016 é possível obter os dados de penetração no ML de forma separada para os segmentos PME e residencial, verificando-se que o segmento residencial tem maiores taxas de penetração do ML que o segmento PME apesar da contínua redução desse diferencial.

Figura 3-6 - Penetração do ML por segmento de clientes, em consumo, 2014 a 2018



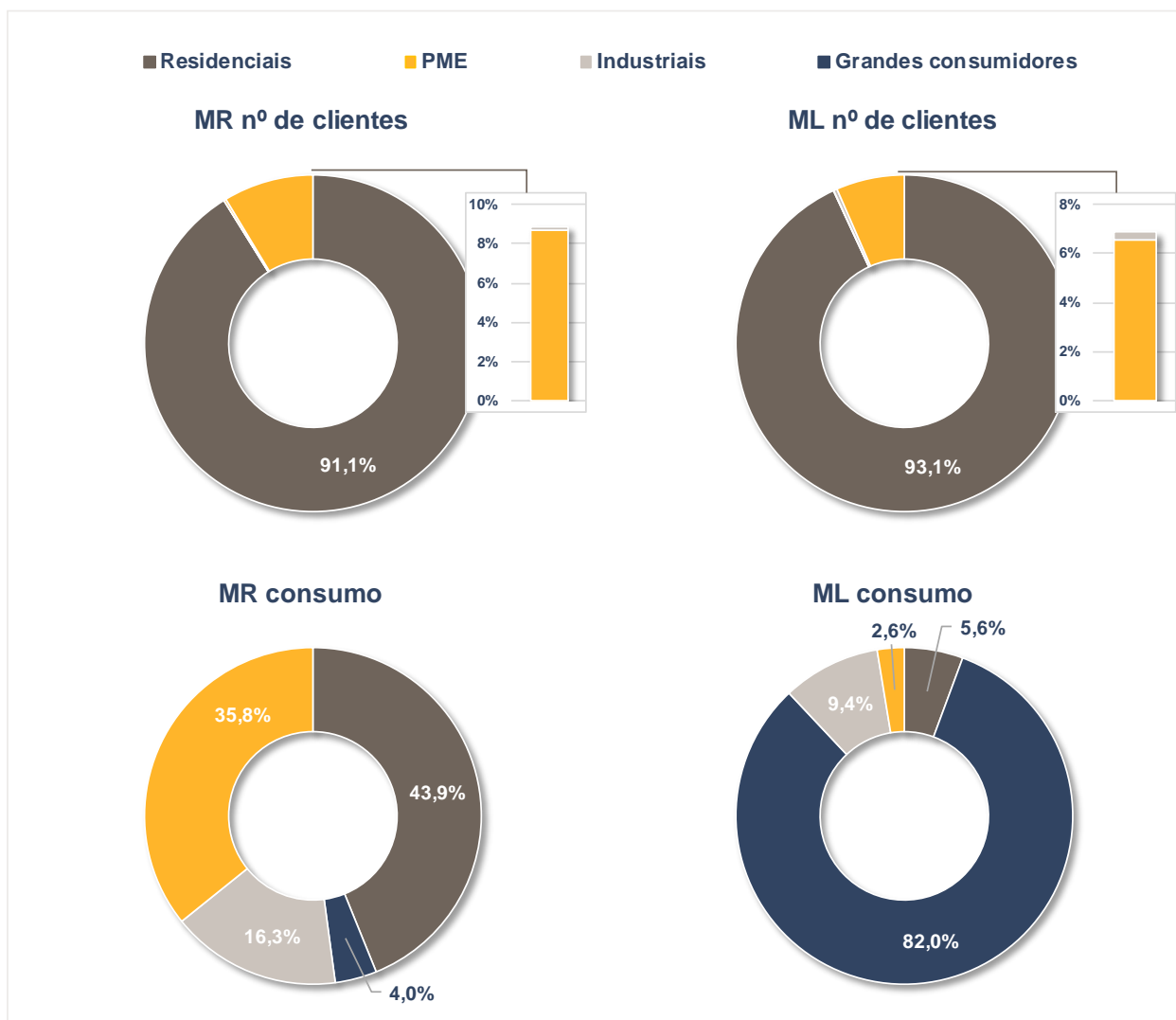
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Como se pode ver na Figura 3-7, a esmagadora maioria do número de clientes do ML concentra-se, naturalmente, nos clientes residenciais, os quais representavam, em dezembro de 2018, 93,1% do total de clientes no ML sendo que os grandes consumidores representam a maior parte do consumo do ML (82%).

No que diz respeito ao MR, dos cerca de 290 mil clientes que permanecem a ser abastecidos pelo CUR, a grande maioria pertence ao segmento de clientes residenciais (91,1%) e que representam cerca de 44% dos consumos no MR.

³⁵ Conjunto de clientes com consumo anual superior 10.000 m³ (n) e inferior a um milhão de m³ (n) de gás natural.

Figura 3-7 - Caracterização do mercado de gás natural, 2018

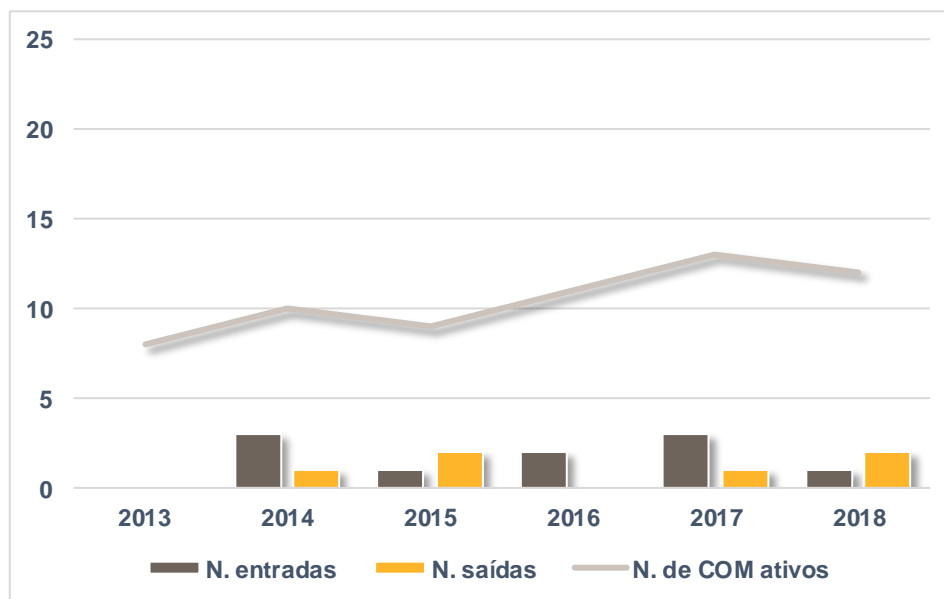


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.1.2 COMERCIALIZADORES ATIVOS POR SEGMENTO DE CLIENTES

No final de 2018, encontravam-se a operar em mercado 12 comercializadores, menos um que em 2017, destacando-se a abertura de atividade da Aldro, entidade que já operava no setor elétrico, o fim da atividade da Crieneco e a transição do único cliente da Cepsa para outro comercializador do ML. Na Figura 3-8 é apresentada a evolução do número de comercializadores ativos desde 2013 no ML do gás natural. Pese embora o saldo entre novos comercializadores e fim de atividade por parte de comercializadores do ML ter sido negativo em 2018, registou-se um balanço positivo no período em análise, passando de oito comercializadores ativos no ML em 2013 para 12 em 2018.

Figura 3-8 – Evolução do número de comercializadores ativos e número de entradas e saídas de comercializadores do ML



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

De entre os comercializadores em atividade, todos eles estão presentes nos segmentos PME e residencial, 11 marcam presença no segmento dos industriais e seis no segmento dos grandes consumidores. O Quadro 3-1, a seguir, apresenta os 12 comercializadores em ML e os respetivos segmentos atendidos.

Quadro 3-1 - Lista dos comercializadores de gás natural ativos em 31 de dezembro de 2018

Comercializadores		Residenciais	PME	Industriais	Grandes Consumidores
Aldro		•	•	•	
Audax Energia		•	•	•	
EDP Comercial		•	•	•	•
Endesa		•	•	•	•
Galp Power		•	•	•	•
Gás do Mário		•	•		
Gás Natural Fenosa		•	•	•	•
Goldenergy		•	•	•	•
Iberdrola		•	•	•	
Luzigás		•	•	•	
PH Energia		•	•	•	•
Rolear		•	•	•	

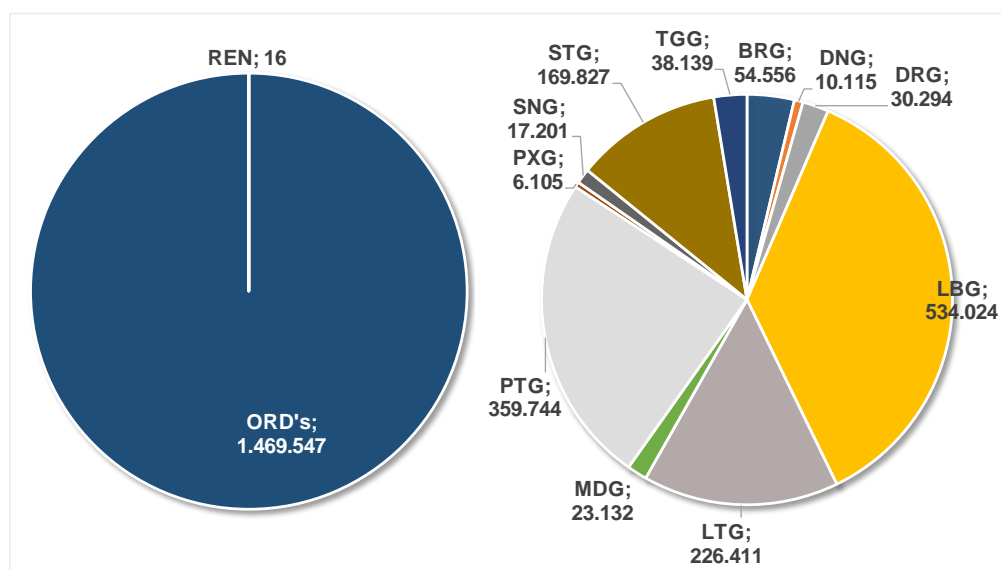
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Cabe destacar que, à exceção do Gás do Mário, todos os comercializadores que estão presentes no ML do gás natural também atuam na comercialização de eletricidade.

3.1.3 ANÁLISE POR OPERADOR DE REDE

Em termos de número de clientes por operador da rede de distribuição (ORD) (Figura 3-9), a LisboaGás e a Portgás são as responsáveis pela distribuição de gás natural a um maior número de clientes, representando cerca de 36% e 24%, respetivamente, do número total de clientes ligados às redes de redes de distribuição no final de dezembro. Seguem-se a Lusitaniagás e a Setgás, com 15% e 12%, respetivamente.

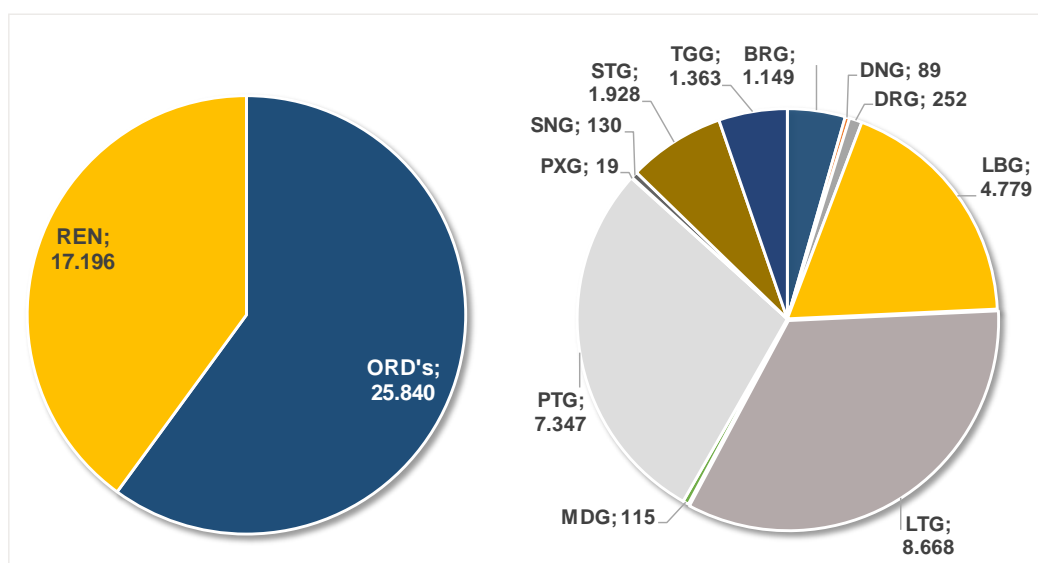
Figura 3-9 - Número de clientes por operador de rede em 2018



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Em termos de consumos, a rede de transporte representa cerca de 40% do consumo de gás natural a clientes finais, conforme Figura 3-10. No que diz respeito às entregas realizadas por ORD, a Lusitaniagás e a Portgás são as empresas responsáveis pela distribuição do maior volume de gás natural, representando cerca de 34% e 28%, respetivamente. A Lisboagás surge em terceiro lugar, com cerca de 18% da distribuição do consumo global de mercado nas redes de distribuição.

Figura 3-10 - Consumo por operador de rede em 2018



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

No que se refere à percentagem de clientes no ML por operador de rede de distribuição (Figura 3-11), esta varia entre cerca de 70%, na Paxgás, e 88% na Portgás. Na rede de transporte a penetração do ML é de 100%.

Em termos de consumo, a Lusitaniagás é a empresa que apresenta maiores valores médios de consumo reportado ao ML (98%), seguida pela Tagusgás (98%). A Paxgás é a distribuidora em que o consumo no ML tem menor penetração (cerca de 74%).

Figura 3-11 - Penetração do ML por ORD, por número de clientes e por consumo.



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.2 NÍVEL CONCORRENCIAL

À semelhança do anteriormente apresentado para o setor de eletricidade, esta secção analisa o funcionamento da concorrência no mercado retalhista de gás natural.

3.2.1 ANÁLISE DE QUOTAS DE MERCADO NO MERCADO LIBERALIZADO

3.2.1.1 QUOTAS DE MERCADO GLOBAIS

Em 2018, a EDP Comercial manteve a sua posição como o principal operador no ML do gás natural em número de clientes alcançando 55% do total de clientes, apesar da diminuição de 2,3 p.p. face a 2017, vide

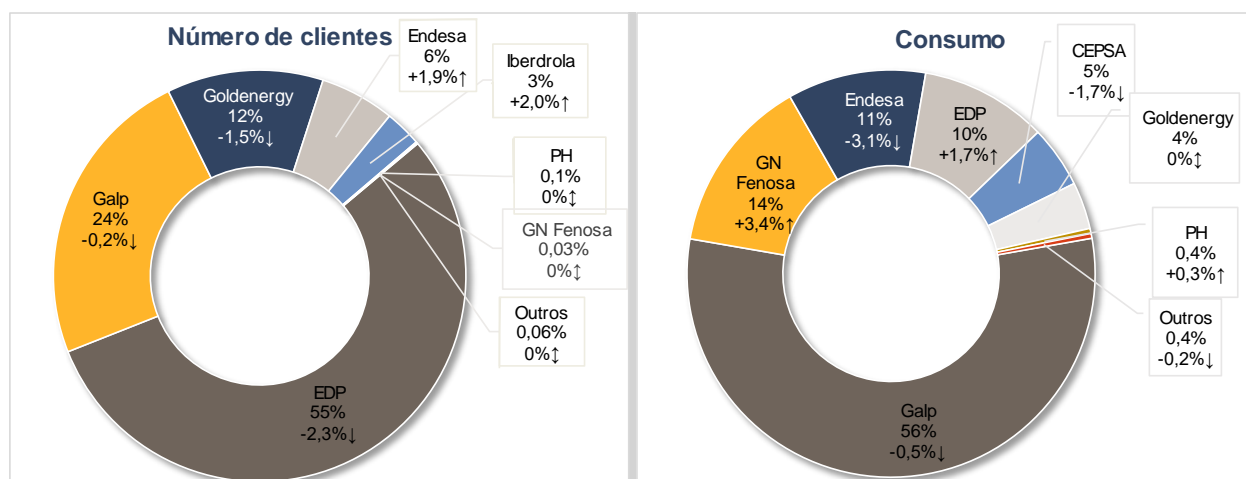
Figura 3-12. Em termos de consumo, a liderança é exercida pela Galp Power, que alcançou uma quota de 56% em 2018, tendo também registado uma redução, de 0,5 p.p., em relação ao ano anterior.

A Galp Power regista a segunda posição, em número de clientes, com uma quota de 24%, ligeiramente inferior à do ano anterior, sendo seguida pela Goldenergy com uma quota de 12%. Em termos de consumo, a GN Fenosa registou um crescimento muito significativo, cerca de 3,4 p.p., tendo alcançado a segunda posição com uma quota de 14%, por troca com a Endesa que passou para terceiro com uma quota de 11% (menos 3,1 p.p.).

São de realçar os crescimentos das carteiras da Endesa e da Iberdrola em número de clientes, mais 1,9 e 2,0 p.p., respetivamente, bem como o crescimento da EDP Comercial em termo de consumo, mais 1,7 p.p..

Cabe ainda destacar que a CEPSA, apesar de não registar atividade no final de Dezembro de 2018, regista uma quota de mercado, em termos de consumo, de 5% pelo facto de, para o gás natural, as quotas de mercado em consumo refletirem o valor médio do consumo na carteira ao longo do ano e não o valor no final do ano³⁶.

Figura 3-12 - Quotas de mercado no ML do gás natural em número de clientes e consumo, 2018



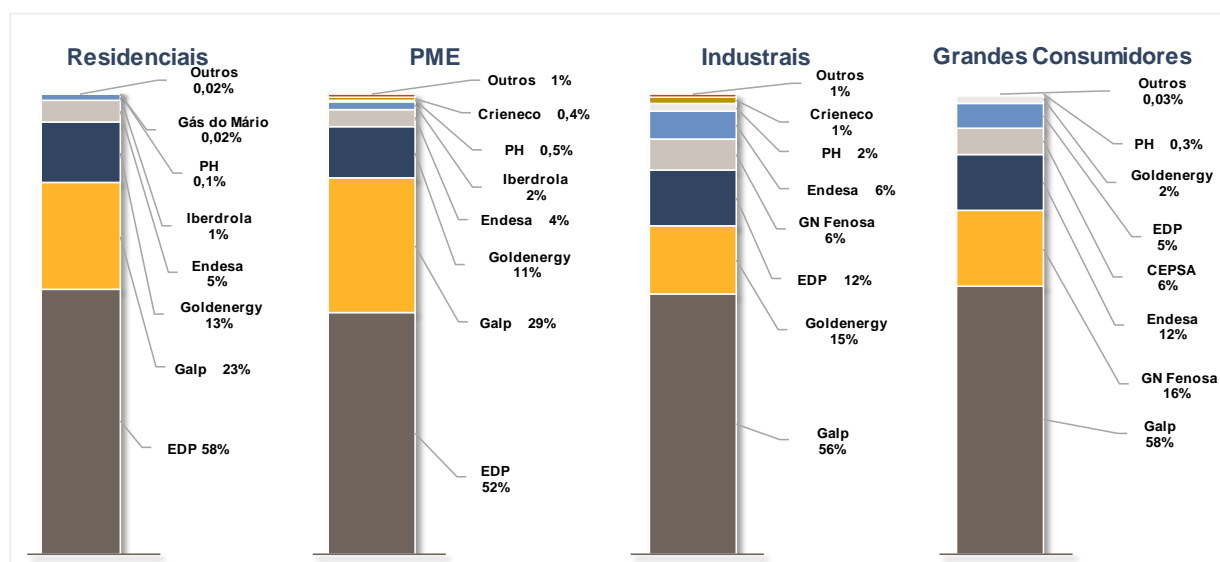
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

³⁶ Contrariamente ao setor elétrico onde em cada mês são reportados os consumos médios mensais dos últimos 12 meses, no setor do gás natural apenas são reportados os consumos do mês, o que dificulta a análise em termos anualizados. No futuro buscar-se-á uniformizar os modelos de reporte.

Na Figura 3-13 são apresentadas as quotas de mercado em consumo por segmento. A EDP Comercial regista a liderança nos segmentos dos residenciais (58%) e PME (52%), enquanto a Galp Power lidera nos segmentos dos clientes industriais (56%) e dos grandes consumidores (58%).

Verifica-se que a efetividade da concorrência aos dois comercializadores de maior dimensão é mais forte nos segmentos com maiores níveis de consumo, industrial e grandes consumidores, onde a soma da quota de mercado desses dois comercializadores não supera os 74%, enquanto nos segmentos residencial e PME esse valor chega aos 81%.

Figura 3-13 - Quotas de mercado no ML do gás natural por segmento, em consumo, 2018

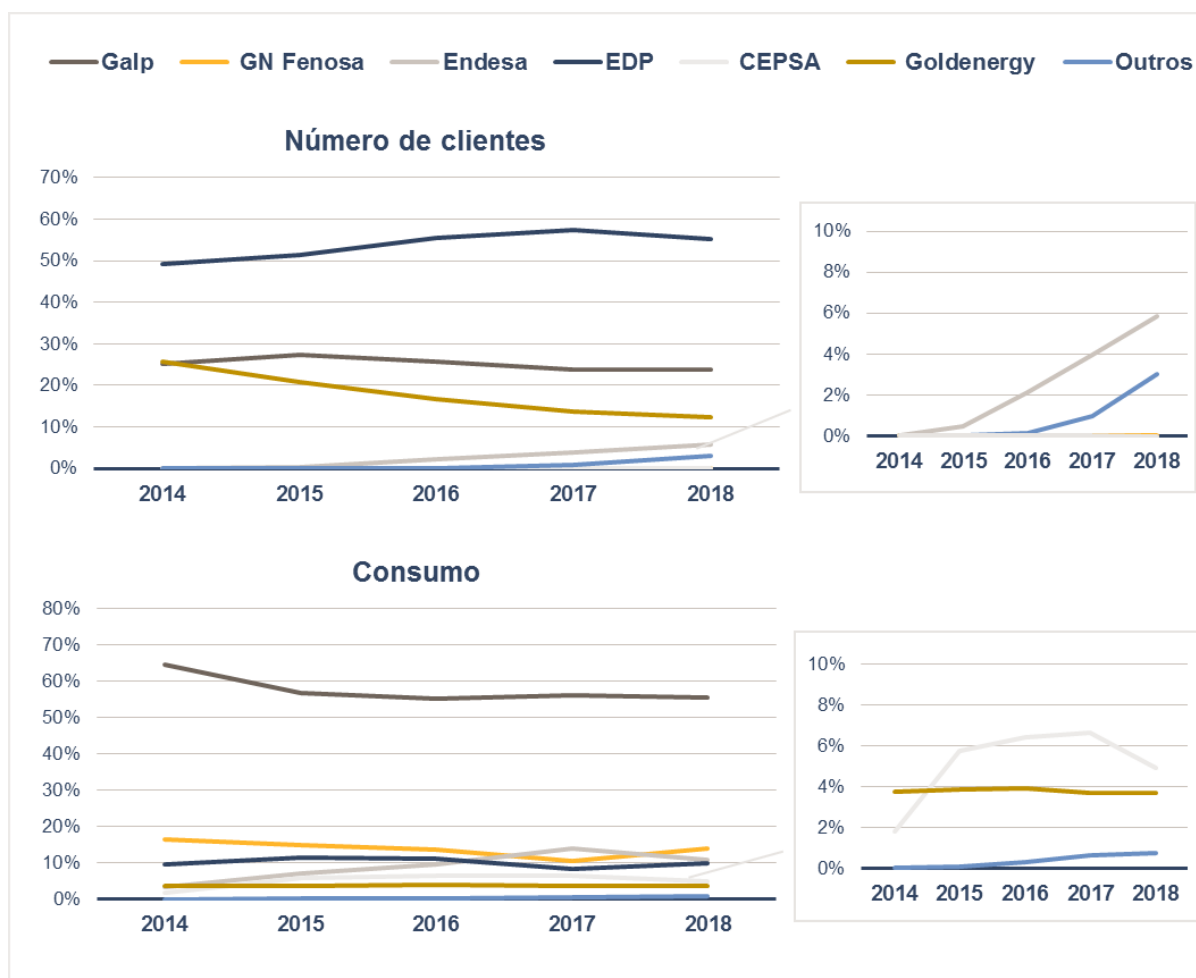


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

No que diz respeito à evolução das quotas de mercado entre 2014 e 2018 (Figura 3-14) verificou-se, em termos do número de clientes, uma tendência de crescimento da EDP Comercial, que manteve a liderança ao longo de todo o período, e uma tendência de redução da Galp Power e da Goldenergy, mais acentuada nesta última. Há ainda a assinalar o crescimento da Endesa que passou de valores residuais em 2014 para uma quota de praticamente 6% em 2018.

Em termos de consumo, observa-se a liderança da Galp Power ao longo de todo o período, ainda que tenha havido uma tendência de queda da sua quota. Em relação às restantes comercializadoras apenas a Endesa apresenta uma tendência claramente definida no sentido do crescimento.

Figura 3-14 - Evolução das quotas de mercado no ML do gás natural por número de clientes e consumo, 2013 a 2018

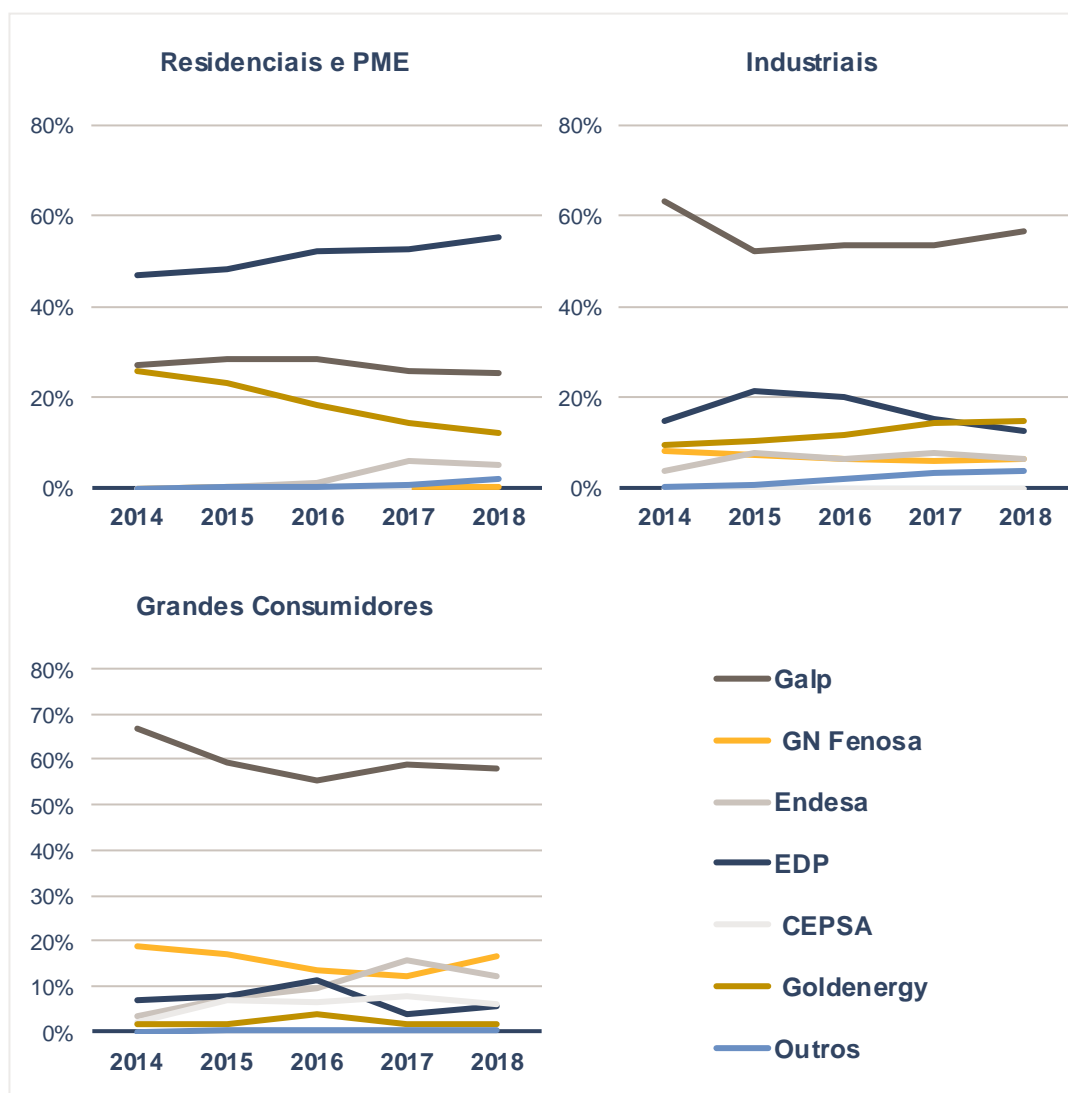


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A Figura 3-15 apresenta a evolução da quota de mercado por segmento, em termos de consumo, ao longo dos últimos cinco anos. A EDP Comercial tem vindo a reforçar, entre 2014 a 2018, a sua posição de líder no segmento residencial e PME. Pelo contrário, a Galp Power e a Goldenergy, que ocupam as segunda e terceira posições, respetivamente, viram as suas quotas reduzir-se ao longo dos últimos anos.

No segmento dos clientes industriais e dos grandes consumidores, a Galp Power tem uma posição de destaque, ainda que registando uma tendência de queda no período em análise. Em relação às restantes comercializadoras há a assinalar a trajetória de crescimento registada pela Endesa e o facto de, no segmento industrial, a Goldenergy ter assumido a segunda posição em 2018.

Figura 3-15 - Evolução das quotas de mercado no ML do gás natural em consumo e por segmento, 2018

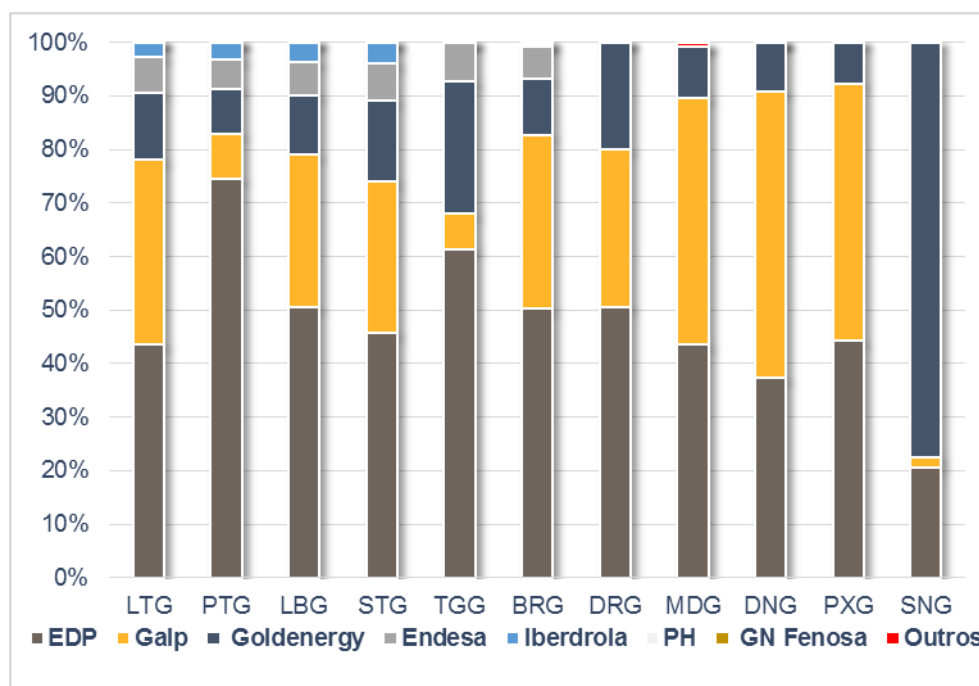


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.2.1.2 QUOTA DE MERCADO POR REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Quando se procede à avaliação das quotas de mercado por ORD (Figura 3-16), verifica-se que a EDP Comercial e a Galp Power são detentoras de uma parte significativa da quota de mercado em número de clientes na maior parte das distribuidoras. A EDP Comercial regista o seu melhor resultado nas redes da Portgás e da Tagusgás, com 74% e 61%, respetivamente, enquanto a Galp Power atinge 53% na rede da Dianagás e 48% na da Paxgás. Destaque, ainda, para o resultado da Goldenergy na rede da Sonorgás, onde detém cerca de 77% do total de clientes do ML ligados a essa rede.

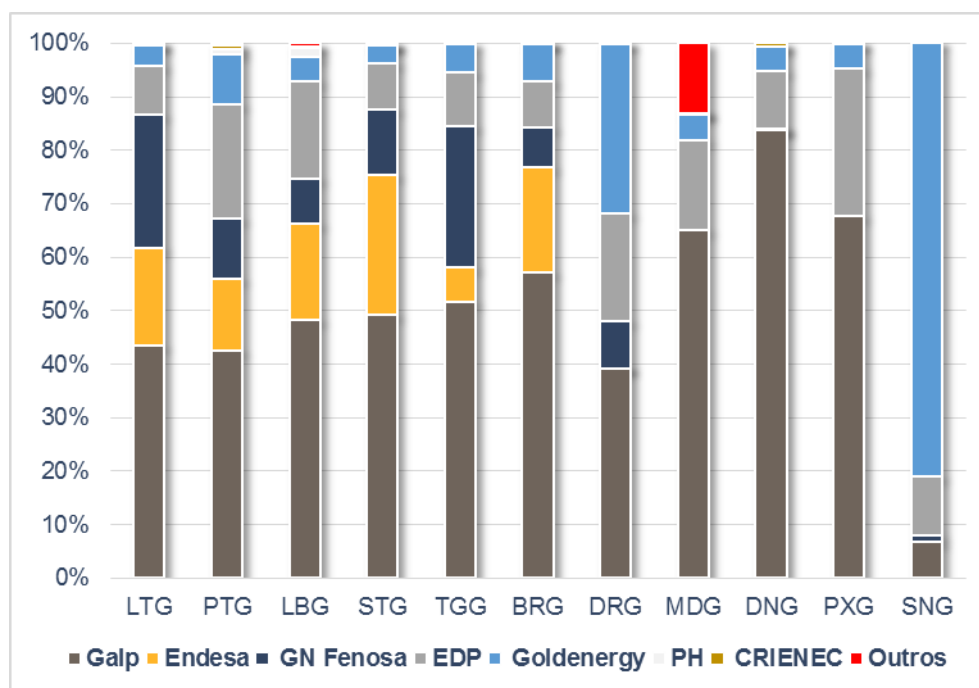
Figura 3-16 - Quota de mercado por ORD, em número de clientes, em 2018



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Em termos de consumos por ORD (Figura 3-17), a Galp Power detém uma parte significativa da quota de consumo na maioria das distribuidoras, registando os valores mais elevados nas redes da Dianagás e da Paxgás, com 84% e 68%, respetivamente. A Endesa, a GN Fenosa e a EDP Comercial surgem frequentemente em segundo ou terceiro, entre os comercializadores responsáveis pelo gás natural distribuído pelos ORD. Uma vez mais, a Goldenergy é o comercializador de gás natural com maior representatividade na rede de distribuição da Sonorgás, atingindo 81% dos consumos em ML nessa rede. Cabe ainda referir a elevada percentagem da categoria “Outros” na rede da Medigas, para a qual muito contribuem os consumos da Rolear, que tem uma atividade muito concentrada nesta rede.

Figura 3-17 - Quotas de mercado no ML por ORD em consumo, em 2018



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.2.2 ANÁLISE DE CONCENTRAÇÃO DE MERCADO NO MERCADO LIBERALIZADO

3.2.2.1 CONCENTRAÇÃO DE MERCADO GLOBAL

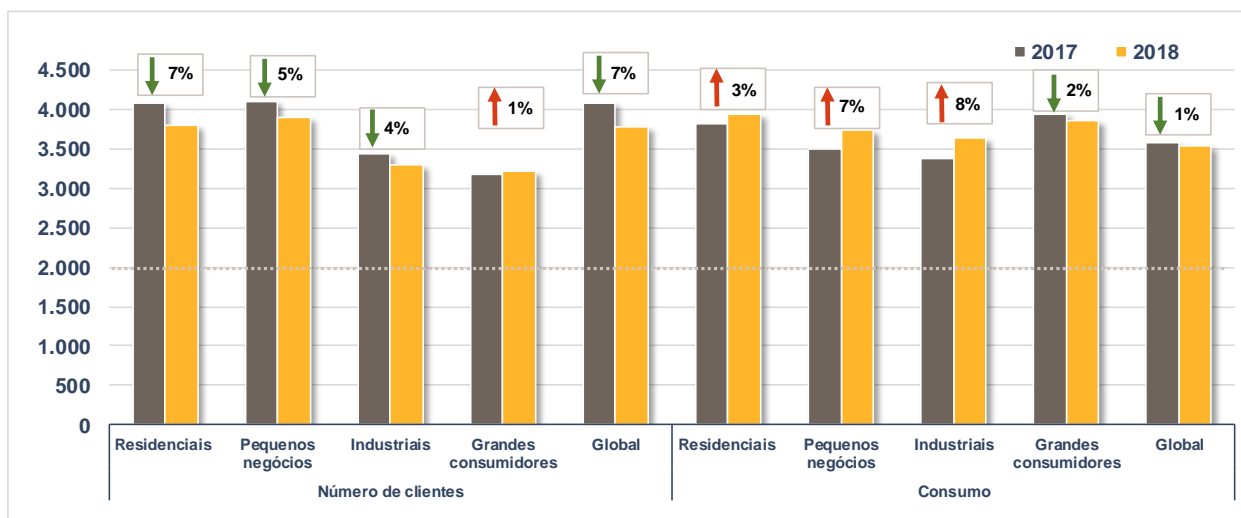
Os valores do índice HHI para o ML do gás natural são apresentados na Figura 3-18. Similarmente ao que ocorreu no setor elétrico, o setor do gás natural registou, em 2018, uma queda global do HHI em 7 p.p., quando medido em número de clientes e em 1 p.p., quando medido em consumo.

É interessante verificar que o valor de concentração do mercado no setor do gás natural, em número de clientes é muito inferior ao registado no setor elétrico (3 792 vs. 6 607), sendo que, em termos de consumo, o HHI é superior no setor do gás natural (3 538 vs. 2 406).

A diminuição do valor global do HHI em número de clientes deve-se principalmente à diminuição do índice no segmento residencial para a qual contribuiu a redução da quota de mercado dos três principais comercializadores.

Em termos de consumo, a redução do HHI foi feita exclusivamente à custa da redução da concentração do mercado no segmento de grandes consumidores.

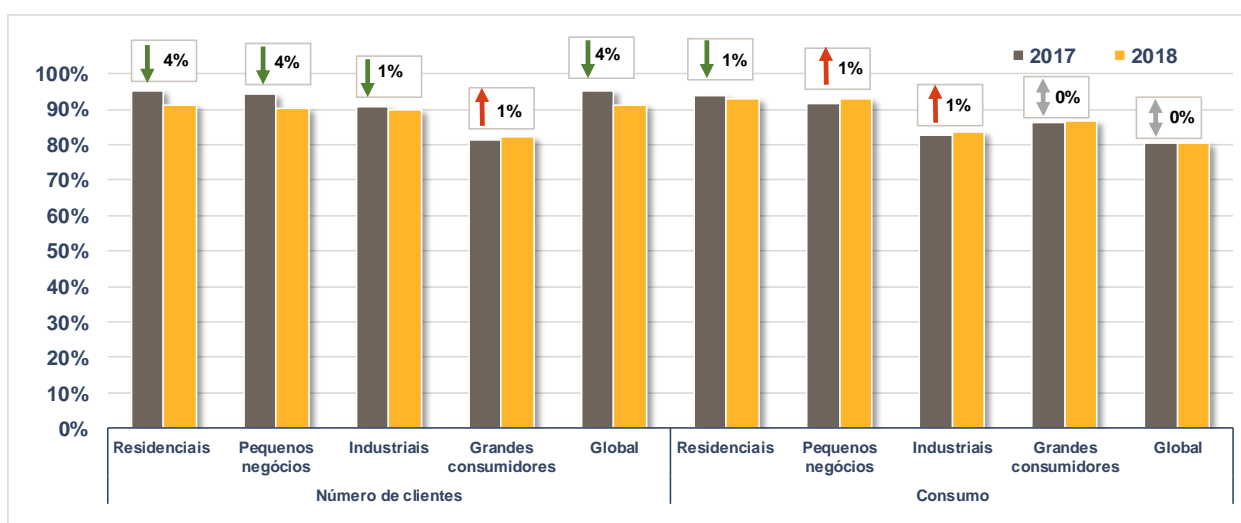
Figura 3-18 - Concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2018 (HHI)



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A Figura 3-19 apresenta a evolução entre 2017 e 2018 do indicador Q3, medido em número de clientes e em consumo, para os vários segmentos. Este indicador, aponta também para uma redução generalizada da concentração de mercado medida em número de clientes, com especial foco no segmento residencial e de pequenos negócios e para uma manutenção dos níveis de concentração de mercado medida em termos de consumo.

Figura 3-19 – Quota dos três comercializadores com maior dimensão em número de clientes e consumo, 2018 (Q3)

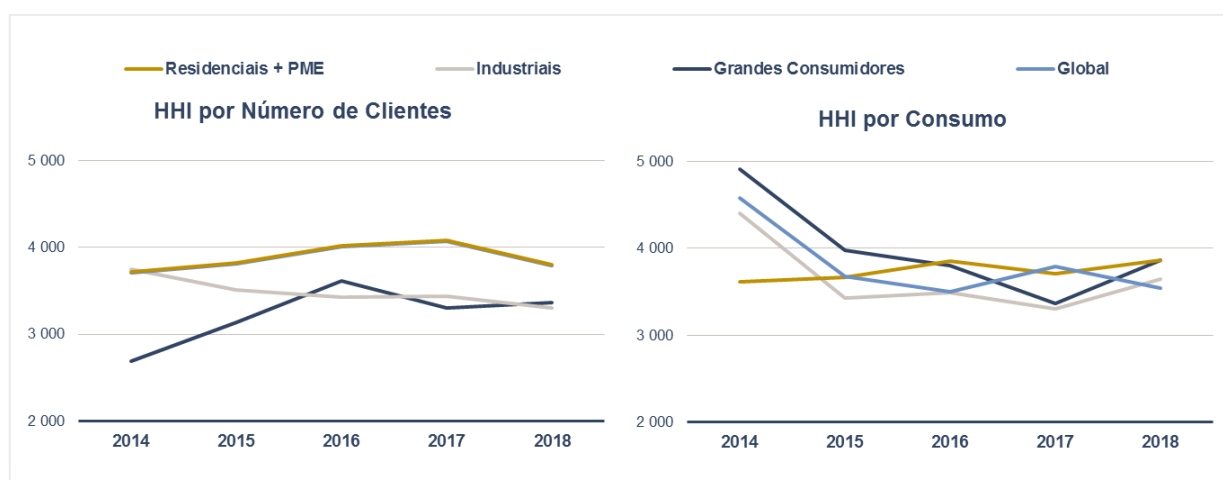


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A Figura 3-20 apresenta a evolução da concentração do mercado, medida pelo HHI, entre 2014 e 2018 sendo possível verificar que, em número de clientes, a curva do segmento PME e residenciais, bem como a curva de concentração global apresentam uma tendência crescente que foi quebrada em 2018. A tendência de crescimento da concentração de mercado entre 2014 e 2017 está associada ao crescimento da quota da EDP Comercial nestes segmentos provavelmente associada à transferência de clientes do MR para o ML.

Em termos de consumo regista-se uma melhoria consistente dos valores globais de concentração de mercado no período, com exceção do ano de 2017, e que foi alcançada muito à custa dos bons resultados obtidos nos segmentos industrial e de grandes consumidores.

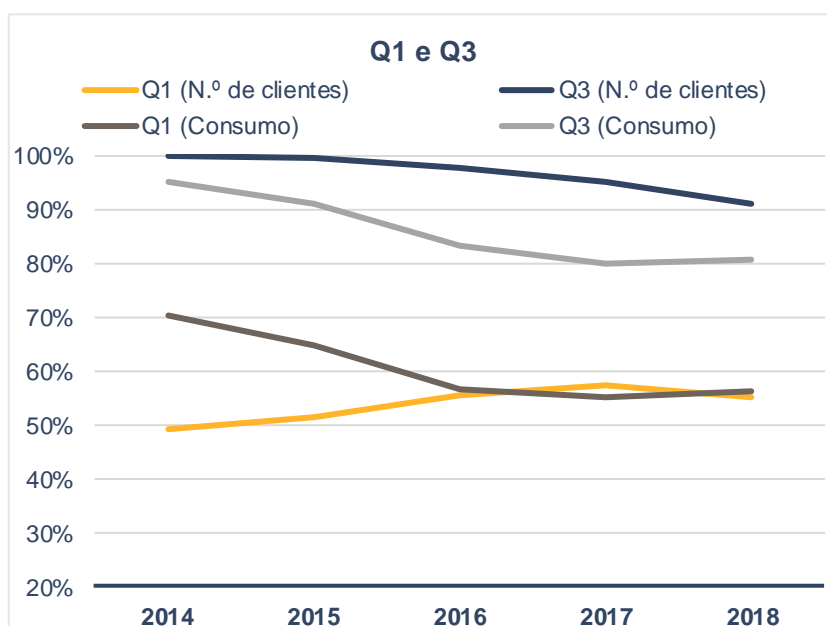
Figura 3-20 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo, por segmento, 2014 a 2018 (HHI)



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A Figura 3-21 apresenta, para o mesmo período, a evolução da concentração de mercado medida pelos indicadores Q1 e Q3, em número de clientes e em consumo. O indicador Q3 aponta para uma redução generalizada da concentração no período em análise. Em relação ao indicador Q1, verifica-se um aumento da concentração, quando medida em número de clientes, e uma redução, quando medida em **termos de consumo**. Uma vez mais, o crescimento da quota da EDP Comercial associada à transferência de clientes do MR para o ML pode ajudar a explicar o crescimento do Q1 até 2017.

Figura 3-21 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2013 a 2018 (Q1 e Q3)



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.2.2.2 CONCENTRAÇÃO DE MERCADO POR REDE DE DISTRIBUIÇÃO

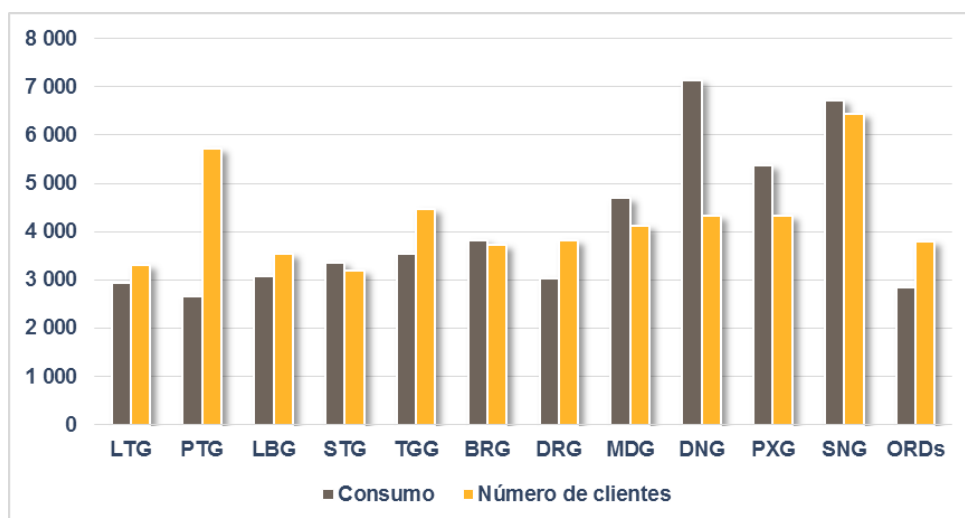
Em termos de concentração de mercado em cada rede de distribuição, medida através do HHI, é possível identificar na Figura 3-22 que a rede da Dianagás apresenta a concentração de mercado mais elevada em consumo, seguida pela Sonorgás. Em número de clientes é a Sonorgás a rede que apresenta o HHI mais elevado, logo seguida pela Portgás.

Estes valores explicam-se pelos elevados pesos da comercializadora Galp Power na rede da Dianagás, da Goldenergy na rede da Sonorgás e da EDP Comercial na rede da Portgás.

Realça-se que a rede da Portgás regista simultaneamente um dos HHI mais elevados, quando medido em número de cliente e o HHI mais reduzido, quando medido em consumo. Tal situação deve-se ao elevado peso da EDP Comercial em termos de clientes domésticos, o que não se verifica nos segmentos com consumos médios mais elevados.

Destaque ainda para os valores de HHI claramente acima da média nas redes da Medigas e da Paxgás, especialmente quando medidos em consumo.

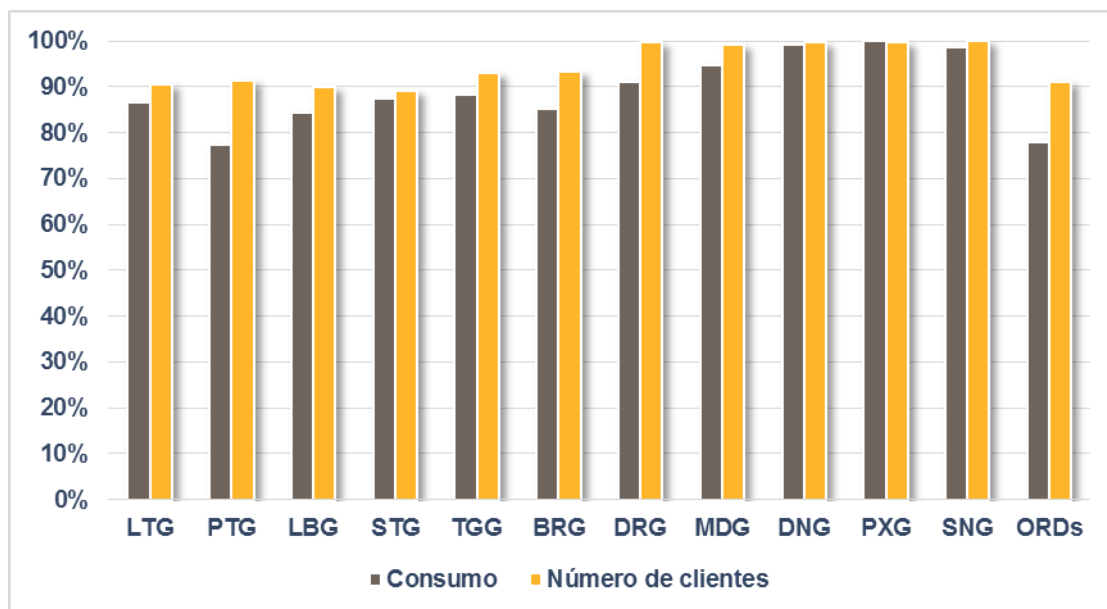
Figura 3-22 - Concentração do mercado por ORD em número de clientes e consumo, 2018 (HHI)



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Na Figura 3-23 é feita uma análise semelhante à anterior mas utilizando o indicador Q3 para medir a concentração de mercado. No caso deste indicador, as diferenças entre ORD são mais esbatidas registando-se tipicamente maiores níveis de concentração de mercado nas redes abastecidas por UAGs onde algumas comercializadoras não têm presença comercial.

Figura 3-23 - Concentração do mercado por ORD em número de clientes e consumo, 2018 (Q3)



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.3 MOVIMENTOS DE MERCADO

3.3.1 SALDOS DAS CARTEIRAS

Na Figura 3-24 são apresentados os saldos³⁷ do número de clientes nas carteiras das comercializadoras no ML em 2017 e 2018, valor que inclui o saldo das mudanças dentro do ML, do MR para o ML, do ML para o MR, bem como as entradas e saídas diretas. Para o setor do gás natural, a análise incide apenas sobre os saldos em números de clientes pelo facto de os dados de reporte neste setor ainda dificultarem uma análise em termos de consumo³⁸.

Em 2018, registou-se um saldo global positivo de cerca de 52 mil clientes presentes nas carteiras das comercializadoras no ML. A Endesa e a Iberdrola aceleraram a tendência de crescimento do número de clientes registada no ano anterior, tendo registado um saldo positivo de cerca de 25 mil clientes cada.

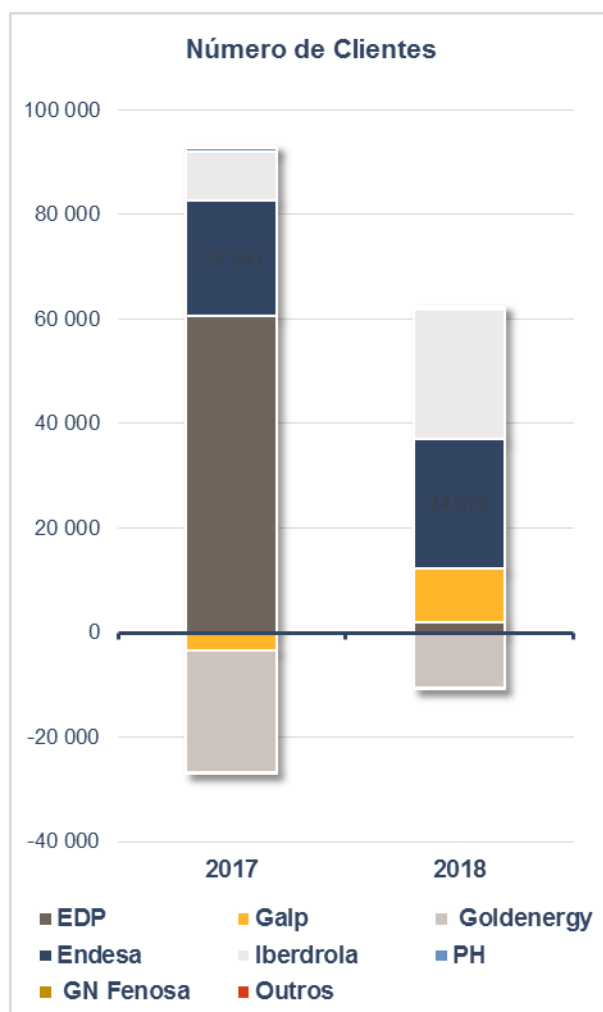
Em sentido contrário, a EDP Comercial registou uma forte desaceleração no crescimento do número de clientes na sua carteira tendo passado de um saldo positivo de 61 mil em 2017, para menos de dois mil em 2018.

Nota ainda para a GALP que surge como a terceira comercializadora com melhor saldo, cerca de dez mil, e para a Goldenergy como a comercializadora com o pior saldo, negativo em 11 mil.

³⁷ Saldo obtido através da diferença entre o número de clientes no último mês de dois anos consecutivos.

³⁸ Contrariamente ao setor elétrico onde em cada mês são reportados os consumos médios mensais dos últimos 12 meses, no setor do gás natural apenas são reportados os consumos do mês o que dificulta a análise em termos anualizados. No futuro buscar-se-á uniformizar os modelos de reporte.

Figura 3-24 - Saldos das comercializadoras no ML, 2017 a 2018



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.3.2 MUDANÇAS DE COMERCIALIZADOR

Os dados relativos às mudanças de comercializador nas carteiras dos comercializadores em ML³⁹ em 2018, bem como relativo ao saldo líquido dessas mudanças, são apresentados na Figura 3-25.

As colunas relativas à categoria “Mudanças de COM” referem-se aos movimentos dos clientes que optaram por mudar de comercializador incluindo entradas nas carteiras do ML de clientes provenientes do MR e saídas de clientes de carteiras do ML para o MR. A parte superior (positiva) indica quantos clientes

³⁹ Para o setor do gás natural não foi possível calcular de forma separada a evolução das mudanças ML-ML por carteira e por consumo, à semelhança do que foi feito para o setor elétrico pelo que a análise feita nesta secção inclui as mudanças em número de clientes agregadas por ML-ML, MR-ML e ML-MR.

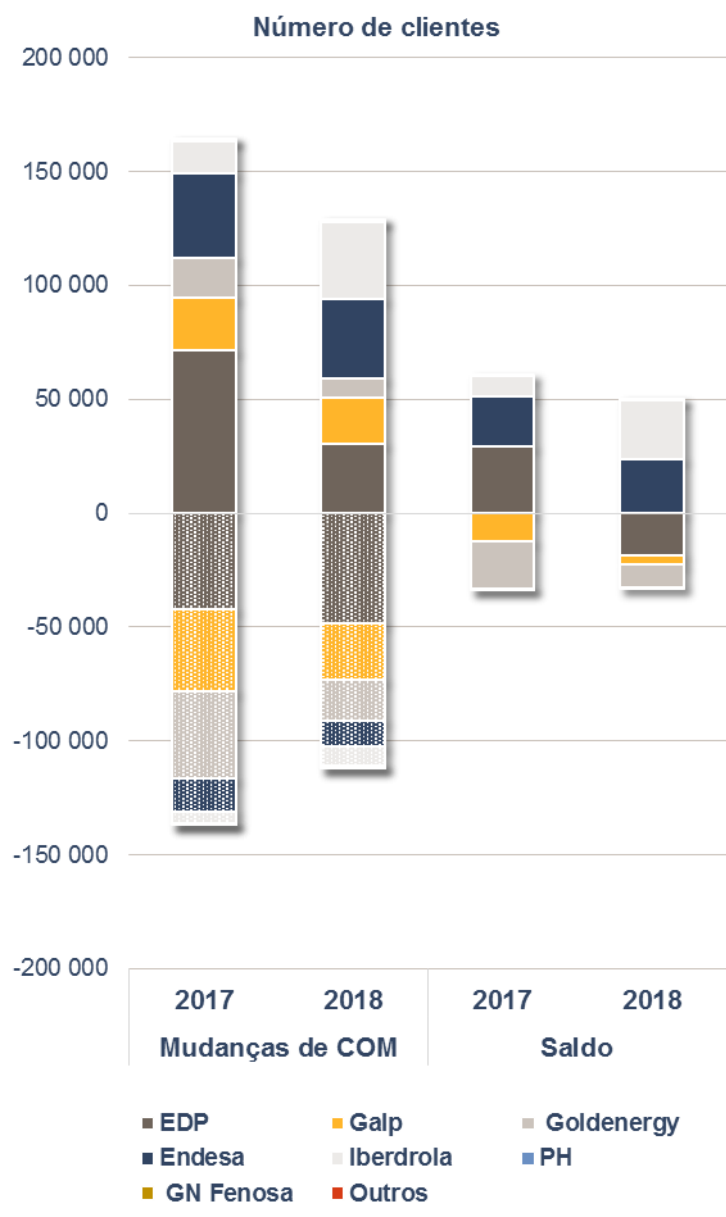
passaram a ser fornecidos por aquele comercializador, enquanto a parte inferior (negativa), identificada pela área com padrão, indica quantos clientes deixaram de ser fornecidos pelo comercializador em questão. As colunas de saldo apontam a diferença entre os dois valores para os comercializadores em regime de mercado.

A Iberdrola e a Endesa mantêm, na captação de clientes no ML e no MR, a mesma tendência de aceleração de ganho de clientes que se regista na evolução da carteira total de clientes. Efetivamente, a Iberdrola passou de um ganho de nove mil clientes em 2017, para 25 mil em 2018, sendo os valores registados pela Endesa de 22 e 24 mil, respetivamente. Estes valores são praticamente iguais à variação do saldo global das carteiras destas duas comercializadoras, o que aponta para que os seus ganhos de clientes são feitos quase exclusivamente através de processos de mudança, tendo pouco peso as entradas diretas.

A EDP Comercial é a comercializadora que apresenta o pior saldo entre entradas e saídas em 2018, perda de cerca de 18 mil clientes, registando uma acentuada degradação face ao resultado positivo obtido no ano anterior, cerca de 30 mil clientes.

A Goldenergy e a Galp Power registam saldos negativos de dez e quatro mil clientes, respetivamente, na captação de clientes no ML e no MR, registando, ainda assim, uma perda menor do que a do ano anterior.

Figura 3-25 - Mudanças e saldo na mudança de comercializador, por número de clientes, 2017 a 2018



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.3.3 ENTRADAS DIRETAS NO MERCADO LIBERALIZADO

O volume de clientes considerado nas entradas diretas em 2018 correspondeu a cerca de 82 mil clientes, valor semelhante ao registado no ano anterior, conforme Figura 3-26.

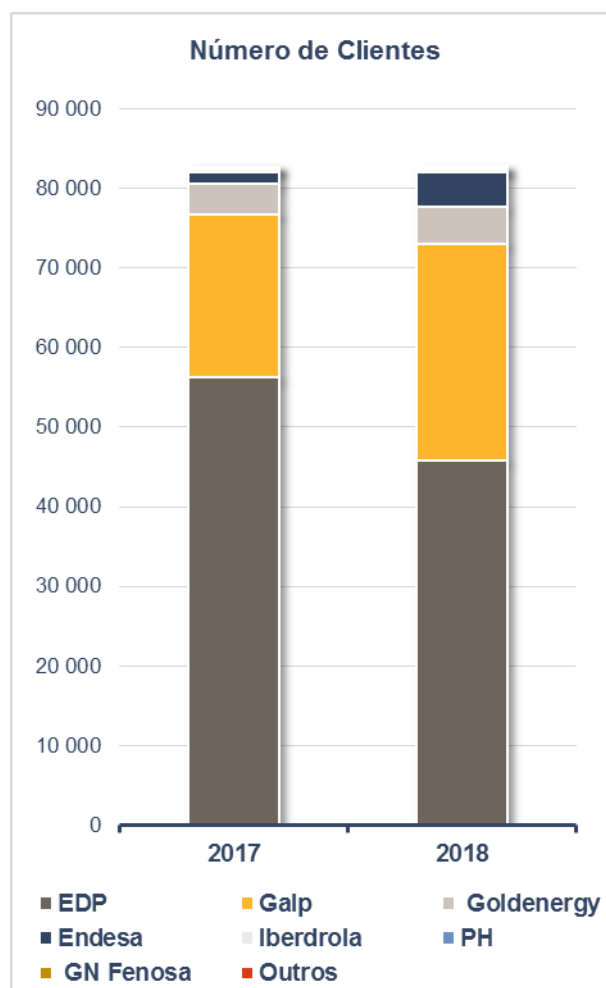
A EDP Comercial é a comercializadora que regista maior captação de novos clientes em 2018 (46 mil clientes) mas, à semelhança do que se verifica no setor elétrico, nota-se uma redução do peso relativo da

EDP Comercial na captação deste tipo de clientes. Efetivamente, em 2018 a EDP Comercial registou 55% das entradas diretas quando, no ano anterior, esse valor havia sido de 68%.

A Galp Power surge como a segunda comercializadora que mais capta clientes em entradas diretas com 27 mil novos clientes que correspondem a 33% das novas entradas.

Nota ainda para o crescimento do peso relativo da Goldenergy e da Endesa que foram responsáveis pela captação de 6 e 5% das novas entradas, respetivamente, o que corresponde a um crescimento face ao ano anterior. As restantes comercializadoras registam valores de captação de novos clientes pouco significativos.

Figura 3-26 - Entradas diretas por número de clientes, 2017 e 2018



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.3.4 ROTAÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES DOMÉSTICOS

Na Figura 3-27 são apresentadas as taxas médias de entradas⁴⁰ e a taxa média de saídas⁴¹ nos últimos 12 meses dos sete comercializadores com maior quota de mercado em número de clientes no setor doméstico e dos restantes comercializadores agrupados na rubrica “Outros”, bem como a respetiva quota de mercado. De uma forma geral, a taxa média de entradas é superior à taxa média de saídas, o que se justifica pelo facto de se continuar a verificar uma migração significativa de clientes do MR para o ML.

A comercializadora com maior quota de mercado, a EDP Comercial, apresenta a menor taxa de saídas (0,9%) e uma taxa de entradas de 1% que representa uma redução de 0,7 p.p. face ao ano anterior.

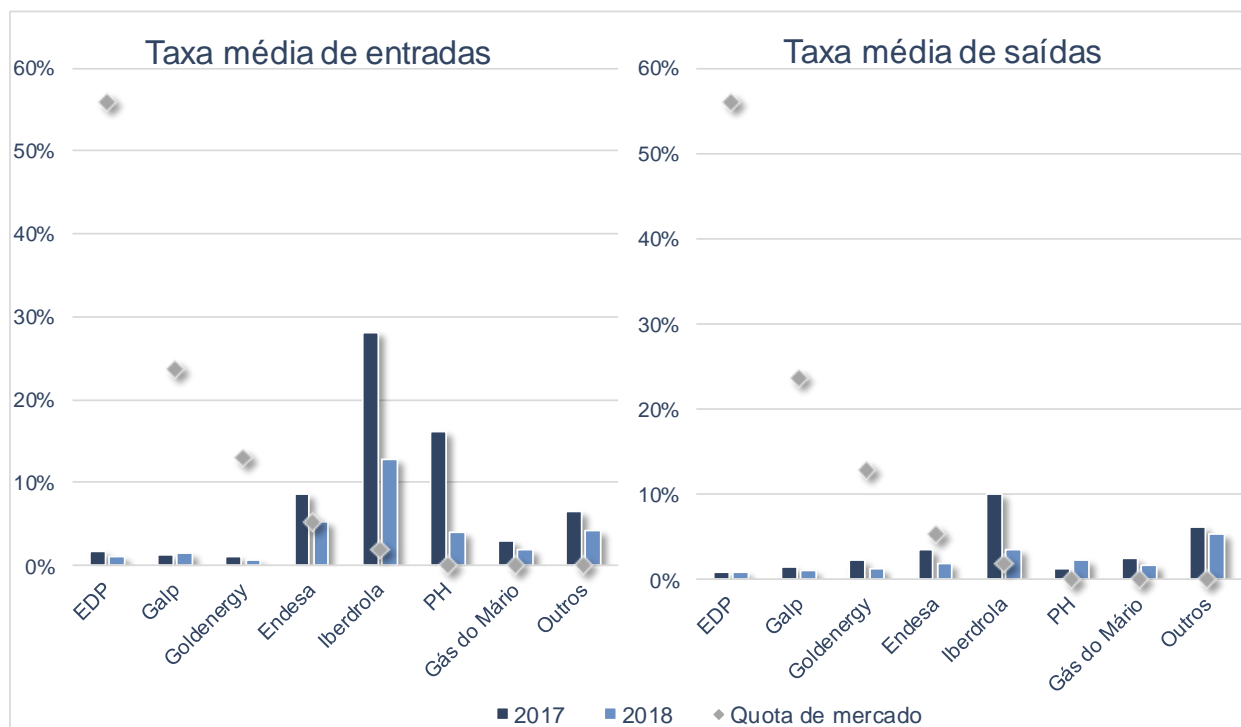
Destaca-se que, à exceção da Goldenergy, todas as comercializadoras apresentam um saldo positivo entre taxas de entrada e de saídas. A Goldenergy é a empresa que apresenta a menor taxa de entradas, com 0,7%.

Em sentido oposto, a Iberdrola é a empresa que regista o melhor saldo entre taxas de entrada e de saída, sendo também a que apresenta as maiores reduções de taxas. Esta redução deve-se não a uma redução do número absoluto de entradas e saídas, que até aumentaram, mas sim pelo crescimento acentuado no número médio de clientes presente na carteira.

⁴⁰ Média da soma das entradas diretas, clientes vindas do MR ou do ML nos últimos 12 meses pela carteira média de clientes do comercializador correspondente.

⁴¹ Média da soma das saídas sem novo contrato, saídas no ML e perdas para o MR nos últimos 12 pela carteira média de clientes do comercializador correspondente.

Figura 3-27 - Taxa média de entradas e saídas por quota de mercado, em 2018



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

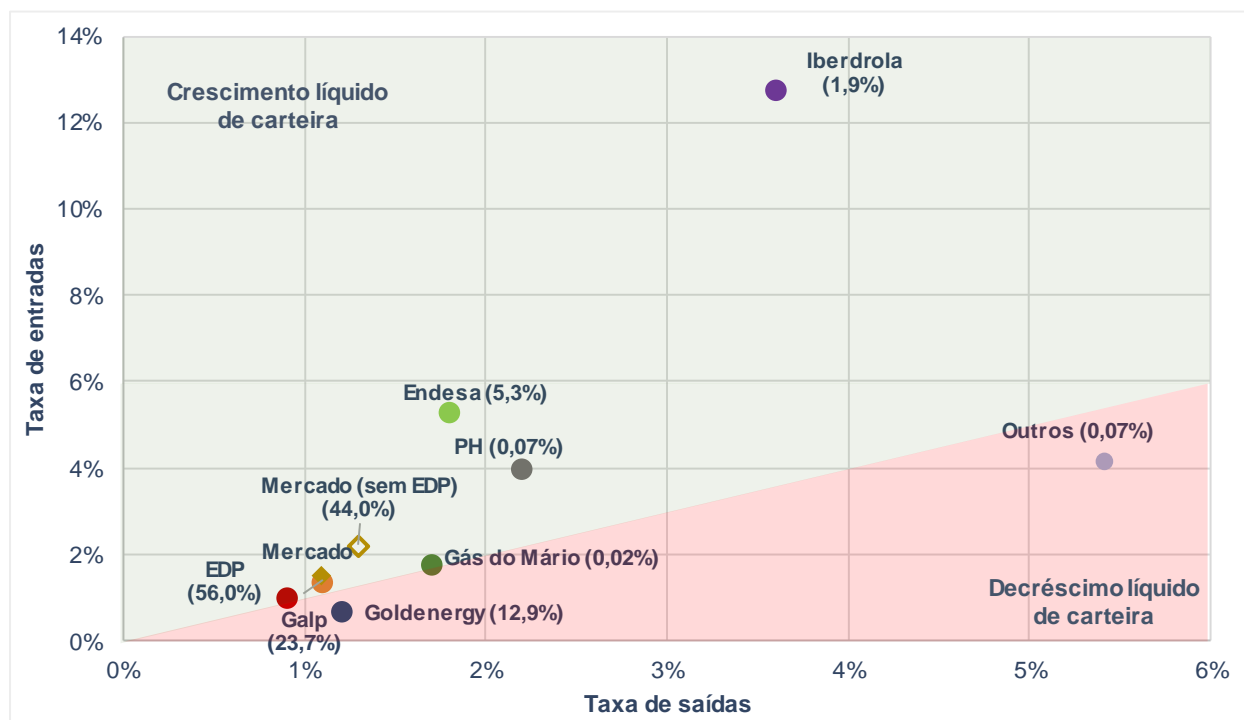
Na Figura 3-28, são representadas as posições de cada comercializadora em termos de taxas de entrada e de saída, sendo colocadas na zona verde as comercializadoras com taxas de entrada superiores às taxas de saída e na zona vermelha as comercializadoras em situação inversa. Quanto maior for a distância da intersecção entre a zona verde e a zona vermelha, maior será o crescimento ou o decréscimo da carteira.

Uma comercializadora situada na zona verde do gráfico e posicionada mais para baixo e para a esquerda, como é o caso da EDP Comercial, é uma comercializadora que regista uma reduzida rotação da sua carteira, embora com um crescimento positivo. Em sentido oposto, uma comercializadora situada na zona verde do gráfico e posicionada mais para cima e para a direita, como é o caso da Iberdrola, regista um crescimento positivo que é assegurado à custa de uma elevada rotação da carteira.

Tal como referido anteriormente, a Goldenergy é a única comercializadora que apresenta a taxa de saídas superior à taxa de entradas. A mesma situação é observada para a rúbrica “Outros”. A Iberdrola, pelo contrário, é a comercializadora que apresenta o maior diferencial entre taxas de entrada e taxas de saída.

O ML apresenta no seu conjunto uma taxa de entradas de 1,5% e uma taxa de saídas de 1,1% em 2018 e, quando excluindo a comercializadora com maior quota de mercado, o valor das taxas passa para 2,2% para as entradas e para 1,3% no caso das saídas.

Figura 3-28 - Relação entre taxa média de entradas e a taxa de saídas, e correspondentes quotas de mercado, em 2018



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

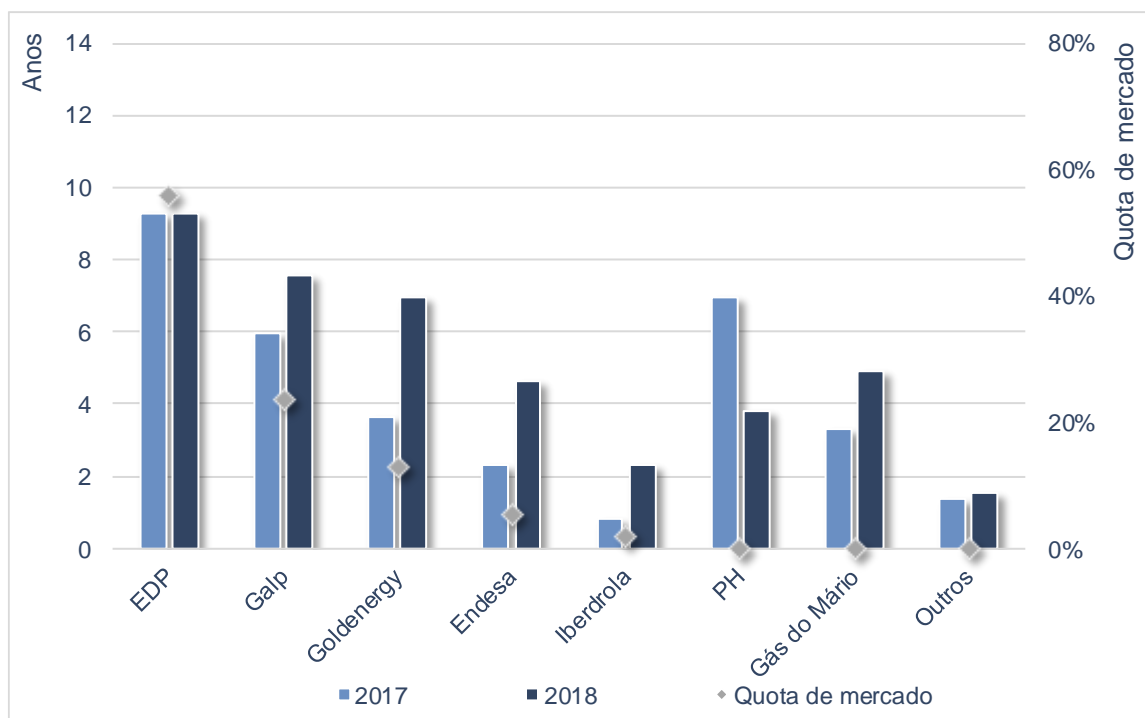
Na Figura 3-29 é apresentado o número de anos que cada comercializadora levaria a perder todos os clientes da sua carteira à taxa de saídas registada em 2018 e admitindo uma taxa de entradas de zero. Este indicador fornece informação sobre a capacidade de cada comercializador em reter os seus clientes, podendo ser interpretado como um valor aproximado do tempo médio de permanência dos clientes na carteira do comercializador.

Para a EDP Comercial, a manter-se a taxa de saídas mensal registada em 2018 e sem qualquer reposição de clientes, isso significaria que a empresa levaria cerca de nove anos a perder toda a sua base de clientes, mesmo valor observado no ano anterior.

A Galp Power apresenta, de entre as entidades analisadas, o segundo melhor registo, com um valor de cerca de oito anos, seguindo-se a Goldenergy com um valor de cerca de sete anos, melhor que os quatro

do ano anterior. As restantes empresas registaram valores inferiores a cinco anos, o que pode ser em parte explicado pela menor base de clientes presente nas suas carteiras.

Figura 3-29 - Indicador de capacidade de retenção da carteira em 2017 e 2018



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.4 CARACTERIZAÇÃO DOS MOVIMENTOS DE SWITCHING

3.4.1 COMPOSIÇÃO DO SWITCHING

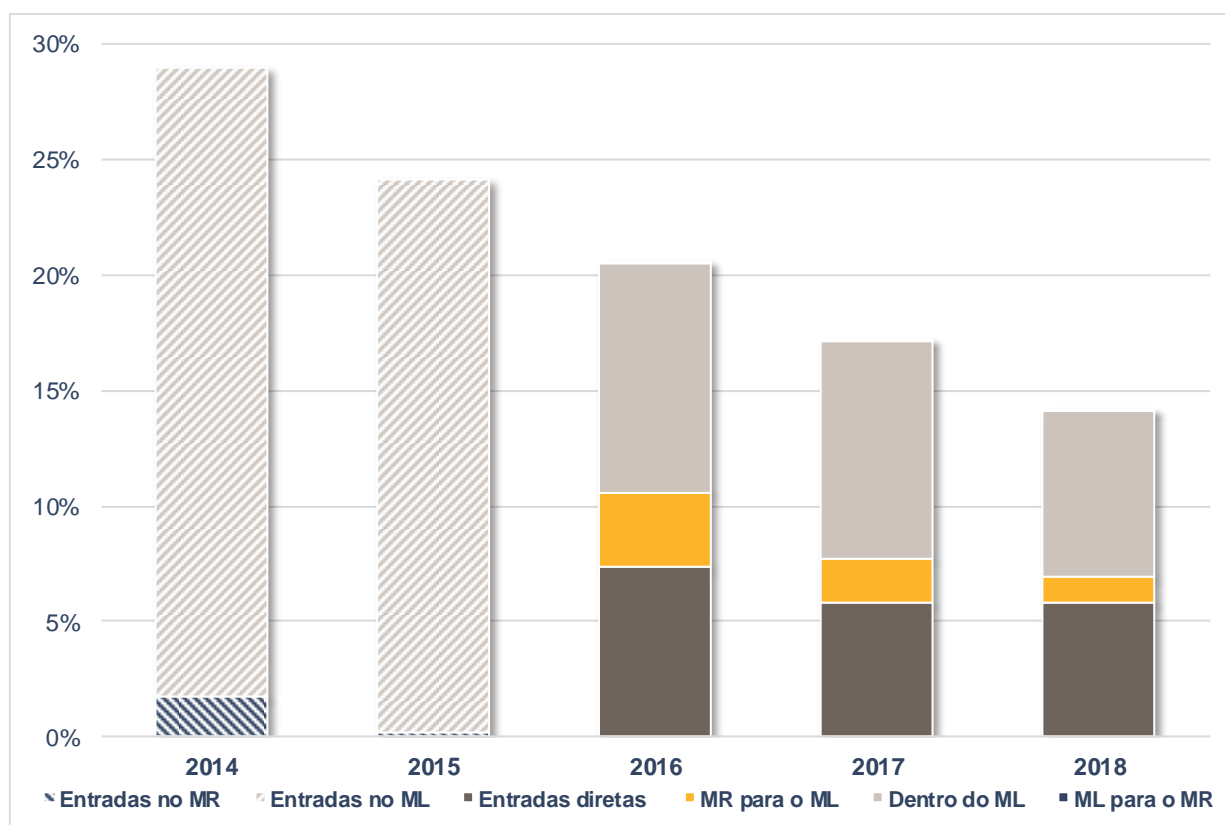
A Figura 3-30 apresenta a evolução dos movimentos de *switching*⁴² de 2014 a 2018, sendo que se nota durante este período uma redução gradual da percentagem de clientes a entrar na carteira de comercializadoras em ML, tendo esse valor passado de 27% em 2014, para 14% em 2018.

A partir de 2016 é possível desagregar as entradas nas carteiras de comercializadores a operar no ML em entradas diretas, entradas provenientes do MR e entradas de clientes oriundas de outros

⁴² Incluem entradas diretas, mudanças para o ML de clientes provenientes do MR, mudanças de comercializador dentro do ML e mudanças do ML para o MR.

comercializadores em ML. A partir de 2016 é possível verificar que se regista uma redução das entradas em quase todas as componentes do *switching*. As mudanças dentro do ML constituem a principal componente de movimentos de *switching* entre 2016 e 2018.

Figura 3-30 - Evolução dos movimentos de *switching* em número de clientes, 2014 a 2018



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

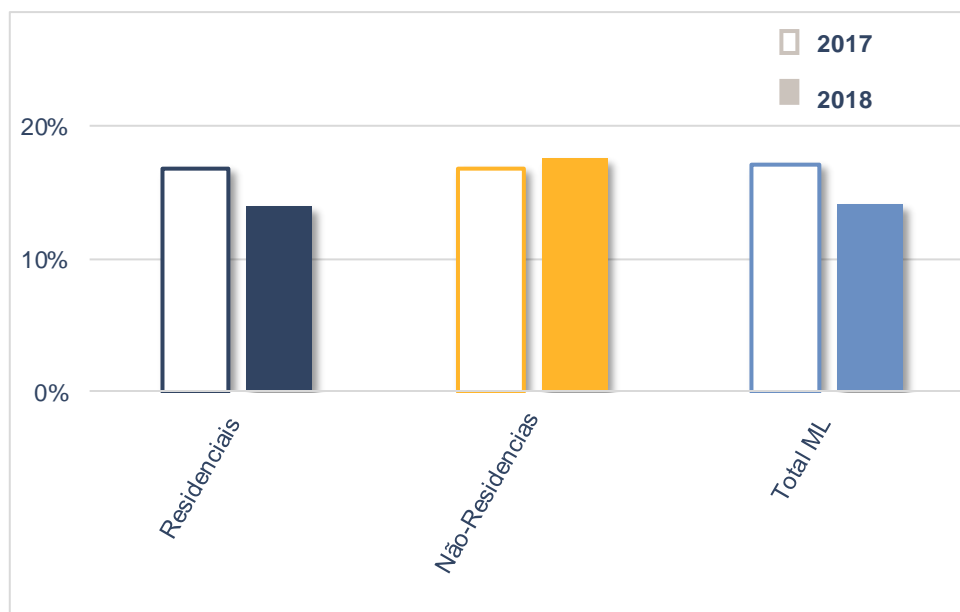
3.4.2 INTENSIDADE DE MUDANÇA

Em 2018, a intensidade de mudança de comercializador, em número de clientes representou 14% do total de clientes em Portugal continental, valor inferior em 3 p.p. ao verificado em 2017.

Na Figura 3-31 é possível verificar que, no segmento residencial, a taxa de *switching* foi de 14% (redução de 2 p.p. face ao ano anterior) e, no segmento dos clientes não residenciais, de 18% (aumento de 1 p.p.

face ao ano anterior). Relativamente às taxas de *switching* dentro do ML⁴³, a redução entre 2017 e 2018 é também de apenas 2 p.p., registando-se em 2018 um valor de 7%.

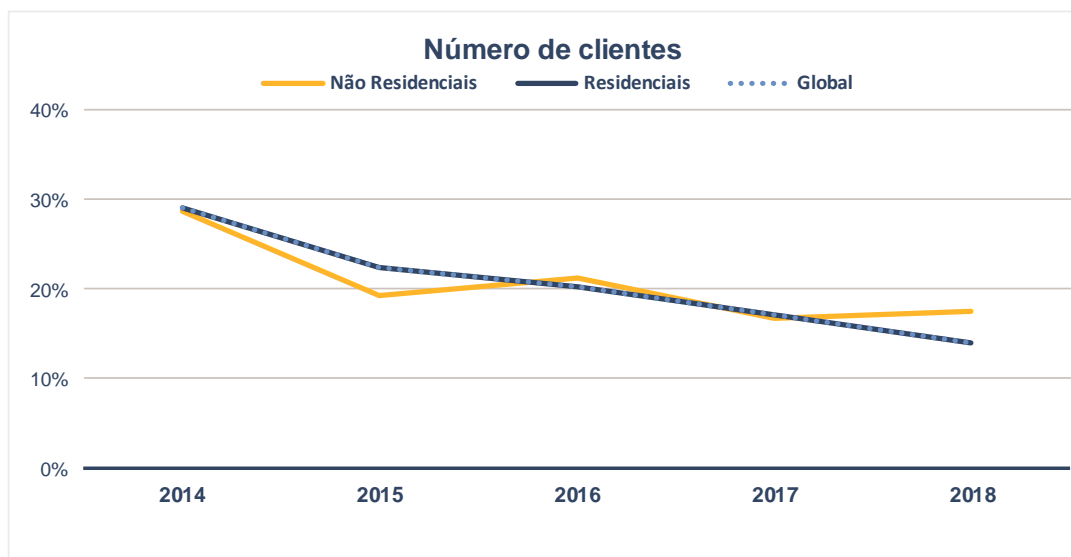
Figura 3-31 - Taxas de *switching*, em número, 2017 a 2018



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Na Figura 3-32 é apresentada a evolução das taxas de *switching* em número de clientes entre os anos de 2014 e 2018. É possível verificar que existe uma redução de 15 p.p. da taxa de *switching* global neste período para o segmento residencial e que pode ser explicada pela maior dinâmica de passagem de clientes do MR para o ML no início do período analisado. No segmento não residencial a tendência também é decrescente apesar da recuperação verificada em 2018.

⁴³ Taxa calculada como o número total de mudanças dentro do ML dividida pelo número total de consumidores, que se pode visualizar na Figura 3-30.

Figura 3-32 - Evolução das taxas de *switching* por segmento em número de clientes, 2014 a 2018

Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.4.3 ENTRADAS NOS COMERCIALIZADORES DE ÚLTIMO RECURSO RETALHISTAS

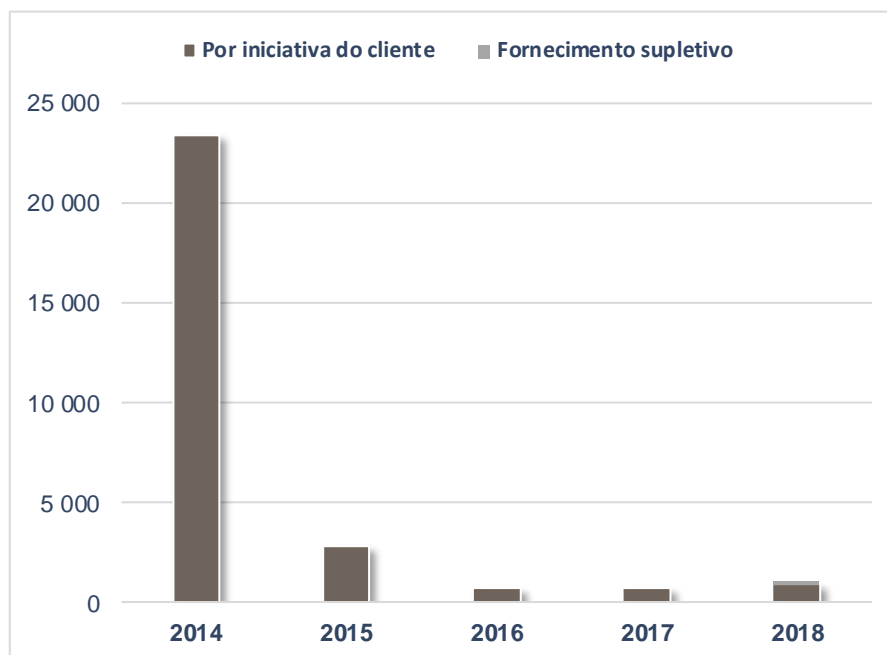
Os clientes com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m³, que ainda se encontrem no comercializador de último recurso retalhista (CURr) e que não exerçam o seu direito de mudança de comercializador, continuarão a ser fornecidos pelo CURr, aplicando-se-lhes as tarifas de venda transitórias. Podem, também, ser abastecidos pelos CURr os clientes economicamente vulneráveis, os clientes cujo comercializador se encontre impedido de exercer a atividade de comercialização de gás natural e os consumidores, cujas instalações se situem em locais onde não existam ofertas de gás natural por parte dos comercializadores em mercado.

A Figura 3-33 traz uma análise quanto às entradas⁴⁴ no MR entre 2014 e 2018, sendo possível verificar uma redução acentuada das entradas neste período. Apesar de em 2018 se ter verificado um ligeiro aumento, o número de regressos continua em níveis muito pouco significativos (1 115 clientes, dos quais 943 foram por iniciativa do cliente⁴⁵).

⁴⁴ Inclui entradas diretas e clientes provenientes do ML.

⁴⁵ Os restantes 192 regressaram ao MR no âmbito do fornecimento supletivo, após a sua comercializadora ter deixado de poder continuar a operar.

Figura 3-33 - Entradas no Mercado Regulado, 2014 a 2018



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.4.4 TEMPO MÉDIO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

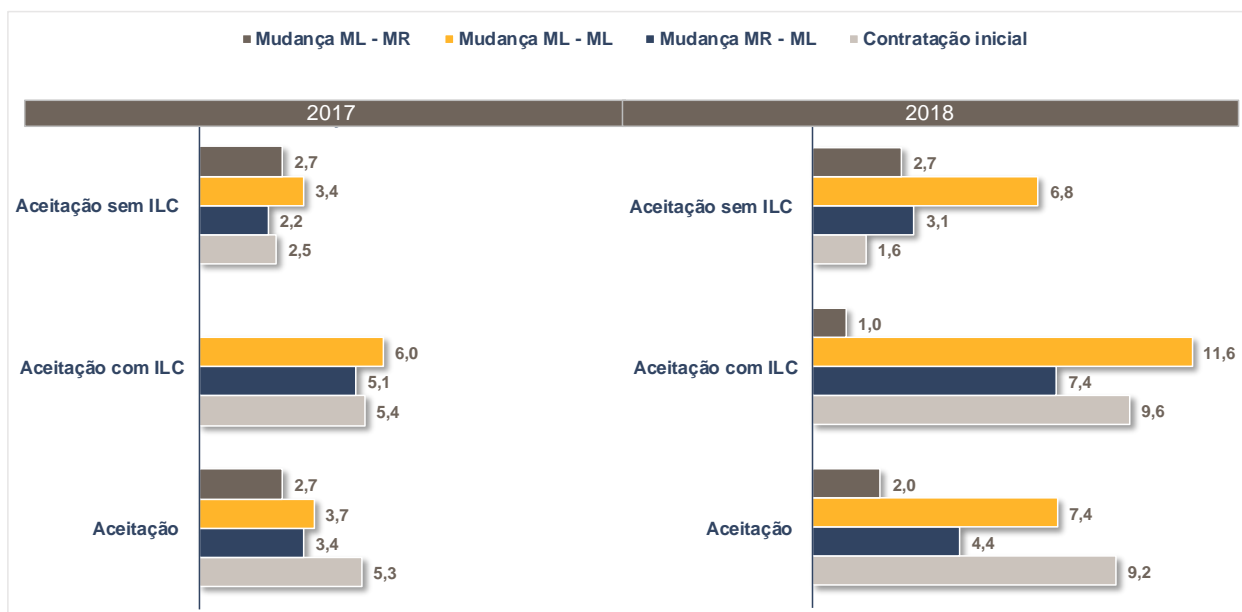
Todos os consumidores de gás natural em Portugal continental podem escolher livremente o seu fornecedor. A Figura 3-34 apresenta o tempo médio decorrido para a realização das ações de aceitação para concretização da mudança de comercializador para os anos de 2017 e 2018, considerando os seguintes cenários:

- i) Contratação inicial - contrato para instalações sem fornecimento ativo ou transferência de titularidade de contrato simultânea com a mudança de comercializador,
- ii) Mudança MR – ML - mudança do contrato de fornecimento de energia do CUR para regime de mercado,
- iii) Mudança ML – ML - mudança entre comercializadores em regime de mercado,
- iv) Mudança ML – MR - mudança do contrato de fornecimento de energia em regime de mercado para o MR (CUR).

Entre 2017 e 2018, na etapa da aceitação, observou-se um aumento dos prazos, especialmente no caso da mudança ML-ML, passando de 3,7 e 3,4 dias médios, em 2017, para a aceitação global e aceitação sem

incidente no local de consumo (ILC), respetivamente, para 7,4 no caso da aceitação global e 6,8 da aceitação sem ILC. No caso das aceitações com ILC, o aumento dos prazos na mudança ML-ML foi mais significativo, passando de seis dias para 11,6 dias médios.

Figura 3-34 - Tempo médio decorrido entre a data de pedido e a data de aceitação (em dias úteis)



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

4 OFERTAS COMERCIAIS

4.1 OFERTAS COMERCIAIS

Os Regulamentos de Relações Comerciais do setor da eletricidade e do setor do gás natural estabelecem o envio, pelos comercializadores, da informação sobre os fornecimentos em mercado retalhista relativa à existência de contratos de fornecimento com cláusulas de fidelização, à disponibilização de meios de pagamento, à indexação de preços em propostas contratuais nos mercados de eletricidade e de gás natural e à existência de serviços adicionais. Essa obrigação aplica-se aos diferentes comercializadores, relativamente às suas ofertas de eletricidade para consumidores abastecidos em BTN e às ofertas de gás natural para consumidores em baixa pressão e com consumo anual inferior a 10 000 m³.

A informação apresentada neste documento refere-se a 31 de dezembro de 2018, de modo retratar as condições de oferta em mercado por parte de todos os comercializadores ativos de forma comparável. Enviaram informação sobre ofertas 25 comercializadores⁴⁶, nomeadamente Acciona, Aldro, Alfa, Audax, Axpo, Ecochoice, EDP Comercial, Elergone, Enat, Endesa, Ezurimbol, Galp Power, GN Fenosa, Gás do Mário, Goldenergy, Hen, Iberdrola, Jaf Plus, Lógica, Muon, On Demand, PH Energia, Propensa, PT Live e Ylce.

4.1.1 DIVERSIDADE DE OFERTAS E OFERTAS DUAIS

A liberalização dos mercados de eletricidade e de gás natural conduz naturalmente à existência de várias opções de oferta nos mercados retalhistas de ambos os setores que podem integrar, num mesmo contrato e fatura, o fornecimento de eletricidade e de gás natural.

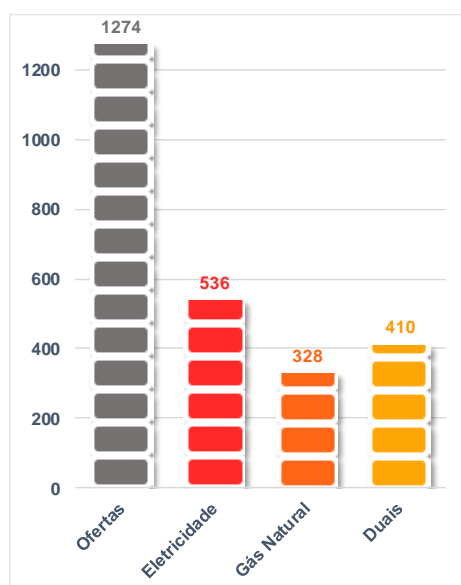
A presente secção procura efetuar a caracterização das diferentes modalidades ou ofertas disponibilizadas pelos comercializadores, segregando igualmente quais destas envolvem a oferta combinada de eletricidade e de gás natural. Tal caracterização permite identificar ofertas no mercado com elevado grau de especialização, as quais se podem enquadrar em nichos específicos de mercado. Por outro lado, a diversidade de ofertas, quando medida em número de ofertas distintas disponibilizadas, permite circunscrever o conjunto de comercializadores com oferta mais massificada no mercado, nas condições

⁴⁶ No que se refere a eletricidade, Clidomer, Fortia, Luzboa, Luzigás e Rolear não reportaram; já no que diz respeito ao gás natural, Luzigás, GN Fenosa e Rolear não reportaram.

que se verificavam no final de 2018, bem como os que orientam a sua oferta para os supramencionados nichos de mercado.

Ao final de 2018, conforme indica a Figura 4-1, foram caracterizadas um total de 1 274 ofertas distintas, sendo que destas 536 eram para o mercado de eletricidade, 328 para o mercado de gás natural e 410 duais.

Figura 4-1 - Número de ofertas no ML, 2018

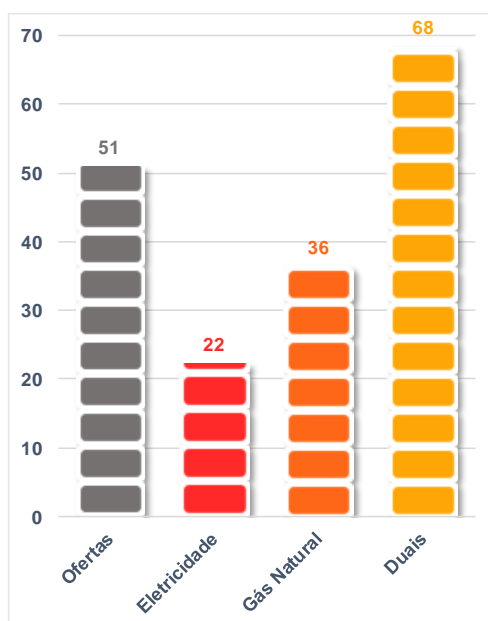


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Da combinação do número de ofertas em mercado com o número de comercializadores a atuar obtém-se um número médio de ofertas por comercializador, que permite ter uma perceção da diversificação com que cada agente aborda o mercado. Em média, cada comercializador disponibiliza 51 ofertas distintas, sendo que esse número é muito influenciado pela Galp Power, que sozinha regista 1 037 ofertas. Excluindo a Galp Power, o número médio de ofertas por comercializador seria de 10.

No segmento de ofertas só de eletricidade, o número médio de ofertas por comercializador baixa para cerca de 22 ofertas, valor bastante inferior ao que se observa para o segmento de ofertas combinadas de gás natural e eletricidade, cerca de 68 ofertas por comercializador ativo. No segmento do gás natural, o número médio de ofertas foi 36. A Figura 4-2 explicita estes valores médios.

Figura 4-2 - Número médio de ofertas por comercializador, 2018

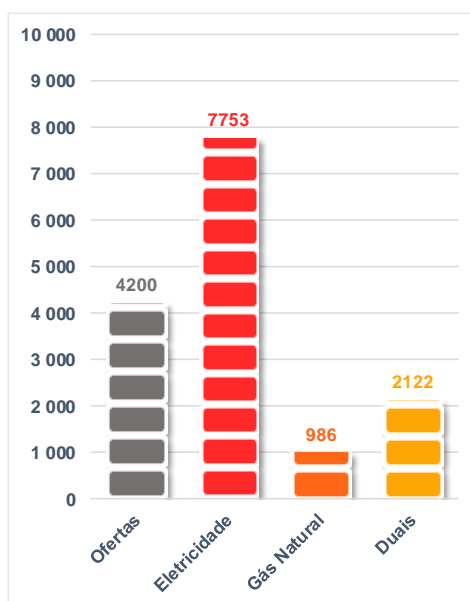


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

A densidade de clientes por cada oferta (número médio de clientes em cada uma das ofertas disponibilizadas) demonstra que é na oferta de contratos de fornecimento só de eletricidade que se obtém o valor mais elevado, o que resulta em boa parte do facto de o rácio entre número de clientes e de comercializadores ser bastante mais elevado no setor elétrico.

Da Figura 4-3 extrai-se que cada oferta em mercado tem cerca de 4 200 clientes associados (globalidade das ofertas). Por setor, registam-se 7 753 clientes por oferta na eletricidade e 986 no gás natural. Para cada oferta dual em mercado, registavam-se, em 31 de dezembro de 2018, cerca de dois mil clientes por oferta.

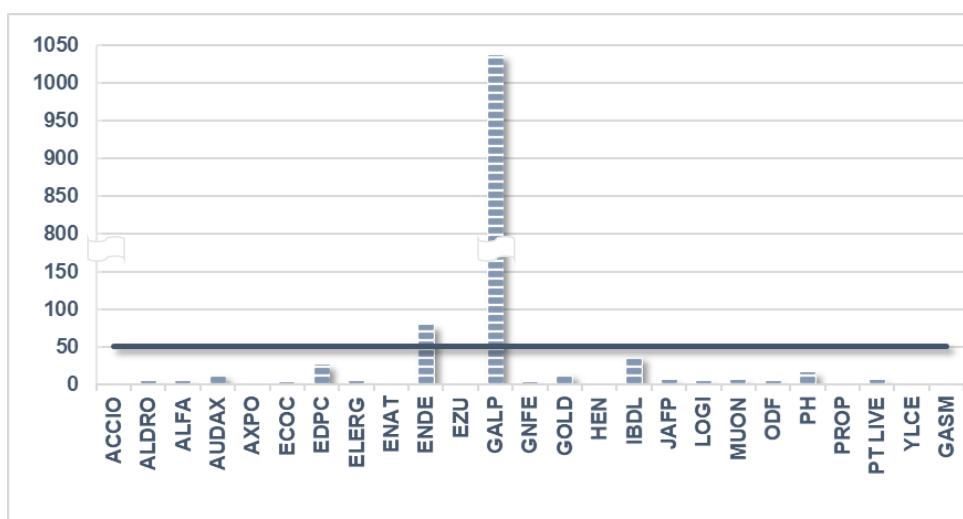
Figura 4-3 - Número médio de clientes por oferta de mercado, 2018



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Em termos de números absolutos, o comercializador com mais ofertas em mercado é a Galp Power: 1 037 no total, sendo 362 só de eletricidade, 293 só de gás natural e 382 em ofertas duais. À exceção da Galp Power, o comercializador com o maior número de ofertas é a Endesa, com 79 ofertas no total, 51 só de eletricidade, 17 só de gás natural e 11 duais.

Figura 4-4 - Número de ofertas (eletricidade, gás natural e duais) por comercializador, 2018



Nota: ACCIO – Acciona; ALDRO – Aldro; ALFA – Alfa; AUDAX – Audax; AXPO – Axpo; ECOC – Ecochoice; EDPC – EDP Comercial; ELERG – Elergone; ENAT – Enat; ENDE – Endesa; EZU – Ezurimbol; GALP – Galp Power Energia; GNFE – Gás Natural Fenosa; GOLD – Goldenergy; HEN – Hen; IBDL – Iberdrola; JAFP – JafPlus; LOGI – Lógica; MUON – Muon; ODF – On Demand; PH – PH Energia; PROP – Propensa; PTLIVE – PT Live; YLCE – Ylce; GASM – Gás do Mário.

Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

4.1.2 FIDELIZAÇÃO CONTRATUAL

Alguns contratos de fornecimento, tanto de eletricidade como de gás natural, ou ambos os serviços, apresentam condições que pressupõem a fidelização do cliente até uma determinada data. A cessação antecipada deste tipo de contratos acarreta habitualmente a obrigação de pagamento de uma certa quantia a título de penalização. Neste sentido, o conceito de fidelização tem uma dupla vertente - a duração da obrigação de permanência e a significância da penalidade associada à cessação antecipada do contrato.

No pedido de informação aos comercializadores a ERSE solicitou que fossem identificadas as ofertas e o número de clientes associado a cada oferta, divididas pelas seguintes opções: sem fidelização contratual; com fidelização contratual até seis meses; com fidelização contratual entre 6 e 12 meses; com fidelização contratual entre 12 e 18 meses; e com fidelização contratual de 18 meses ou mais.

Com base nesta caracterização, foi construída a escala que consta da Figura 4-5, na qual uma fidelização de 18 ou mais meses corresponde à maior rigidez contratual e, conseqüentemente, à notação mais baixa. A inexistência de fidelização, ao invés, corresponde a uma maior flexibilidade contratual e, portanto, à notação mais elevada. A ausência de informação é apresentada com notação nula, sendo, assim, a pior notação, o que se justifica, tendo presente que corresponderá a uma falta de transparência na informação⁴⁷.

Figura 4-5 - Escala de classificação na fidelização contratual



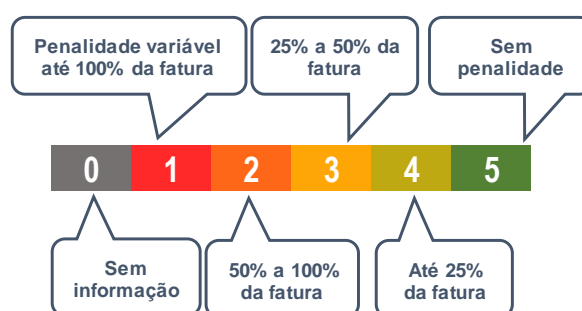
No caso da fidelização contratual, esta disposição deve ser lida de forma articulada com a eventual existência de penalização contratual por cessação antecipada do contrato face ao período de fidelização ainda remanescente.

⁴⁷ Nos poucos casos em que foram reportados distintos períodos de fidelização na mesma oferta foi atribuída uma classificação de 2,5.

Na recolha de informação promovida pela ERSE, a eventual penalização por fim de contrato antes do termo da fidelização foi escalonada nas seguintes opções: sem penalidade; penalidade de até 25% da fatura mensal; penalidade entre 25% e 50% da fatura mensal; penalidade entre 50% e 100% da fatura mensal; e penalidade de 100% ou mais da fatura mensal, sendo que houve comercializadores que indicaram existir uma penalização que podia variar em caso de cessação antecipada do contrato de acordo com a energia elétrica prevista a fornecer até ao final desse contrato.

De forma análoga à condição primeira de fidelização, a notação mais elevada é atribuída à inexistência de penalidade (oferta mais flexível) e a notação mais baixa a uma penalidade variável que pode ir até à totalidade o valor da fatura mensal. A ausência de informação recebe uma notação nula. A Figura 4-6 apresenta a escala resumida de notação aplicada às diferentes situações de penalização contratual por fim do contrato de fornecimento antes da data de fidelização convencional⁴⁸.

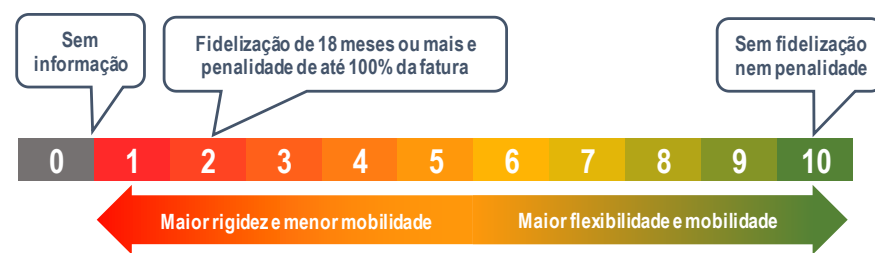
Figura 4-6 - Escala de classificação da penalidade contratual por antecipação à fidelização



A articulação dos dois itens implicou a elaboração de uma segunda escala de notação, que corresponde à adição das duas notações individuais (existência de fidelização e valorização relativa da penalidade), que é apresentada na Figura 4-7.

⁴⁸ Nas poucas situações em que foram reportadas distintas penalizações na mesma oferta foi atribuída uma classificação de 2,5.

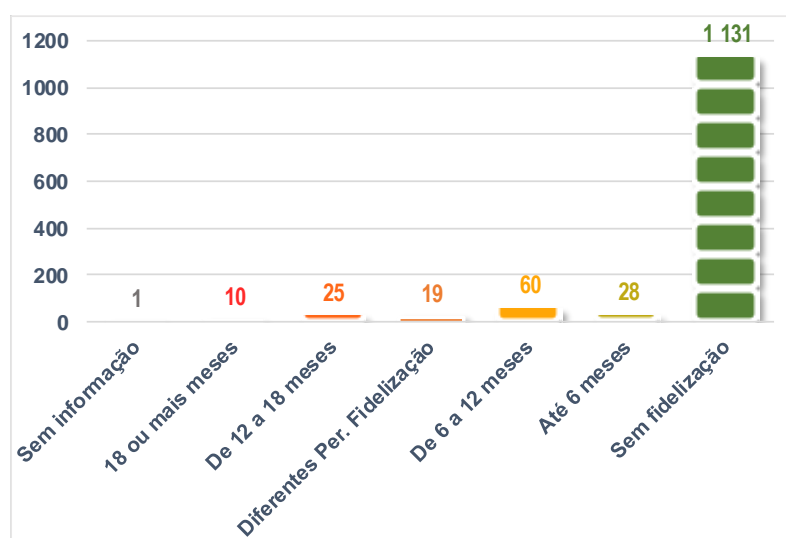
Figura 4-7 - Avaliação global da condição de fidelização contratual



À exceção de situações de falta de informação, a notação mais baixa, de acordo com a Figura 4-7, corresponde a uma situação contratual com uma cláusula de fidelização temporalmente alargada e com uma penalidade que pode atingir um valor igual ao valor médio da fatura, o que, conjugadamente, corresponde a um contrato rígido e que induz menor mobilidade de comercializador. Ao invés, as notações mais elevadas, por ausência de fidelização e de penalidade correspondem a contratos que favorecem a mobilidade de comercializador.

A análise da informação reportada à ERSE identificou, a respeito da existência de fidelização nas ofertas disponíveis, que a maioria destas (1 131 em número, que corresponde a 87% das ofertas) não apresenta cláusula de fidelização contratual, conforme aponta a Figura 4-8. Das restantes ofertas disponibilizadas ao mercado, 28 têm uma cláusula de fidelização até seis meses, 60 têm cláusula de 6 a 12 meses de fidelização, 25 uma fidelização por um período entre 12 e 18 meses, 10 têm uma cláusula de fidelização superior a 18 meses e 19 apresentam distintos períodos de fidelização na mesma oferta.

Figura 4-8 - Análise das ofertas relativas à fidelização (todas as ofertas)



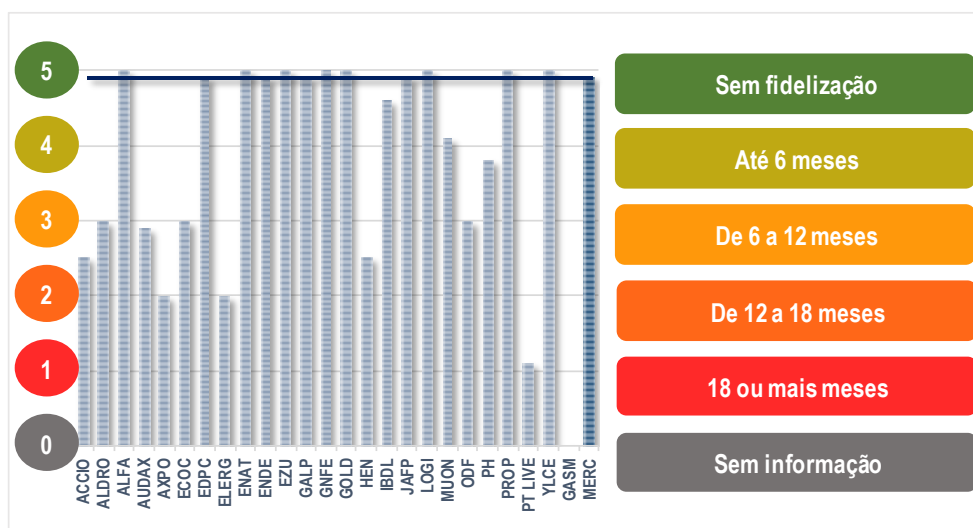
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

De forma geral, o ML apresenta uma situação próxima da ausência de fidelização. Com efeito, para a totalidade das ofertas e fazendo uma ponderação pelos clientes abrangidos por cada oferta, a notação média é cerca de cinco, e valores semelhantes são apresentados para as ofertas só de eletricidade, só de gás ou duais.

No que respeita à posição relativa dos comercializadores nas ofertas em mercado (todas as ofertas), a situação é díspar, sendo, todavia, mais comum que estes não pratiquem fidelização nos seus contratos de fornecimento. Conforme o demonstra a Figura 4-9, dos 25 comercializadores analisados ao final de 2018, oito não praticam fidelização para o total das suas ofertas em mercado (Alfa, Enat, Ezurimbol, GN Fenosa, Goldenergy, Lógica, Propensa e Ylce) e apenas cinco comercializadores praticam fidelização superior a 18 meses: a Audax, EDP Comercial, a Elergone, a Endesa e a PT Live.

O comercializador com maior número de clientes, a EDP Comercial, não pratica fidelização em 90 das suas ofertas e pratica fidelização em 1 das suas ofertas por um período de 12 a 18 meses e em 20 das suas ofertas com distintos períodos de fidelização.

Figura 4-9 - Oferta dos comercializadores relativamente a fidelização (todas as ofertas), ponderação por número de clientes, 2018



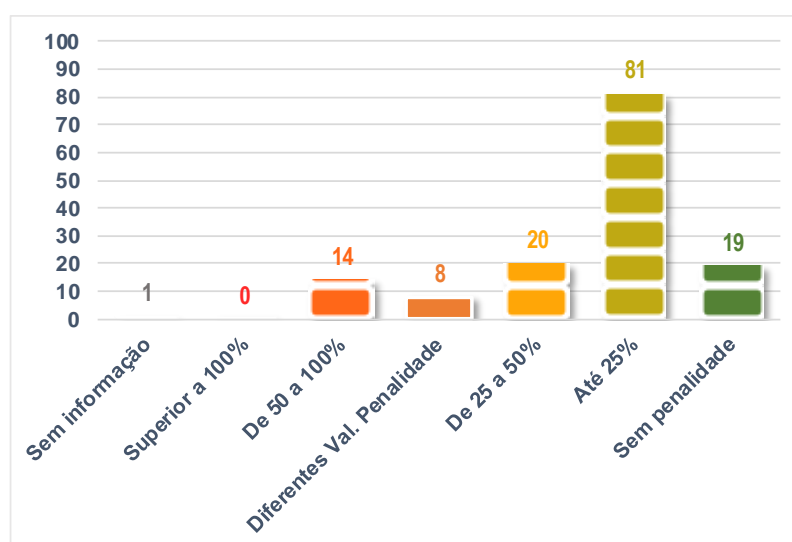
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

A incidência das cláusulas de penalização é melhor aferida para o conjunto restrito de ofertas que têm associado um período de fidelização, vide Figura 4-10. Na realidade, a inexistência de fidelização conduz naturalmente a que não haja penalidade contratual por termo antecipado do contrato.

Quando existe penalização contratual por cessação do contrato antes do termo do período de fidelização, a maioria das ofertas disponibilizadas pelos comercializadores, cerca de 57%, apresentam uma penalização que pode variar entre 0% e 25% do valor da fatura média mensal de fornecimento pelo comercializador respetivo. Cerca de 13% das ofertas (19 ofertas) não apresentam qualquer penalização e nenhuma oferta apresenta uma penalização igual ou superior a 100% do valor da fatura média mensal.

Cabe sublinhar que, tal como referido no ponto 4.1, a análise apresentada refere-se às ofertas de eletricidade para consumidores abastecidos em BTN e às ofertas de gás natural para consumidores em baixa pressão e com consumo anual inferior a 10 000 m³. De referir, que a ERSE emitiu em 2013 uma recomendação sobre fidelização, a Recomendação nº 13/2013⁴⁹, cujo cumprimento tem sido acompanhado.

Figura 4-10 - Penalidade por quebra da cláusula de fidelização (apenas as ofertas com fidelização), 2018



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

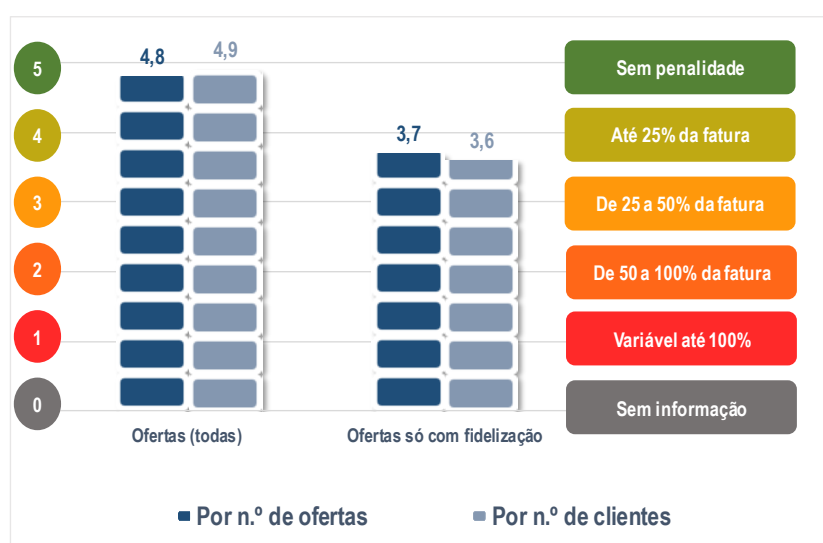
A conjugação da informação relativa a todas as ofertas com a referente às ofertas em que existe fidelização, conduz a que a notação global das ofertas aponte para a existência de condições favoráveis à flexibilidade contratual e, conseqüentemente, à mudança de comercializador, conforme consta na Figura 4-11.

⁴⁹http://www.erse.pt/pt/electricidade/regulamentos/relacoescomerciais/Documents/Recomendações/Recomendacao_fidelizacao_meiosPagamento_indexacao.pdf

Uma vez que uma parte muito significativa de clientes se situa na banda de ofertas sem fidelização, a notação ponderada em número de clientes melhora ligeiramente face ao ano anterior e surge próximo da inexistência de penalidade, que tenderá a ser o padrão comercial em mercado.

Nas ofertas com fidelização, observa-se quase a mesma notação, tanto em número de ofertas quanto em número de clientes. A notação em número de ofertas melhorou ligeiramente face a 2017, mas registou um decréscimo acentuado quando medida em número de clientes.

Figura 4-11 - Notação das ofertas em mercado no item de penalidade contratual, 2018

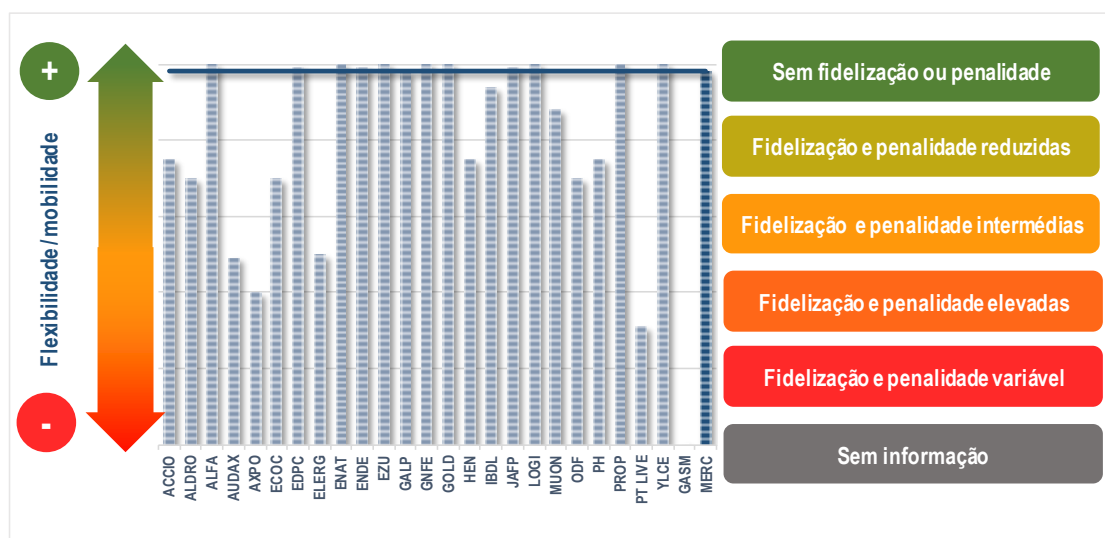


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

A distribuição da notação dos clientes abrangidos por ofertas por comercializadores a atuar no mercado é apresentada na Figura 4-12, em que se observa que os comercializadores Alfa, EDP Comercial, Enat, Endesa, Ezurimbol, Galp Power, GN Fenosa, Goldenergy, JafPlus, Lógica, Propensa e Ylce são aqueles que se situam acima da notação média ponderada do mercado, isto é, apresentam uma menor proporção de clientes abrangidos por cláusulas de fidelização ou penalidade.

A Audax, a Axpo, a Elergone e a PT Live são as entidades que apresentam fidelização e penalidades elevadas.

Figura 4-12 - Oferta dos comercializadores relativamente a fidelização e penalidade (todas as ofertas), ponderação por número de clientes, 2018



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

4.1.3 MEIOS DE PAGAMENTO

A disponibilização de meios de pagamento diversificados é uma imposição legal e regulamentar, a qual visa conferir aos consumidores uma pluralidade de formas que lhes permita garantir o cumprimento das suas obrigações (fundamentalmente, o pagamento do consumo faturado).

O funcionamento dos mercados retalhistas de eletricidade e de gás natural tem demonstrado a prevalência de algumas ofertas específicas, para as quais se convencionou o meio de pagamento utilizado, registando-se uma maior ou menor diversidade entre comercializadores.

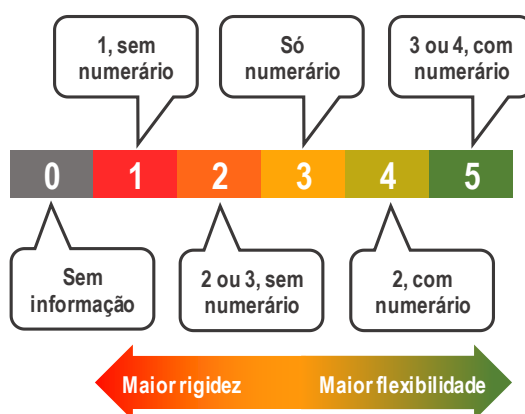
A avaliação que aqui se faz dos diferentes meios de pagamento disponibilizados é colocada em perspetiva com outras características dos contratos e do fornecimento, designadamente a existência de fidelização contratual e/ou de indexação de preço.

Na solicitação de informação aos comercializadores, tanto de eletricidade como de gás natural, a ERSE solicitou que fossem identificadas as ofertas e o número de clientes associado a cada oferta, divididas pelas seguintes opções de meios de pagamento: numerário; débito direto; referência multibanco e outro.

Com base nesta caracterização, foi construída a escala que consta da Figura 4-13, na qual a notação neutra (3) corresponde à situação de o único meio de pagamento ser o numerário (notas e moedas). A existência de um único meio de pagamento que não o numerário corresponde à maior rigidez contratual e,

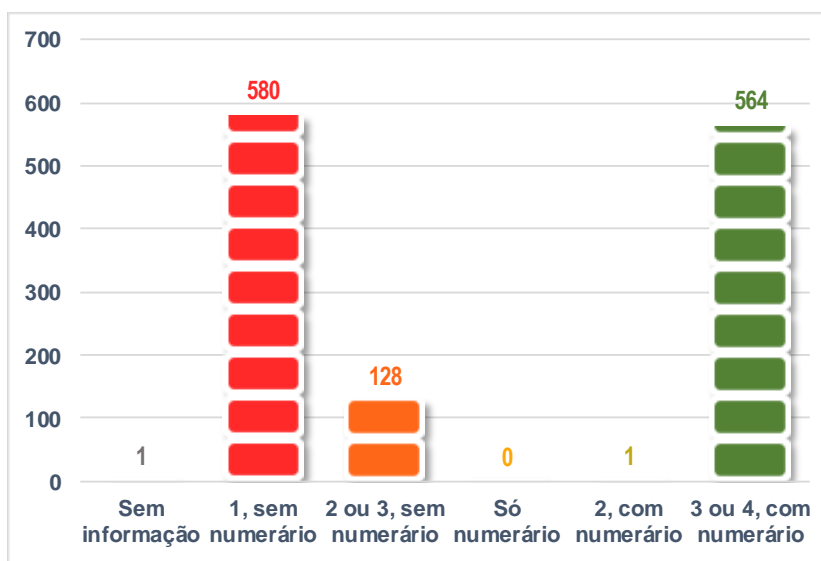
consequentemente, à notação mais baixa. A existência de pelo menos três meios de pagamento, incluindo numerário, corresponde, ao invés, a uma maior flexibilidade contratual e, portanto, à notação mais elevada. A ausência de informação é apresentada com notação nula, sendo, assim, a pior notação.

Figura 4-13 - Escala de classificação no item dos meios de pagamento



Na análise à informação reportada à ERSE, foi identificado um total de 1 274 ofertas diferentes no mercado. A respeito dos meios de pagamento listados nas ofertas disponíveis aos clientes residenciais ao final de 2018, a maioria destas (580 em número, que corresponde a cerca de 46% das ofertas) tem apenas um meio de pagamento, o qual não é o numerário. Por outro lado, cerca de 44% das ofertas (que corresponde a 564 ofertas) já têm mais de três meios de pagamento, incluindo numerário. As restantes ofertas disponibilizadas ao mercado centram-se essencialmente entre dois ou três meios de pagamento, não incluindo o numerário (10% do total). Existe, ainda, uma oferta com dois meios de pagamento, incluindo o numerário. A informação mencionada está resumida na Figura 4-14.

Figura 4-14 - Meios de pagamento nas ofertas (todas as ofertas), 2018



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

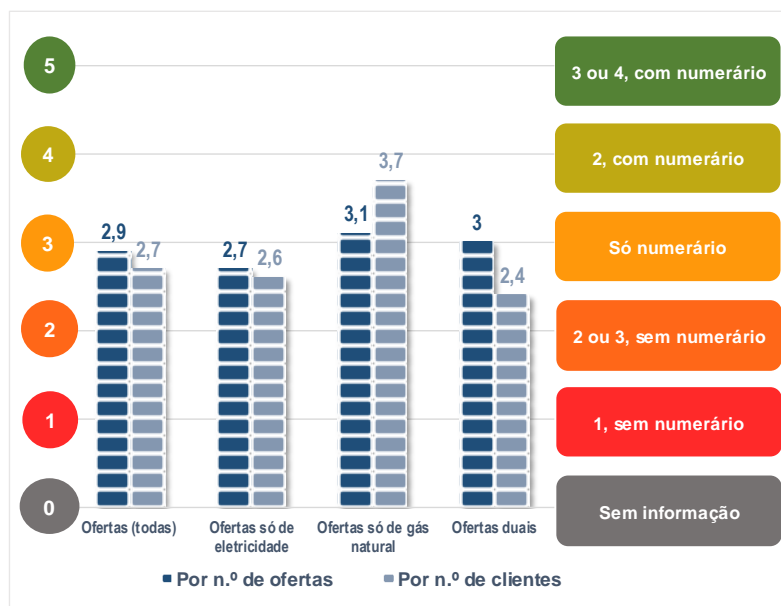
A Figura 4-15 apresenta a notação média que é atribuída a respeito de meios de pagamento para a totalidade das ofertas caracterizadas e para aquelas que apenas se referem ao fornecimento de eletricidade, de gás natural ou às ofertas duais.

O ML apresenta uma situação em que quase metade das ofertas já incluem três ou quatro meios de pagamento, incluindo o numerário. As restantes ofertas incluem, maioritariamente, um a três meios de pagamento sem incluírem o numerário. Esta situação reflete-se na notação obtida em torno de três, qualquer que seja o segmento avaliado (todas as ofertas, só eletricidade, só gás natural e dual).

Quando a análise é feita por número de clientes abrangidos parece prevalecer uma menor concentração de clientes nas ofertas com maior diversidade de meios de pagamento, o que se reflete numa notação tipicamente inferior a três, à exceção das ofertas exclusivas para o setor do gás natural que registam uma notação de 3,7.

De uma forma geral regista-se uma ligeira deterioração das notações.

Figura 4-15 - Notação das ofertas em mercado no item de meios de pagamento, 2018

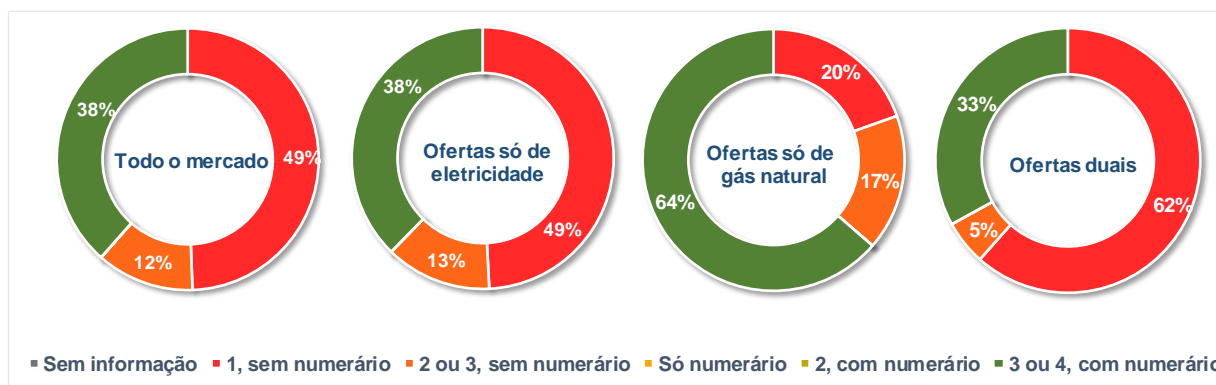


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Do ponto de vista de abrangência das ofertas disponibilizadas pelos comercializadores a atuar no ML, a sua repartição em função do número de clientes em cada oferta confirma que quase 40% dos clientes em Portugal continental tinha, em 31 de dezembro de 2018, um contrato de fornecimento que previa pelo menos três meios de pagamento, os quais incluíam o numerário.

Na realidade, cerca de metade dos clientes têm apenas um meio de pagamento, que não é o numerário. Esta tendência acentua-se no caso particular de clientes com ofertas duais, segmento onde, para 62% dos clientes, há apenas um meio de pagamento à sua disposição, conforme se extrai da Figura 4-16. Os clientes com ofertas exclusivamente de gás natural são os que beneficiam de maior diversidade de meios de pagamento.

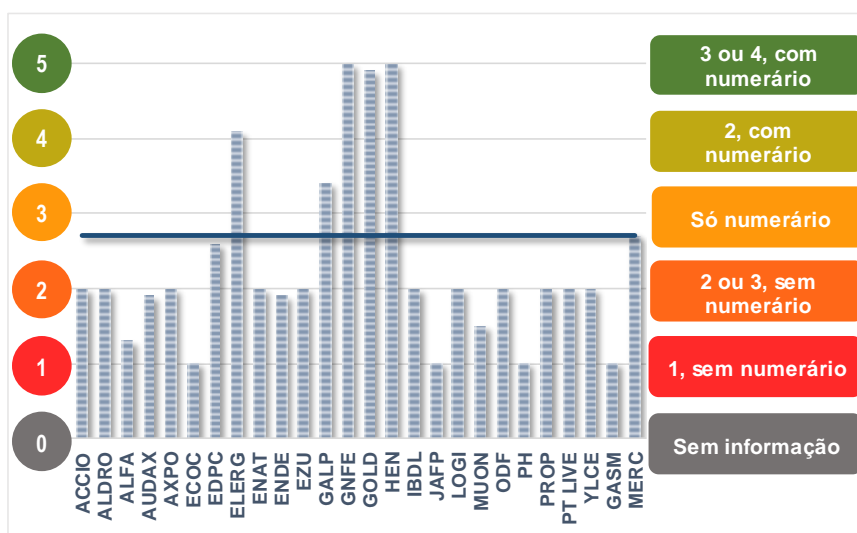
Figura 4-16 - Abrangência dos meios de pagamento por número de clientes, 2018



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

No que respeita à ponderação da notação de cada comercializador pelo respetivo número, a situação é díspar entre os comercializadores presentes, conforme o demonstra a Figura 4-17. As notações ponderadas pelo número de ofertas (a 31 de dezembro de 2018) mais baixas (inferior a dois, Alfa, Audax, Ecochoice, Endesa, JafPlus, Muon, PH Energia e Gás do Mario) resultam do facto das ofertas dos comercializadores em causa disporem de menor diversidade de meios de pagamento. As notações mais elevadas (cinco, Gas Natural Fenosa e Hen e 4,9, Goldenergy) decorrem de todas as ofertas disporem de vários meios de pagamento, incluindo o numerário.

Figura 4-17 - Oferta dos comercializadores relativamente a meios de pagamento (todas as ofertas), ponderação por número de clientes, 2018



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

4.1.4 INDEXAÇÃO

Relativamente à análise das condições incluídas nas ofertas comerciais, a ERSE procedeu à avaliação dos critérios de indexação de preços praticados nos contratos de fornecimento dos comercializadores que atuam em regime de mercado. Esta análise é motivada pela necessidade de que a formação do preço do contrato de fornecimento seja feita de forma transparente para o consumidor através de regras claras quanto à referência a outros preços, tarifas ou equiparados para que lhe seja possível tomar decisões de consumo informadas e conscientes.

Através da atividade de monitorização das condições do mercado e da análise da conflitualidade de consumo associada aos fornecimentos de eletricidade e gás natural em regime de mercado, constatou-se que alguns comercializadores indexavam as suas condições de preço às tarifas transitórias definidas pela ERSE, simultaneamente estabelecendo períodos de fidelização mais longos.

Na análise realizada, procurou efetuar-se a caracterização dos principais indexantes utilizados pelos comercializadores de eletricidade e de gás natural a atuar em regime de mercado. Nas regras de reporte das ofertas comerciais previstas nos Regulamentos de Relações Comerciais estabelece-se a obrigatoriedade de identificação das ofertas e do número de clientes associado a cada oferta, divididas pelas seguintes opções de indexação de preços:

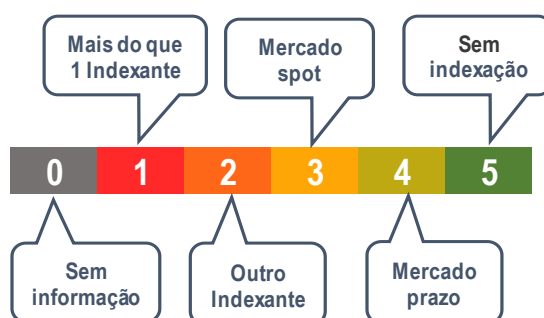
- sem indexação,
- indexação ao preço de mercado *spot*,
- indexação ao preço de mercado a prazo,
- indexação a outro qualquer indexante.

Com base nesta caracterização, foi construída a escala que consta da Figura 4-18.

A existência de mais de um indexante poderá pressupor uma maior complexidade no cálculo do preço, o que pode ser menos perceptível para um cliente doméstico, correspondendo, conseqüentemente, à notação mais baixa. A inexistência de indexação de preços, corresponde, ao invés, a uma maior flexibilidade contratual e a uma regra de determinação de preço menos complexa correspondendo, portanto, à notação mais elevada. A ausência de informação é apresentada com notação nula, sendo, assim, a pior notação. Esta situação justifica-se pelo facto de corresponder a uma opacidade de informação contrária ao espírito da regulamentação que consiste na disponibilização da informação de forma transparente e acessível.

O objetivo desta escala não é o de fazer um juízo de valor sobre a qualidade das ofertas, mas, antes, avaliá-las em termos da sua complexidade. Efetivamente, é valorizada a existência de diversidade de ofertas, sendo que uma oferta com baixa notação, que pressupõe uma maior complexidade, não é necessariamente uma má oferta, dependendo antes, dessa avaliação, do perfil e dos objetivos do consumidor servidos pela oferta.

Figura 4-18 - Escala de classificação no item de indexação de preços



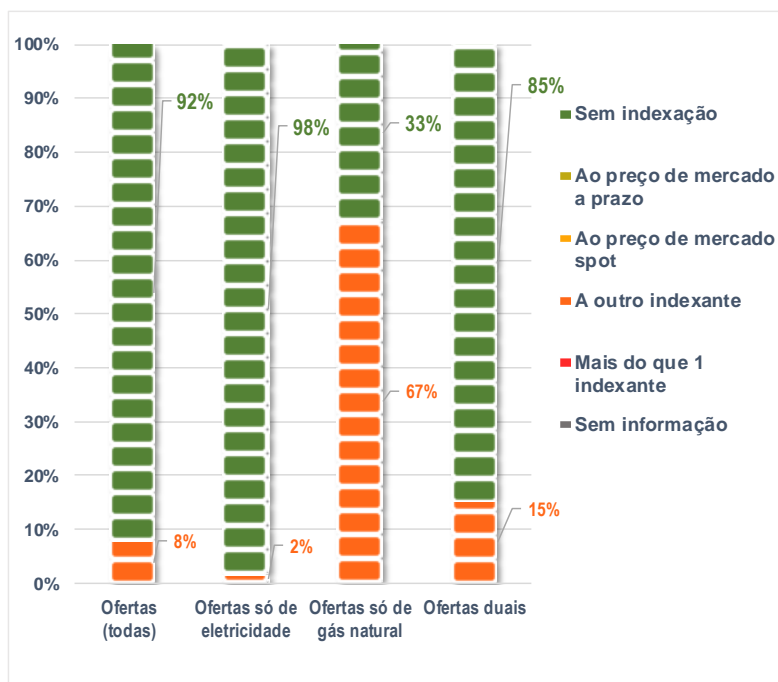
A respeito da indexação de preços, no final de 2018 a esmagadora maioria dos clientes (92%) está abrangido por ofertas sem indexação de preços, apesar de cerca de 32% das ofertas apresentar algum tipo de indexação. Estes números demonstram que, apesar da existência de diversidade de ofertas quanto à indexação, apenas uma parte dos clientes optam por aderir a esse tipo de ofertas. Há também que ter em conta que o elevado número de ofertas de indexação se deve, em grande parte, ao elevado número de ofertas registado por um único comercializador.

Relativamente aos 8% de clientes abrangidos por ofertas com indexação, estes dizem respeito a indexação a outro indexante, conforme se extrai da Figura 4-19.

Nas ofertas só de eletricidade, 98% das ofertas não têm indexação, enquanto nas ofertas só de gás natural, este valor passa a 33%. Quanto às ofertas duais, 85% dos clientes possuíam, a 31 de dezembro de 2018, um contrato de fornecimento sem qualquer tipo de indexação de preço, correspondendo os restantes 15% a clientes com contratos cujo preço estava indexado a outro indexante.

De uma forma geral, verificou-se uma redução da percentagem de clientes abrangido por condições de indexação de preços.

Figura 4-19 - Abrangência da indexação de preços por número de clientes



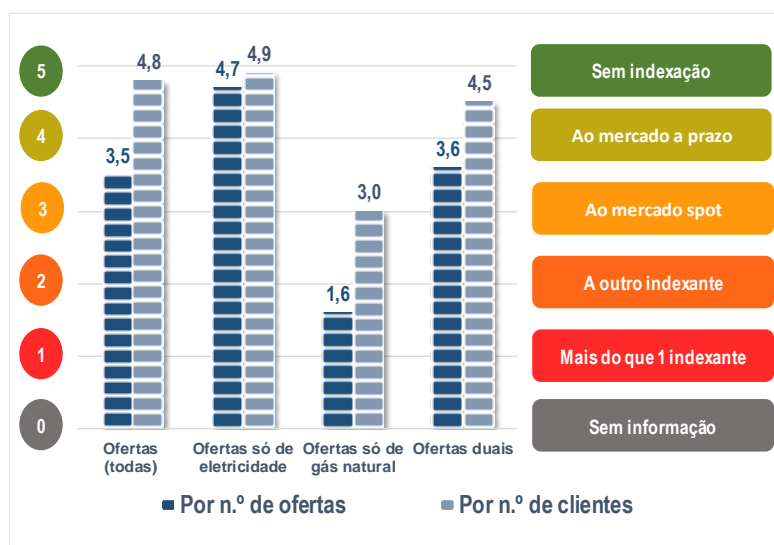
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

A Figura 4-20 apresenta a notação média que é atribuída relativamente à indexação de preços para a totalidade das ofertas caracterizadas, para aquelas que apenas disponibilizam fornecimento de eletricidade e para as ofertas duais.

A notação obtida, tendo em conta as ofertas disponíveis em mercado, é mais reduzida do que a notação obtida considerando o número de clientes abrangidos por oferta. Esta circunstância deve-se ao facto, já identificado, de não existir uma adesão por parte dos clientes ao elevado número de ofertas disponíveis com indexação de preço.

De uma forma geral, as ofertas só de eletricidade apresentam notações superiores às ofertas de gás natural ou às ofertas duais.

Figura 4-20 - Notação das ofertas em mercado no item de indexação de preços

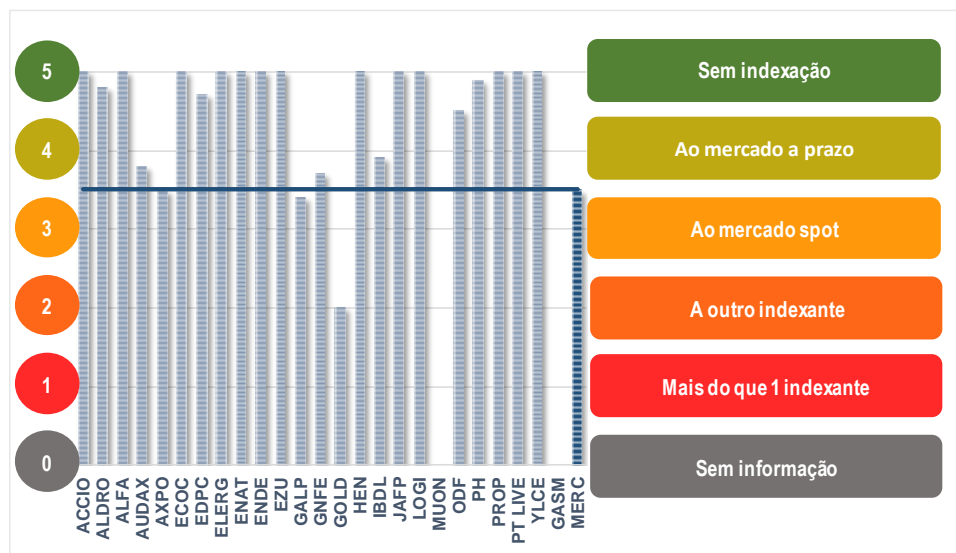


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Quanto à posição relativa dos comercializadores a atuar no mercado referente a todas as ofertas, pode verificar-se através da Figura 4-21 que a maioria dos comercializadores não apresentava ofertas com indexação de preços a 31 de dezembro de 2018. Apesar disto, o valor de média de mercado regista uma notação de apenas 3,5 sendo muito influenciada pelo elevado número de ofertas da Galp Power com indexação.

Dos 25 comercializadores atuantes no ML, doze deles não têm indexação de preços (Acciona, Alfa, Ecochoice, Elergone, Enat, Endesa, Ezurimbol, Hen, JafPlus, Logica, Propensa, PT Live e Ylce). Em sentido oposto a Goldenergy tem a maioria das ofertas com indexação a outro indexante.

Figura 4-21 - Oferta dos comercializadores relativamente à indexação de preços (todas as ofertas), ponderação por número de ofertas



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

4.1.5 SERVIÇOS ADICIONAIS

No que diz respeito ao reporte de informação sobre ofertas comerciais, a ERSE estabeleceu a obrigatoriedade de prestação de informação por parte dos comercializadores acerca da inclusão ou não de serviços adicionais nas ofertas comerciais, bem como o número de clientes abrangidos por este.

Uma das características associadas a mercados retalhistas de eletricidade e de gás natural com maior maturidade é a maior diversidade e inovação das ofertas às quais podem estar associados os serviços adicionais. Esta é, aliás, uma das matérias que tem merecido especial atenção no âmbito dos trabalhos desenvolvidos no seio CEER⁵⁰ relativos ao mercado retalhista. Neste contexto, é importante a recolha de informação sobre esta matéria para poder caracterizar a situação atual do mercado quanto à prestação de serviços adicionais, nomeadamente quanto à sua importância relativa o mercado.

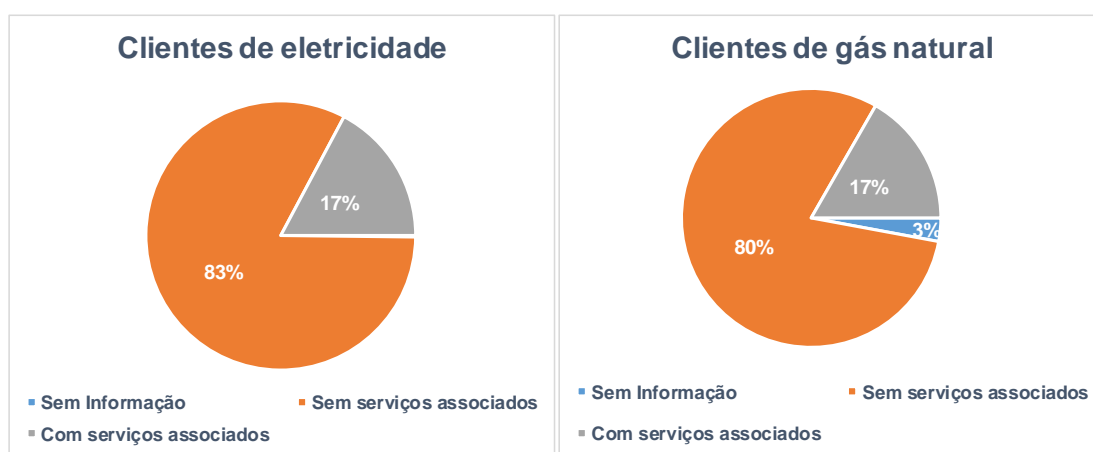
É importante referir que, no atual quadro regulamentar, é estabelecido que os clientes de eletricidade e gás natural não podem ver interrompido o seu fornecimento por razões relacionadas com o incumprimento

⁵⁰ Council of European Energy Regulators

de obrigações associadas aos serviços adicionais. Esse é um dos aspetos que integra a Recomendação da ERSE nº 1/2017⁵¹, de 15 de março, cujo cumprimento se acompanha proximamente⁵².

De acordo com a informação reportada, no final de 2018 existiam 863 mil clientes de eletricidade, 17% dos clientes totais reportados, a quem eram disponibilizados serviços adicionais. No setor do gás natural o número de clientes na mesma situação era de 199 mil clientes, o que corresponde a 17% do total de clientes, conforme apresentado na Figura 4-22, percentagem muito semelhante à registada no ano anterior.

Figura 4-22 - Percentagem de clientes abrangidos por serviços adicionais no setor elétrico⁵³ e do gás natural⁵⁴



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

⁵¹<http://www.erse.pt/pt/aerse/actosdaerse/recomendacoes/2017/Comunicados/Recomendacao%20n%20%201-2017.pdf>

⁵² http://www.erse.pt/pt/imprensa/comunicados/2017/Comunicados/Comunicado_Recomend_vfinal.pdf

⁵³ Clientes de eletricidade incluem clientes duais.

⁵⁴ Clientes de gás natural incluem clientes duais.

5 QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

Nesta secção é feita uma resenha da evolução global, entre 2014 e 2017, dos indicadores mais relevantes relativos aos serviços prestados por comercializadores e por ORD e que são habitualmente monitorizados no âmbito dos relatórios de Qualidade de Serviço Comercial. Não se pretende incluir neste relatório uma análise exaustiva do comportamento individual de cada agente, dado ser uma matéria objeto de análise do Relatório de Qualidade de Serviço Comercial, mas sim monitorizar a evolução global destes indicadores.

Nesse sentido é apresentada a evolução do comportamento global dos comercializadores relativamente ao atendimento presencial, ao atendimento telefónico, ao número de reclamações recebidas por número de clientes, bem como aos prazos de resposta a reclamações e compensações devidas e pagas por incumprimento dos prazos de resposta.

Como nota prévia, é necessário referir que a informação apresentada se baseia na informação reportada em cada ano, o que significa que podem existir discrepâncias entre a base de empresas que reportou a informação em cada ano. Em relação a este aspeto, importa sublinhar o esforço no sentido informar melhor as empresas sobre a mecânica de reporte, o que se tem refletido num aumento da prestação das mesmas nesta matéria.

Cabe ainda referir que a informação apresentada diz respeito ao cumprimento aos Regulamentos de Qualidade de Serviço que estiveram em vigor no período de 2014 a 2017, sendo que, a partir de 2018 as obrigações de qualidade de serviço comercial de ambos os setores passaram a constar de um Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) único, aprovado em 2017.

A presente secção não considera dados relativos a 2018 pelo facto de estes não estarem disponíveis no momento da elaboração deste documento. Nesse sentido, esta secção é, em tudo, idêntica à apresentada no relatório de 2017, à exceção da inclusão do ponto 5.1.4 que avalia a evolução do comportamento individual dos comercializadores que apresentavam no final de 2018 quotas de mercado superiores a 5% em pelo menos um dos setores.

5.1 COMERCIALIZADORES

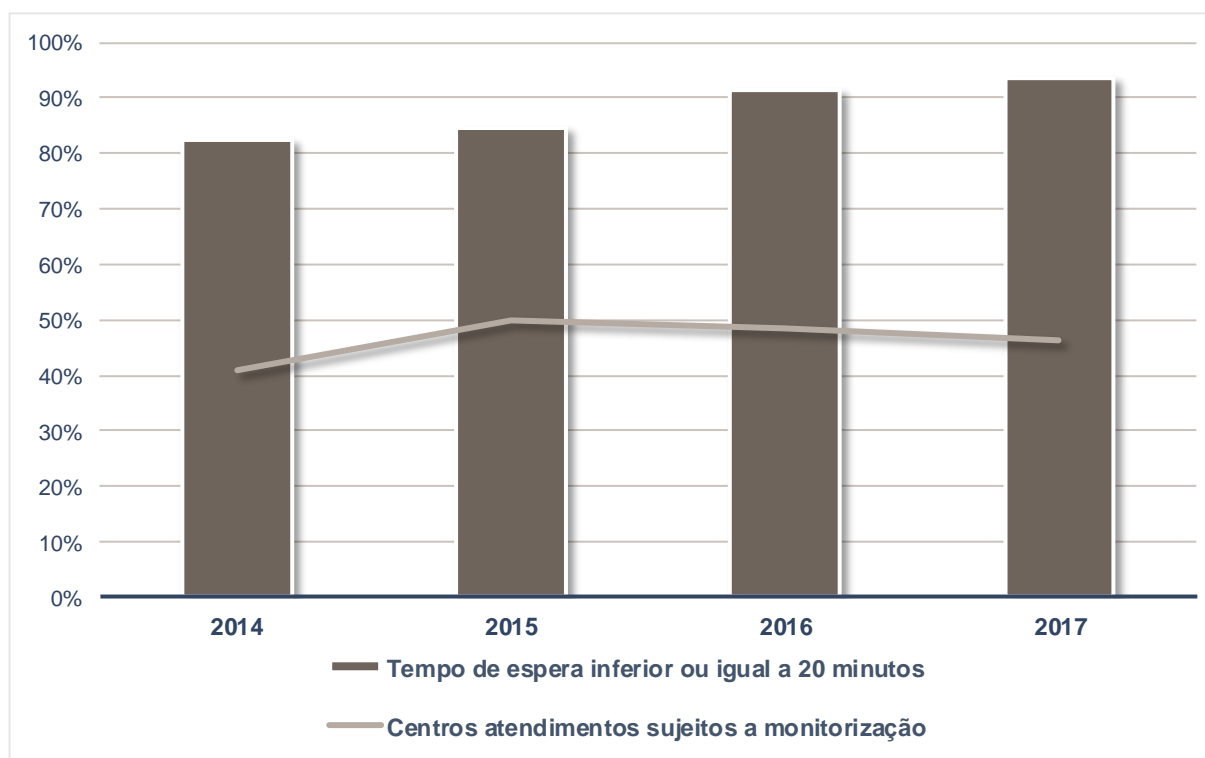
5.1.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

No que respeita ao tempo de espera no atendimento presencial, é aplicado, no âmbito dos RQS, um indicador geral, calculado e divulgado por centro de atendimento monitorizado. Em cada ano, as empresas que tenham atendimento presencial e mais de cinco mil atendimentos por ano, devem monitorizar os tempos de espera num conjunto de centros (começando pelos de maior dimensão) que abranja, pelo menos, 40% dos atendimentos registados no ano anterior.

O indicador geral consiste no quociente do número de atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos, pelo número total de atendimentos.

Na Figura 5-1 é apresentada a evolução da percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior a 20 minutos, bem como a percentagem de atendimentos presenciais monitorizados entre 2014 e 2017. Ao longo do período de análise tem-se verificado uma melhoria significativa deste indicador, que passou de 82% dos atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos em 2014, para 94% em 2017. Ao nível da percentagem de atendimentos sujeitos a monitorização, verifica-se que esta se manteve acima dos 40% ao longo de todo o período, tal como exigido regulamentarmente para os comercializadores sujeitos à obrigação de monitorização.

Figura 5-1 - Percentagem de atendimentos presenciais monitorizados por comercializadores com tempo de espera inferior a 20 minutos



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

5.1.2 ATENDIMENTO TELEFÓNICO

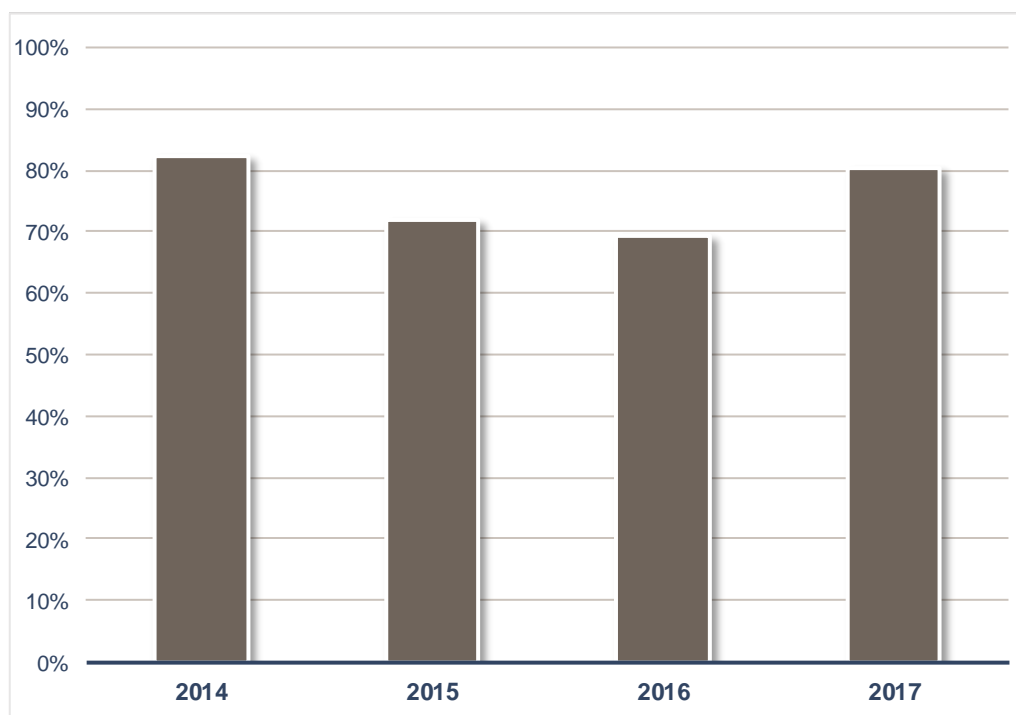
Em relação ao atendimento telefónico, é objeto de análise neste relatório a evolução do comportamento dos comercializadores em termos do atendimento comercial.

Considera-se atendimento telefónico comercial o serviço de receção de chamadas, que não inclua nem a comunicação de avarias, nem a receção de comunicação de leituras de modo automático. O custo para o cliente de cada chamada para o serviço de atendimento telefónico comercial não pode exceder o de uma chamada local.

O atendimento telefónico comercial é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de espera, que consiste no quociente entre o número de chamadas com tempo de espera até 60 segundos e o número total de chamadas. Não são consideradas as desistências com tempos de espera inferiores a 60 segundos.

Pode verificar-se na Figura 5-2 que, após a degradação do valor deste indicador até 2016, verifica-se uma melhoria substancial do indicador em 2017 (81%) para níveis ligeiramente inferiores aos registados em 2014.

Figura 5-2 - Percentagem de atendimentos telefónicos de âmbito comercial monitorizados por comercializadores com tempo de espera inferior a 60 segundos



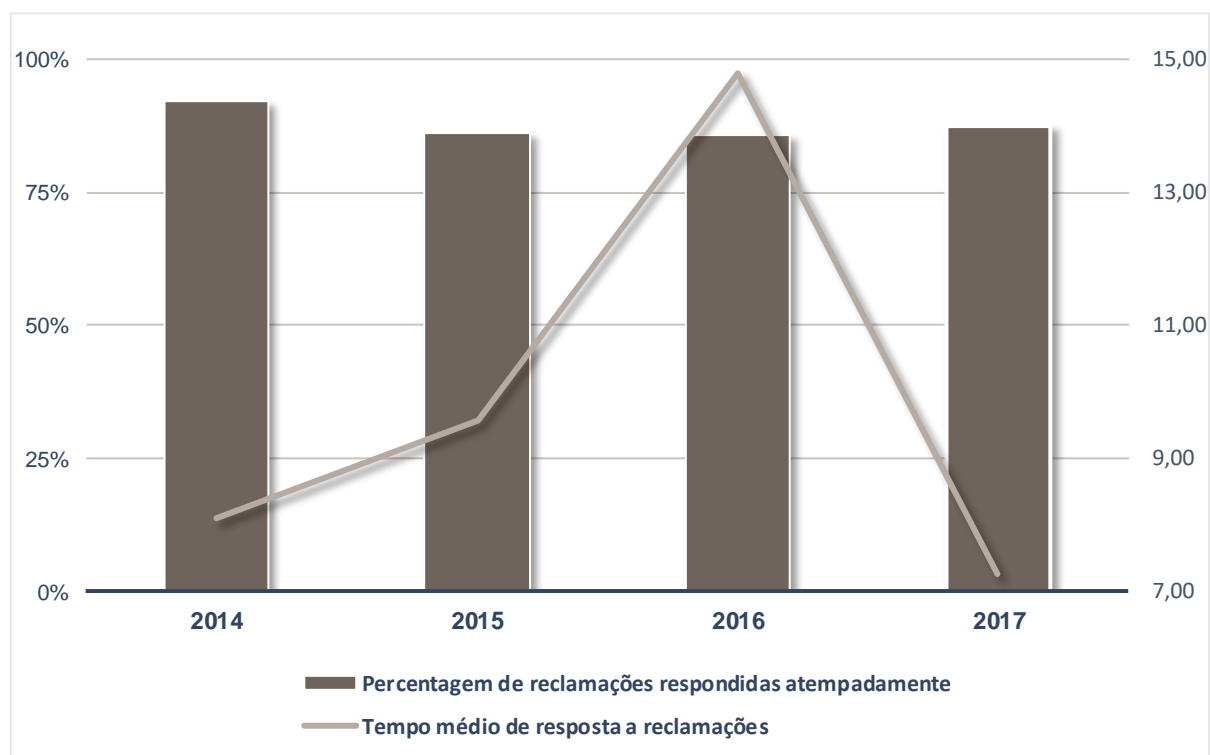
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

5.1.3 RECLAMAÇÕES

Desde 2014 que as obrigações relativas à resposta a reclamações são uniformes para todo o país e que se aplicam também a todos os comercializadores. A resposta a reclamações é avaliada através de um indicador individual, relativo ao prazo de resposta e respetivos padrões. No caso dos comercializadores, e até ao final de 2017, o prazo de resposta era estabelecido contratualmente com cada cliente.

Globalmente, verificou-se uma redução dos tempos médios de resposta dos comercializadores a reclamações, tendo-se atingido, em 2017, um tempo de resposta próximo de sete dias úteis. A percentagem de respostas dentro do prazo contratualmente estabelecido manteve-se elevada e próxima dos 90% (87,5% em 2017).

Figura 5-3 - Percentagem de reclamações respondidas atempadamente pelos comercializadores e tempo médio de resposta



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

5.1.4 ANÁLISE POR COMERCIALIZADOR

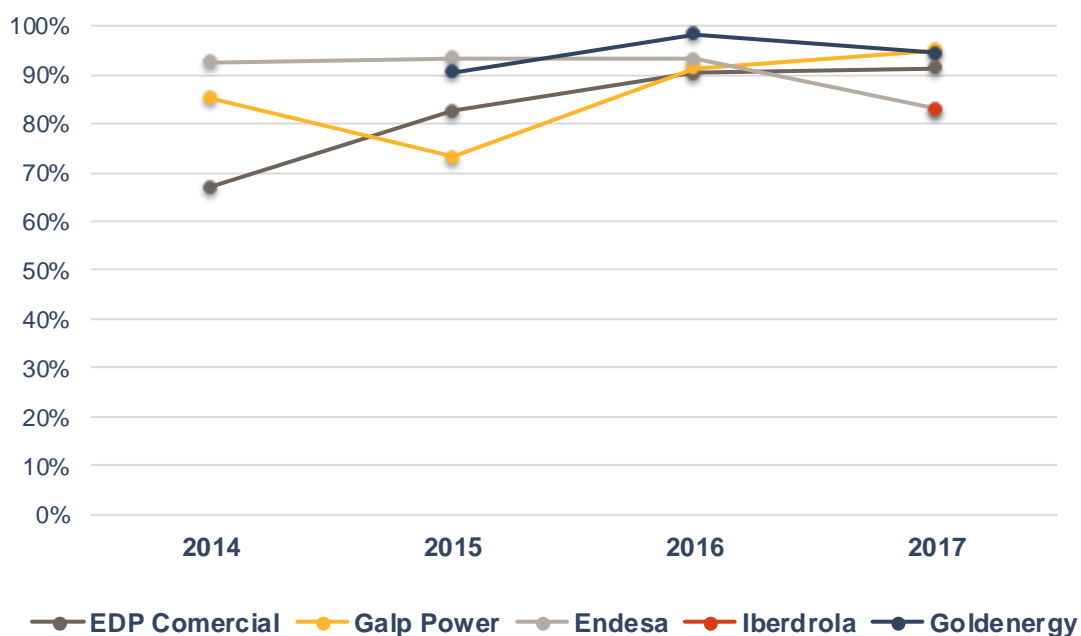
A presente secção visa apresentar a evolução global do comportamento individual por comercializador ao nível da qualidade de serviço comercial. A análise incide sobre o comportamento ao nível do atendimento presencial, atendimento telefónico e resposta a reclamações por parte dos comercializadores que registaram, em 2018, quotas de mercado em número de clientes, em pelo menos um dos setores, iguais ou superiores a 5%

Com base no critério apresentado, os comercializadores incluídos na análise foram a EDP Comercial, a Galp Power, a Endesa, a Iberdrola e a Goldenergy. Destes, a Iberdrola atinge a quota de 5% apenas no setor da eletricidade e a Goldenergy apenas no setor do gás natural. A Endesa e a Iberdrola só superaram o valor dos 5% a partir do ano de 2018.

Novamente, reforça-se que a presente secção não considera dados relativos a 2018 devido à sua indisponibilidade no momento da elaboração deste documento. Assim, o período de análise está compreendido entre 2014 e 2017 e inclui os dados disponíveis em cada ano para cada comercializadora.

Ao nível dos atendimentos presenciais, a Figura 5-4 ilustra que a percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos era, em 2017, superior a 80% para todas as comercializadoras incluídas na análise, tendo-se verificado, de uma forma geral, uma tendência de melhoria deste indicador no período analisado. A Galp Power e a Goldenergy apresentam em 2017 as percentagens mais elevadas de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos, com valores na ordem dos 95%.

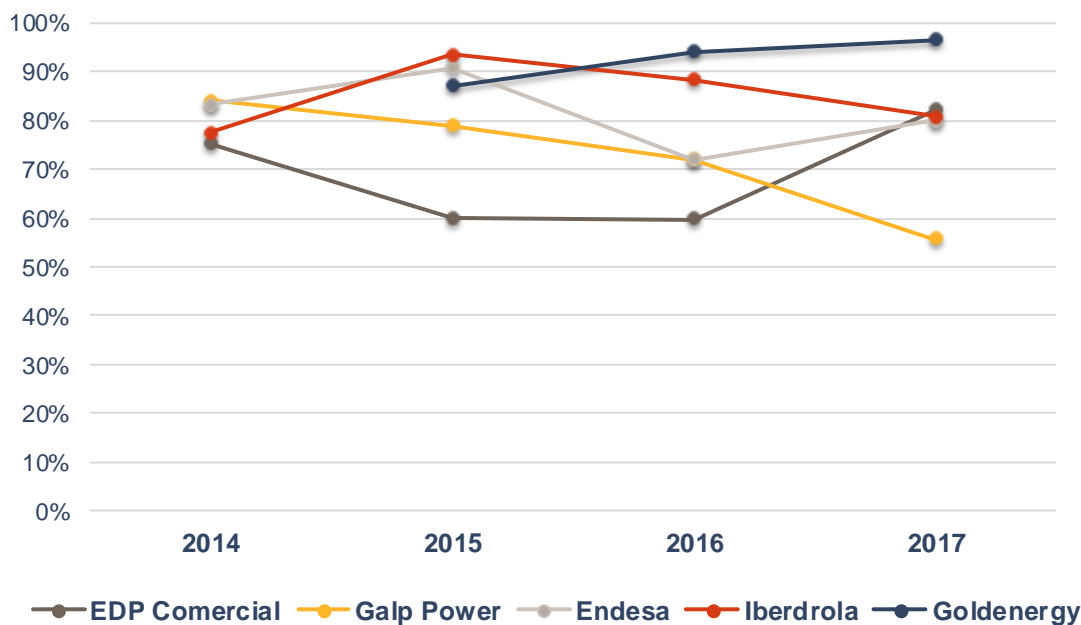
Figura 5-4 - Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior a 20 minutos monitorizados, por comercializador



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Em relação ao atendimento telefónico de âmbito comercial, pode verificar-se na Figura 5-5 que, à exceção da Galp Power, todos os comercializadores analisados apresentam percentagens superiores a 80% de atendimentos telefónicos com tempo de espera inferior a 60 segundos. A Goldenergy surge como o comercializador que regista, em 2017, o melhor desempenho, com um valor de 97%. Em sentido oposto, a Galp Power é o comercializador com o pior registo, com apenas 56%. Entre 2014 e 2017 a Galp Power tem apresentado uma deterioração consistente do valor deste indicador.

Figura 5-5 - Percentagem de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior a 60 segundos, por comercializador



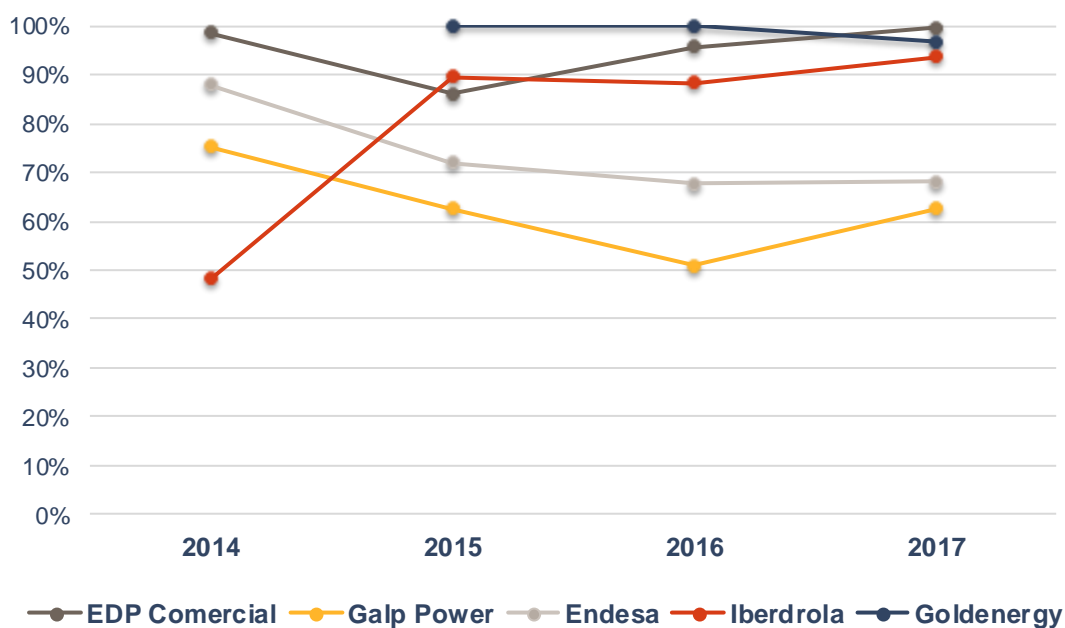
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

A Figura 5-6 apresenta a percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo previsto regulamentarmente pelos comercializadores sob análise. Cabe referir que, em relação aos tempos de resposta a reclamações, os comercializadores são livres de acordar com os seus clientes os prazos de resposta, sendo que, a partir de 2018, o prazo acordado não pode superar os 15 dias.

Neste contexto, os dados apresentados na Figura 5-6 devem ser analisados com alguma cautela pois podem existir comercializadores que registem um comportamento pior pelo facto de se terem comprometido com prazos de resposta mais exigentes e vice-versa.

Em 2017, a EDP Comercial, a Goldenergy e a Iberdrola registaram percentagens superiores a 90% nas respostas a reclamações respondidas dentro do prazo acordado com os clientes. Em sentido contrário, a Galp Power e a Endesa apresentam em 2017 valores inferiores a 70%, apesar da melhoria verificada em 2017.

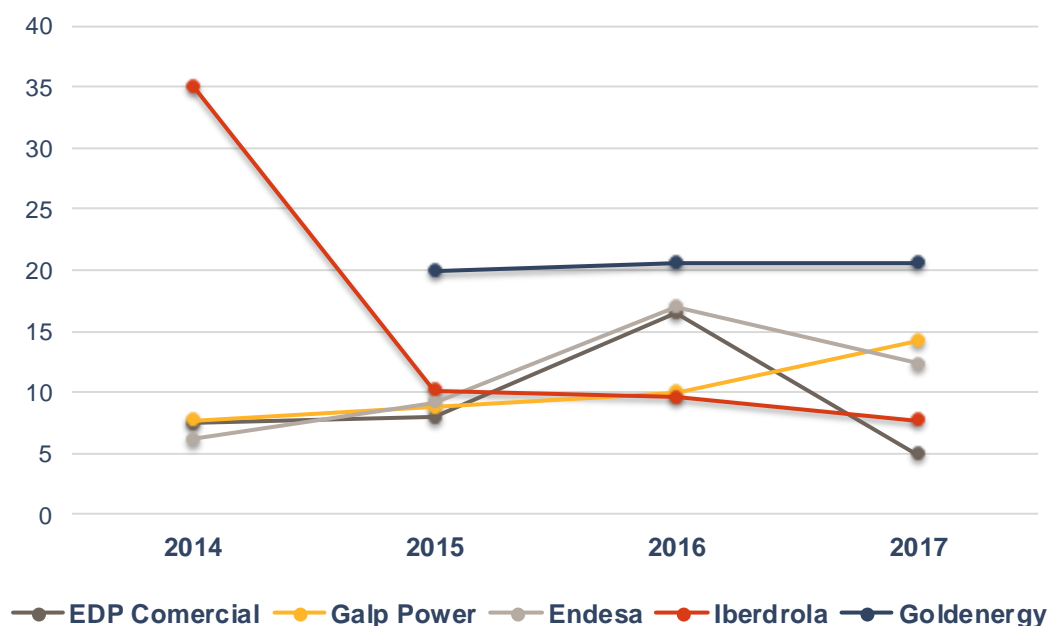
Figura 5-6 - Percentagem de reclamações respondidas atempadamente, por comercializador



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

A evolução do tempo médio de resposta a reclamações entre 2014 e 2017 é apresentada na Figura 5-7. À exceção da Goldenergy, todos os comercializadores apresentam em 2017 tempos médios de resposta a reclamações inferiores a 15 dias. A EDP Comercial e a Iberdrola destacam-se pela positiva com tempos de resposta a reclamações em 2017 inferiores a dez dias.

Figura 5-7 - Tempo médio de resposta a reclamações por comercializador



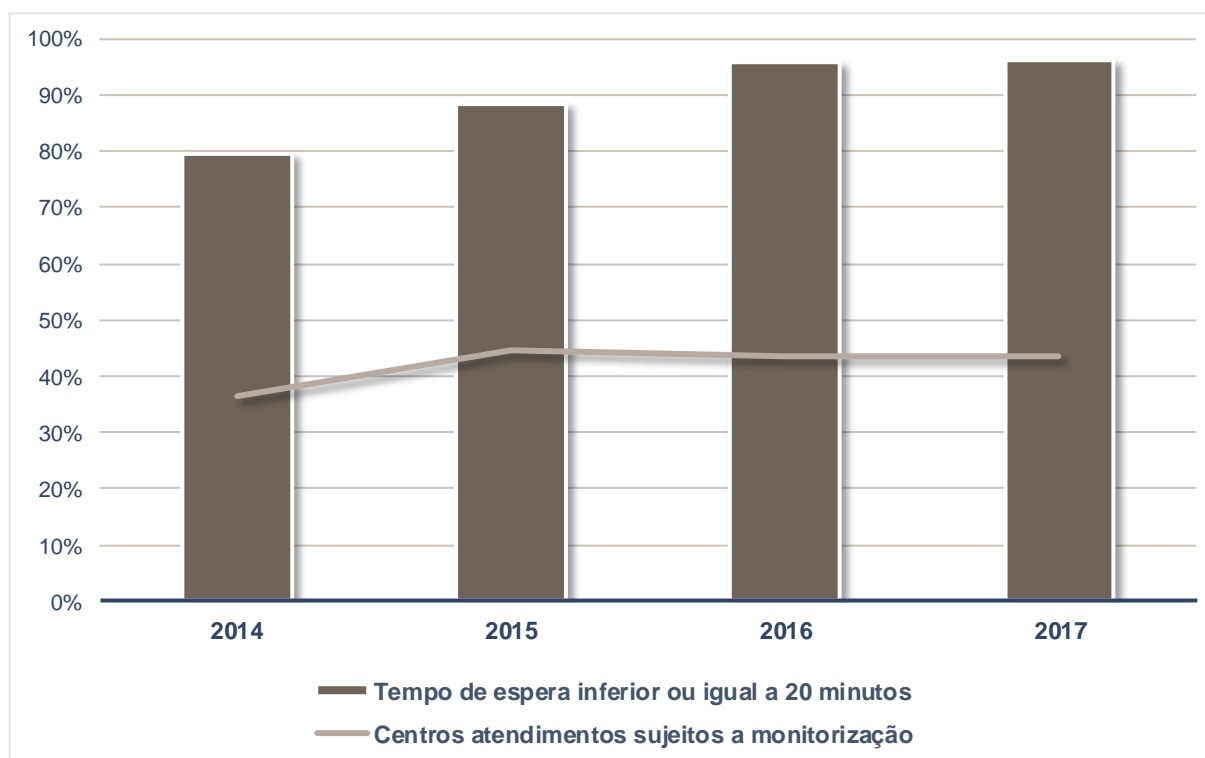
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

5.2 OPERADORES DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

5.2.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

Na Figura 5-8 é apresentada a evolução da percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos, bem como a percentagem de atendimentos presenciais monitorizados pelos ORD entre 2014 e 2017. Verifica-se uma melhoria significativa deste indicador com a percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos a passar de 79% em 2014, para 96% em 2017. Verifica-se também um aumento do nível dos atendimentos monitorizados ao longo do período analisado, sendo que, desde 2015, a percentagem de atendimentos monitorizados é sempre superior a 40%.

Figura 5-8 - Percentagem de atendimentos presenciais monitorizados por ORD com tempo de espera inferior a 20 minutos



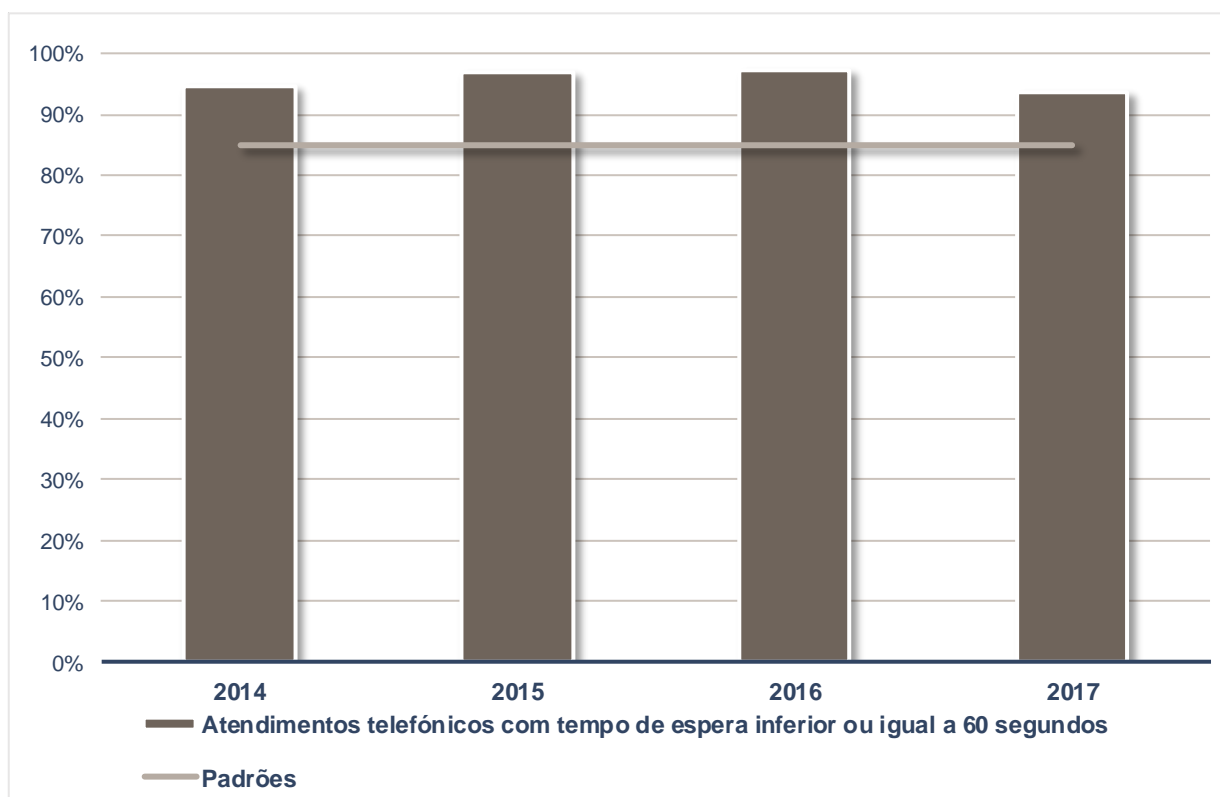
Fonte: ORDs. Elaboração ERSE.

5.2.2 ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Em relação ao atendimento telefónico, no caso dos ORD é feita a análise à evolução do comportamento em termos do atendimento telefónico para comunicação de avarias, no setor elétrico, e para comunicação de emergências, no setor do gás natural, por se considerar o atendimento mais relevante no âmbito da atividade dos ORD.

Pode verificar-se na Figura 5-9 que as percentagens de chamadas para comunicação de avarias e de emergências com tempo de espera até 60 segundos registaram, ao longo do período em análise, valores sempre acima de 94%, bem acima dos padrões aplicáveis (85%).

Figura 5-9 - Percentagem de atendimentos telefónicos para comunicação de avarias (setor elétrico) e de emergências e avarias (setor GN) com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos



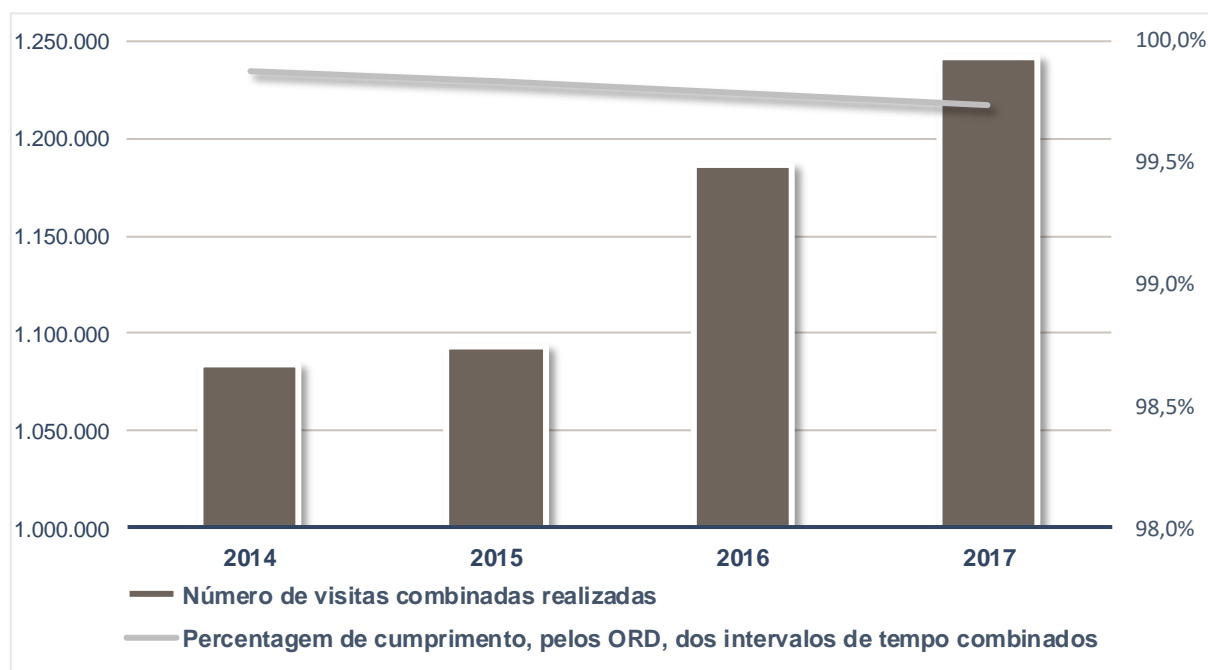
Fonte: ORDs. Elaboração ERSE.

5.2.3 AGENDAMENTO DE VISITAS COMBINADAS

Existem operações ou solicitações que obrigam a uma deslocação do ORD à instalação do cliente. Nestas situações é efetuada uma visita combinada para um determinado horário, num intervalo máximo de 2h30. O agendamento da visita combinada é feito por acordo entre o cliente e o respetivo comercializador. A avaliação do desempenho referente à visita combinada é realizada através de um indicador individual, e respetivo padrão, relativo ao cumprimento do intervalo acordado para a visita.

Verifica-se que, entre 2014 e 2017, a percentagem de visitas combinadas realizadas nos intervalos de tempo combinados se manteve num nível bastante elevado e sempre superior a 99,7%, isto apesar de se ter verificado um aumento de cerca de 158 000 visitas anuais entre 2014 e 2017 por parte dos ORD de ambos os setores.

Figura 5-10 - Número de visitas combinadas realizadas e percentagem de cumprimento, pelos ORD, dos intervalos de tempo combinados



Fonte: ORDs. Elaboração ERSE.

5.2.4 RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

Existem determinados factos imputáveis ao cliente que originam a interrupção do fornecimento, sendo o mais comum a falta de pagamento das faturas. A diligência dos ORD e comercializadores no restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente é avaliada por um indicador individual, que determina que, após o momento da regularização da situação que originou a interrupção, o cliente tem direito a ter o seu fornecimento restabelecido dentro de determinados prazos.

O RQS fixa os seguintes prazos:

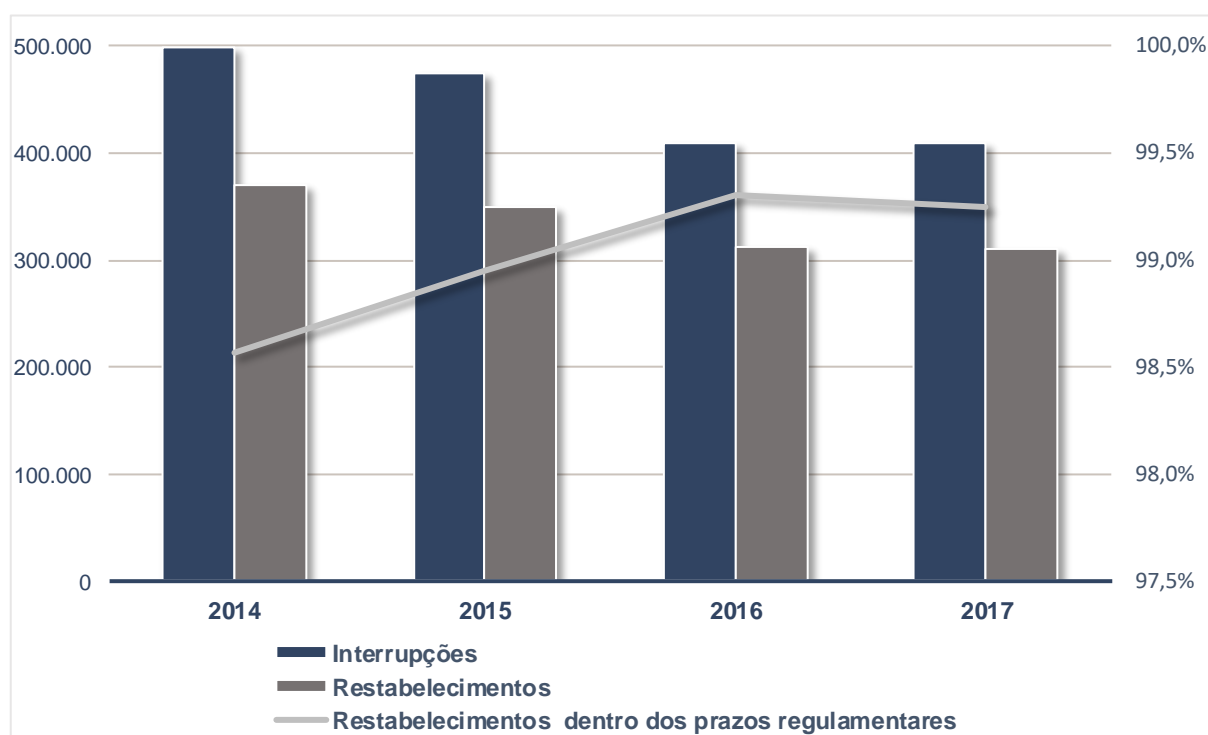
- 12 horas para clientes BTN no setor elétrico e para cliente domésticos no setor do gás natural,
- oito horas para os restantes clientes,
- quatro horas, caso o cliente pague o serviço de restabelecimento urgente.

A contagem destes prazos suspende-se entre as 24h00 e as 8h00, para o setor elétrico, e entre as 20h00 e as 8h00 para o setor do gás natural. O incumprimento do prazo de restabelecimento do fornecimento confere ao cliente o direito de compensação no valor de 20 euros.

A Figura 5-11 apresenta a evolução das interrupções por facto imputável ao cliente e dos restabelecimentos realizados, bem como a percentagem de restabelecimentos do fornecimento dentro dos prazos previstos, por parte dos ORD de ambos os setores, no período de 2014 a 2017.

De uma forma, geral verificou-se uma diminuição do número de interrupções e do número de restabelecimentos, que foi acompanhada de uma ligeira melhoria do cumprimento dos prazos de restabelecimento previstos. Em 2016 e 2017, mais de 99% dos restabelecimentos foram realizados nos prazos previstos.

Figura 5-11 - Número de interrupções e restabelecimentos realizados por facto imputável ao cliente e percentagem de cumprimento de prazos



Fonte: ORDs. Elaboração ERSE.

5.2.5 LEITURAS DE CICLO

A frequência de leitura dos contadores é uma matéria muito importante para assegurar o rigor da faturação e minimizar o recurso a estimativas. Os RQS do setor elétrico e do setor do gás natural aplicáveis ao período 2014-2017 definem indicadores gerais e padrões para o seu cumprimento, aplicáveis a todo o território nacional. Os indicadores gerais relativos à frequência de leitura dos equipamentos de medição consistem

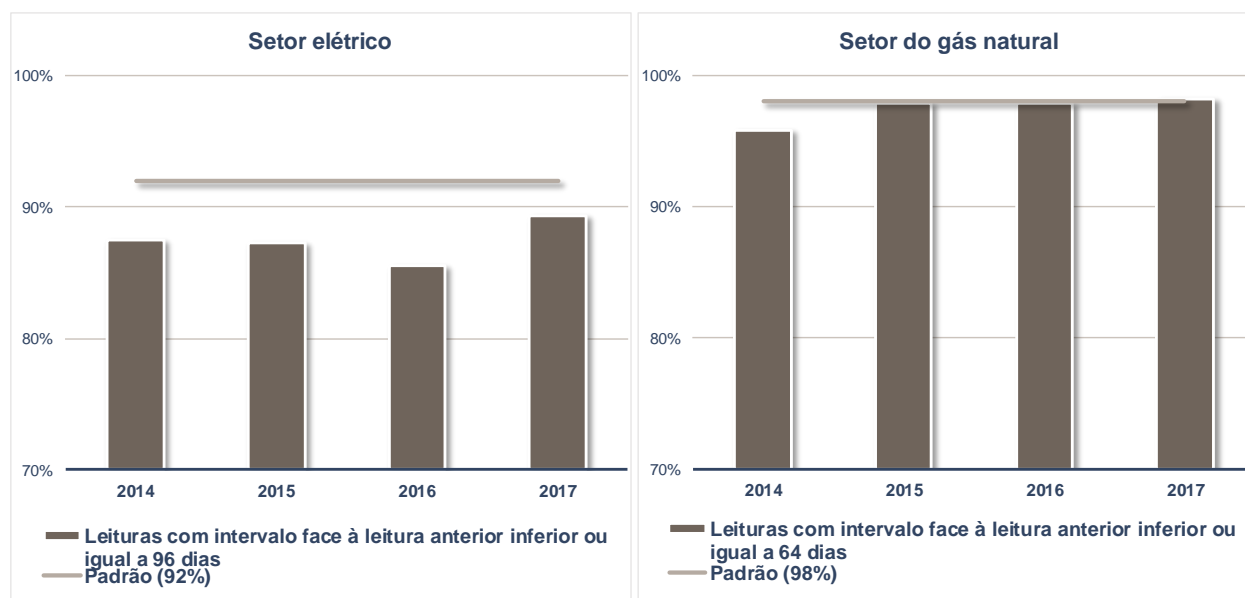
no quociente entre o número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 96 dias, na eletricidade, e 64 dias, no gás natural, e o número total de leituras.

Estes indicadores são aplicáveis a todos os equipamentos de medição em BTN, no setor elétrico, e a todos os equipamentos de medição de clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³ (n), no setor do gás natural, independentemente da acessibilidade, e tomam em consideração quer as leituras diretas dos ORD, quer as comunicadas pelos clientes. Não é feita distinção entre leituras comunicadas por telecontagem e leituras recolhidas manualmente.

Os ORD devem garantir que, anualmente, o valor do indicador é igual ou superior ao padrão de 92%, para a eletricidade, e de 98%, para o gás natural.

Na Figura 5-12 é apresentada a evolução destes indicadores e é possível verificar que, no setor elétrico, apesar da melhoria registada entre 2014 e 2017, o valor ainda fica aquém do padrão exigível. No setor do gás natural, em 2017 foi cumprido o padrão exigido de 98%, sendo que também aqui se registou uma melhoria do comportamento durante o período analisado.

Figura 5-12 - Frequência de leituras para o setor elétrico e para o setor do gás natural



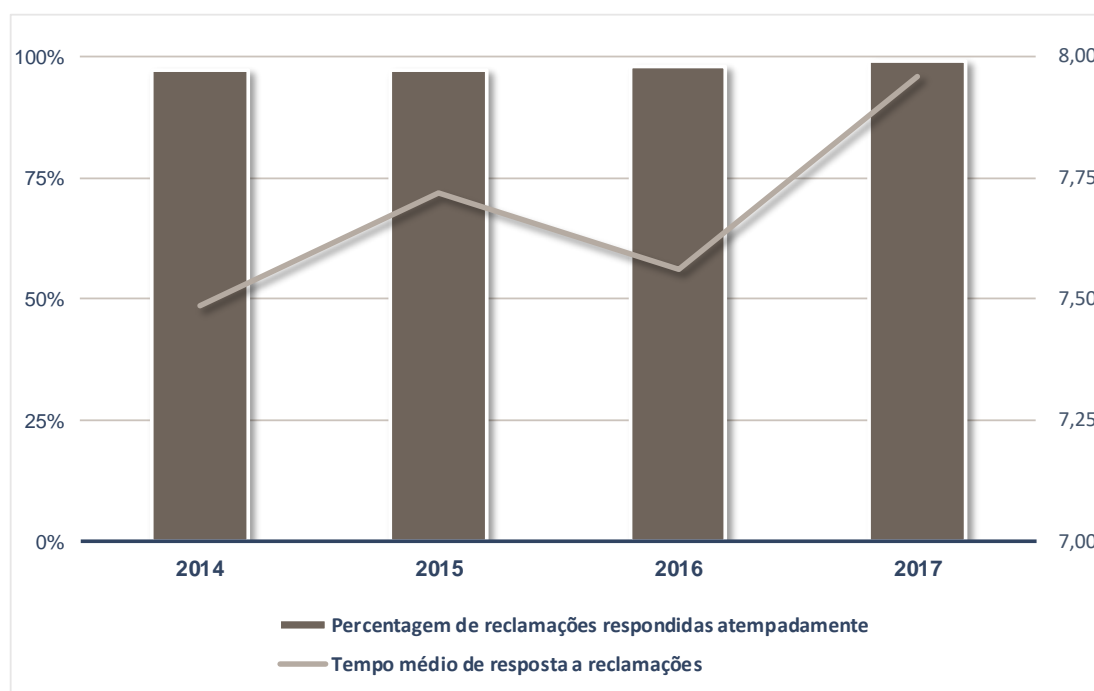
Fonte: ORDs. Elaboração ERSE.

5.2.6 RECLAMAÇÕES

A resposta a reclamações é avaliada através de um indicador individual, relativo ao prazo de resposta, e respetivos padrões. No caso dos ORD, o prazo é de 15 dias úteis.

A Figura 5-13 apresenta a percentagem de reclamações respondidas pelos ORD da eletricidade e do gás natural dentro do prazo previsto regulamentarmente, bem como a evolução do tempo médio de resposta entre 2014 e 2017. Os ORD apresentam nesta matéria um comportamento bastante homogéneo ao longo de todo o período, com os tempos médios de resposta a variarem entre os 7,5 e os 8,0 dias úteis e com a percentagem de reclamações respondidas atempadamente a manter-se em níveis bastante elevados, sempre acima de 97% e atingindo, em 2017, um valor de 99,3%.

Figura 5-13 - Percentagem de reclamações respondidas atempadamente pelos ORD e o tempo médio de resposta



Fonte: ORDs. Elaboração ERSE.

6 PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

6.1 OBRIGAÇÕES DE SERVIÇO PÚBLICO

6.1.1 OBRIGAÇÕES DE SERVIÇO PÚBLICO EM CONTEXTO DE LIBERALIZAÇÃO

Os setores elétrico e do gás natural revestem-se, pelas suas características próprias, de um mercado interesse público para cidadãos e empresas, pelo que integram o conjunto de indústrias de interesse público. Por definição, é considerado como correspondendo a serviço público a atividade orientada para satisfazer necessidades de interesse geral, fundamentais para a sociedade.

Na literatura e na prática consagrada, podemos encontrar algumas características essenciais que se apontam, genericamente, à prestação de serviço público. Essas características podem, resumidamente, associar-se aos seguintes princípios:

- a universalidade e a igualdade de acesso por todos os agentes que se encontrem em condições idênticas,
- a continuidade e regularidade na provisão do serviço,
- a qualidade de bens e serviços fornecidos,
- a adaptação às necessidades dos utentes do serviço,
- a existência e disponibilidade de meios adequados para recurso e reclamação quanto à prestação do serviço.

A verificação das condições essenciais – ou a afirmação dos princípios que lhe estão subjacentes – passa, de forma muito generalizada, pela imposição de um conjunto de obrigações de serviço público que vinculam os operadores económicos na atividade que se revista de interesse público, de modo a que se salvaguardem as necessidades de interesse geral.

Tendo presente o conjunto de características gerais para o que é um serviço público, ou de interesse público, bem como os atributos organizativos do setor elétrico em contexto de liberalização de mercado, no quadro legal para o setor em Portugal veio a consagrar-se como obrigações de serviço público as seguintes:

- a segurança, a regularidade e a qualidade do fornecimento de energia elétrica,

- a proteção dos consumidores, nomeadamente quanto a tarifas e preços praticados,
- a promoção da eficiência energética, do ambiente e a utilização de recursos renováveis de energia.

O contexto da regulação setorial deve adaptar-se, por um lado, à abrangência das obrigações impostas para assegurar o carácter de serviço público e, por outro lado, às características específicas de cada atividade e cada tipologia de agente económico no setor. O quadro normativo e de supervisão setorial reflete este equilíbrio.

6.1.2 OBRIGAÇÕES DE SERVIÇO PÚBLICO NAS DIFERENTES ATIVIDADES DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS NATURAL

A transposição do que são as obrigações de serviço público para a organização setorial implica a referida especialização do contexto regulatório em função da atividade desenvolvida e da natureza dos agentes económicos no setor.

No quadro organizativo de um mercado liberalizado, a garantia de acesso por terceiros às redes e às infraestruturas assume um papel relevante, para não dizer mesmo central e decisivo. A garantia de tal acesso – que se materializa nas redes de transporte e de distribuição –, em condições transparentes, não discriminatórias e em preço razoável constitui um elemento decisivo, quer para a concretização da concorrência na produção como na comercialização de energia elétrica.

Do ponto de vista de racional de funcionamento de um setor liberalizado, a verificação das condições de acesso às redes constitui, pois, uma obrigação de serviço público implícita naquelas que foram formalmente definidas no contexto legal português. Sem que se verifique a condição do livre acesso de terceiros a redes e infraestruturas, resulta inviável a salvaguarda da segurança e regularidade do fornecimento, assim como a defesa do interesse dos consumidores, quer quanto a preços e demais condições de fornecimento, quer quanto a preservação de valores societários comuns como o meio ambiente.

Efetuada a identificação deste elemento central para o funcionamento do setor elétrico e o próprio cumprimento das obrigações de serviço público, ao percorrer a cadeia de valor do setor e as atividades que o compõem podem identificar-se, para cada uma, elementos centrais de expressão das mencionadas obrigações de serviço público. De forma esquemática, esses elementos são identificados no Quadro 6-1.

Quadro 6-1 - Estrutura e resultados esperados do mercado em bom funcionamento

	Segurança, regularidade e qualidade do fornecimento	Proteção do consumidor	Eficiência energética, ambiente e renováveis
Produção	<ul style="list-style-type: none"> • Adequação da capacidade • Minimização de barreiras à entrada 	<ul style="list-style-type: none"> • Preço grossista eficiente • Baixa concentração de mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Minimização de barreiras de entrada • Mercado flexível e adaptável
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso a terceiros • Adequação da capacidade • Gestão do sistema 	<ul style="list-style-type: none"> • Operação de rede eficiente • Independência e prestação de contas • Transparência 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão do sistema • Planeamento adaptável do sistema de transporte sob condições económicas eficientes
Distribuição	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso a terceiros • Adequação da capacidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Operação de rede eficiente • Independência e prestação de contas • Transparência 	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamento adaptável do sistema de distribuição sob condições económicas eficientes • Redes e contadores inteligentes
Fornecimento	<ul style="list-style-type: none"> • Serviço universal • Diversidade de ofertas • Condições de serviço 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação ao consumidor • Preços razoáveis e condições contratuais 	<ul style="list-style-type: none"> • Informação sobre impactos ambientais • Diversidade de ofertas

Como atrás se referiu, uma parte substancial da justificação para a definição de obrigações de serviço público estão intrinsecamente relacionadas com o interesse do consumidor final e, nesse aspeto, com um vínculo mais direto e evidente daquelas obrigações à atividade de comercialização, que é a interface direta e mais frequente com os consumidores finais. Por consequência disto, a universalidade de acesso ao serviço de fornecimento acaba por ter uma expressão relevante no quadro do cumprimento das obrigações de serviço público

6.1.3 IMPOSIÇÃO DE OBRIGAÇÕES DE INFORMAÇÃO EM MERCADO RETALHISTA

Para que o consumidor final possa atuar como um primeiro nível de monitorização é absolutamente necessário que cada consumidor e o agregado de consumidores esteja o mais informado e preparado para endereçar as questões que o fornecimento de eletricidade lhes pode suscitar. Por outro lado, existe entre prestadores de serviço e consumidores um enviesamento natural no acesso e na descodificação da informação, que é necessário vencer, para que tal limiar de monitorização seja o mais efetivo possível.

Tomando a referência do quadro legal e regulamentar existente em Portugal⁵⁵, o que é aqui efetuado passa por estabelecer um conjunto de obrigações de divulgação de informação (pré e pós contratual) dos operadores económicos aos consumidores. Essas obrigações não se esgotam na identificação dos temas que devem ser objeto de informação, mas inclui necessariamente o dever de o fazer de forma simples, clara, mas rigorosa. O objetivo último é potenciar o consumidor, o que se consegue com informação que este considere útil e que possa orientar o seu processo de escolhas e decisões.

Importa lembrar que a defesa dos interesses dos consumidores constitui, no caso português, uma das obrigações de serviço público que vinculam os prestadores de serviço de fornecimento de eletricidade, razão pela qual o instrumental de requisitos de informação – que, muitos deles, têm inspiração no quadro legal da defesa do consumidor – é já uma realidade ampla e consolidada.

Assim, os comercializadores – e, sempre que aplicável⁵⁶, os operadores de rede – devem assegurar-se de que fornecem informação necessária aos clientes para que a sua escolha seja consciente e informada.

Do ponto de vista operativo, no quadro regulamentar português estabelecem-se obrigações de prestação de informação pelos prestadores de serviço que se podem agregar nos seguintes vetores principais:

- **informação pré e pós contratual**, que inclui o detalhe das características contratuais que regem o fornecimento de eletricidade (as quais não podem, naturalmente, contrariar a legislação em vigor), sendo que a ERSE aprovou um formulário padronizado para apresentação de informação aos consumidores, de modo a que se aumente a comparabilidade e o escrutínio das ofertas em mercado pelos consumidores. Esta obrigação abrange igualmente as alterações às condições contratuais, as quais devem ser objeto de clara informação com carácter prévio à sua entrada em vigor,
- informação sobre a existência de meios de apoio a **clientes económica e socialmente vulneráveis**, o que se materializa, designadamente, em informação sobre a aplicação da tarifa social na eletricidade, ou na possibilidade do registo com clientes com necessidades especiais (por exemplo, dependência de equipamento médico elétrico, cegueira, etc.),

⁵⁵ Os exemplos nacionais no contexto da UE são, de forma cada vez mais evidente, muito marcados por experiências e práticas comuns, não apenas porque o quadro legal comunitário é também comum, mas igualmente porque a cooperação e troca de experiência permite mais facilmente identificar boas práticas seguidas em mercado.

⁵⁶ No modelo de organização que resulta do processo de liberalização, o relacionamento entre os consumidores finais e os operadores de rede é reduzido a um conjunto restrito de matérias, todas da responsabilidade incontornável do operador de rede, como sejam o estabelecimento de ligação à rede, a comunicação em caso de avarias ou, se assim pretendido pelo fornecedor do cliente, a comunicação de leituras de consumo pelo próprio cliente.

- informação clara e autónoma sobre **serviços adicionais**, os quais, ainda que indiretamente relacionados com o fornecimento de eletricidade, devem ser explicitados de forma autónoma e não podem condicionar a prestação do serviço de fornecimento de eletricidade,
- informação recorrente e periódica, designadamente através da **fatura** de fornecimento, a qual deve obedecer a um conteúdo mínimo prescrito por Lei – embora o formato da própria fatura seja de livre definição pelo operador económico -, incluindo aquela que é necessária para compreender os valores faturados (preços e consumos, como mínimo) e outra de carácter mais formativo (de que a rotulagem de energia é um exemplo).

Uma vez definidas as obrigações de prestação de informação por parte dos prestadores de serviço, cabe ao regulador efetuar a monitorização do seu cumprimento por parte dos operadores económicos. Esta monitorização tem duas vertentes:

- uma vertente mais proactiva, que se concretiza por ações de fiscalização direta pelo regulador (*in situ*, ou seja nas instalações dos comercializadores; ou através de consulta, por exemplo, das páginas na internet⁵⁷ dos comercializadores), de modo a obter informação que lhe permita perceber o grau cumprimento das normas, identificar boas e más práticas e, no caso destas últimas, iniciar processo contraordenacional⁵⁸ (se existir moldura legal para tal),
- uma vertente reativa, complementar da primeira, e que passa por analisar o conteúdo das reclamações que são efetuadas pelos consumidores, de modo a daí retirar evidências ou indícios de incumprimento de obrigações. Também aqui, dependendo da natureza do indício e da sua comprovação, pode haver lugar a instauração de processo contraordenacional.

No quadro de atuação ao nível da informação a prestar aos consumidores por parte dos operadores económicos, podem ser sublinhados dois aspetos, que, em certa medida, refletem a abordagem seguida em Portugal e são de algum modo pioneiros a nível europeu: (i) a adoção de uma ficha contratual padronizada e (ii) o conteúdo mínimo da fatura de eletricidade.

⁵⁷ Uma parte importante das informações a prestar por comercializadores a clientes faz uso de canais digitais, o que é até um meio de informação legal e regulamentarmente admitido, pelo que a avaliação do conteúdo desses canais de comunicação permite perceber o cumprimento das obrigações, quer quanto à abrangência (temas abordados), quer quanto à clareza e rigor da mesma.

⁵⁸ Um procedimento contraordenacional pode apenas efetivar-se se o que lhe dá origem estiver assim prescrito na lei contraordenacional – lei específica que regula o regime sancionatório no setor energético -, sendo que o seu resultado tem também um benefício dissuasor quanto a práticas semelhantes por outros agentes ou outras práticas pelo mesmo agente.

No caso da ficha contratual padronizada, esta foi aprovada pela ERSE – tem um formato e conteúdo claramente padronizados e não alteráveis – e pretende aumentar a base de conhecimento dos consumidores quanto aos aspetos essenciais do fornecimento de eletricidade e potenciar a comparabilidade das ofertas em mercado. Com esta abordagem permite-se também um mais fácil trabalho de sistematização das ofertas presentes em mercado, por parte do regulador, o que, por si só, potencia o esforço de monitorização.

A ficha contratual padronizada inclui quatro áreas principais de informação: (i) a identificação clara e visível do prestador de serviço (o que, parecendo, nem sempre é um elemento direto na informação comercial divulgada pelos agentes); (ii) a caracterização da própria oferta comercial quanto a duração, existência de eventual fidelização, termos e periodicidade de faturação, meios de pagamento, preço e meios para resolução de litígios; (iii) caracterização do ponto de consumo (codificação unívoca dos pontos de consumo) e aspetos que lhe estão associados; e (iv) informação acerca de impactes ambientais, tarifa social e consumidores vulneráveis.

A existência deste instrumento normalizado de informação permite, como referido, a comparabilidade de ofertas na fase de escolha e decisão e, numa fase posterior, a própria validação das condições de prestação do serviço face ao que havia sido caracterizado e contratado.

Já no caso do conteúdo mínimo da fatura de fornecimento, este decorre de uma Lei que antecipou e ampliou o conjunto de obrigações que, sobre esta matéria, se inscreveram na regulamentação e legislação europeias, sendo relativamente prescritivo quanto aos itens a informar na fatura. Como atrás se referiu, a fatura é de formato a estabelecer pelo comercializador, mas o seu conteúdo deve obrigatoriamente observar um conteúdo mínimo: identificação do prestador do serviço, preços discriminados, taxas e impostos discriminados, consumos e capacidades contratadas, com desagregação por períodos horários e tarifários, meios de pagamento e prazos para o fazer.

De forma geral, deve entender-se que a fatura é, com muita frequência, o instrumento de comunicação a que os consumidores prestam mais tempo e atenção, pelo que a informação que veicula tem maior probabilidade de retenção pelo destinatário final. Ainda assim, a imposição de obrigações sobre o conteúdo da fatura deve, em mercado liberalizado, ser ponderada com o potencial de custos de implementação que, por sua vez, podem ser uma barreira de participação em mercado para os novos entrantes e comercializadores de mais reduzida dimensão.

6.1.4 MONITORIZAÇÃO DE VERTENTES DO SERVIÇO EM MERCADO RETALHISTA

Num outro plano de atuação em mercado retalhista, são estabelecidas obrigações, por via regulamentar, que, embora tenham subjacente a prestação de informação, têm como destinatário preferencial não o consumidor, mas antes o regulador. Este conjunto de regras, com consagração formal em regulamento no caso português, pretende simultaneamente enriquecer o quadro informativo em que assenta a supervisão do mercado e, por outro lado, constituir uma orientação para o desempenho pretendido por parte dos operadores económicos.

Neste referencial de atuação da monitorização existem dois grandes e principais agregados. Um primeiro relacionado com o reporte de informação relativa a fornecimentos – que inclui preços a praticar, preços praticados, caracterização das ofertas e informação sobre a composição das carteiras de fornecimento – e um segundo relativo a verificação do quadro regulamentar da qualidade de serviço – vertentes técnica e comercial.

No que diz respeito ao primeiro conjunto de temas, estes complementam o esforço de recolha de informação que se descreveu anteriormente no âmbito da informação a prestar pelos operadores económicos aos clientes e, nessa medida, existe uma relativa sobreposição dos temas e da informação. Todavia, a informação reportada tem a valia de poder ser contrastada com a que os agentes prestam a clientes e, assim, identificar eventuais inconsistências – indício claro de necessidade de refinamento no esforço de supervisão.

No que respeita ao segundo conjunto de requisitos de informação, estes têm, como referido, duas áreas principais: qualidade de serviço técnica, aplicável a operadores de rede, e qualidade de serviço comercial, primordialmente aplicável a comercializadores. Quer uma, quer outra área de qualidade de serviço são, na filosofia regulatória, um aspeto central da própria regulação, na medida em que contrapõem à regulação económica que induz eficiência económica nos agentes, procurando evitar que a redução de custos se faça por degradação do serviço mais que por reais ganhos de eficiência.

No quadro da monitorização da qualidade do serviço são aferidos aspetos que se relacionam de forma muito concreta com a continuidade do fornecimento (por exemplo a avaliação do número e duração de interrupções de fornecimento por factos imputáveis aos respetivos operadores de rede), o processo de ligação às redes, ou a rapidez e a qualidade da resposta efetuada pelos provedores dos serviços.

Os itens sujeitos a este tipo de monitorização vincam, assim, aspetos de rapidez, de qualidade, frequência e satisfação com o desempenho dos operadores económicos. Ao nível da incidência regulamentar, são estabelecidos dois principais limiares de desempenho para os prestadores de serviço: um conjunto de indicadores gerais, que estabelecem o desempenho agregado que se pretende ver concretizado; e um conjunto de indicadores, que estabelecem o nível de serviço a que cada consumidor tem direito.

6.2 TARIFA SOCIAL

A tarifa social para a eletricidade foi criada em 2010 com a publicação do Decreto-Lei n.º 138-A/2010 de 28 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 172/2014 de 14 de novembro pela Lei n.º 7-A/2016 e, para o gás natural, em 2011 com a publicação do Decreto-Lei n.º 101/2011 de 30 setembro, alterado pela Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março.

A criação da tarifa social veio estabelecer medidas concretas de proteção dos consumidores economicamente mais vulneráveis em linha com as orientações das Diretivas n.º 2009/72/CE e n.º 2009/73/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, ambas de 13 de julho.

A aplicação da tarifa social funciona através de um desconto nas tarifas de acesso à rede a aplicar pelos comercializadores aos clientes beneficiários. Esta metodologia de funcionamento tem a vantagem de permitir aos clientes beneficiarem da tarifa social independentemente do comercializador que tenham elegido para seu fornecedor de eletricidade ou gás natural.

O financiamento dos custos associados à tarifa social é suportado, no caso da eletricidade, pelos titulares de centros eletroprodutores em regime ordinário, na proporção da potência instalada de cada centro eletroprodutor e, no caso do gás natural, pelas empresas transportadoras e comercializadoras de gás natural na proporção do volume comercializado de gás no ano anterior, tal como estabelecido no Decreto-Lei n.º 114/2017, de 29 de dezembro.

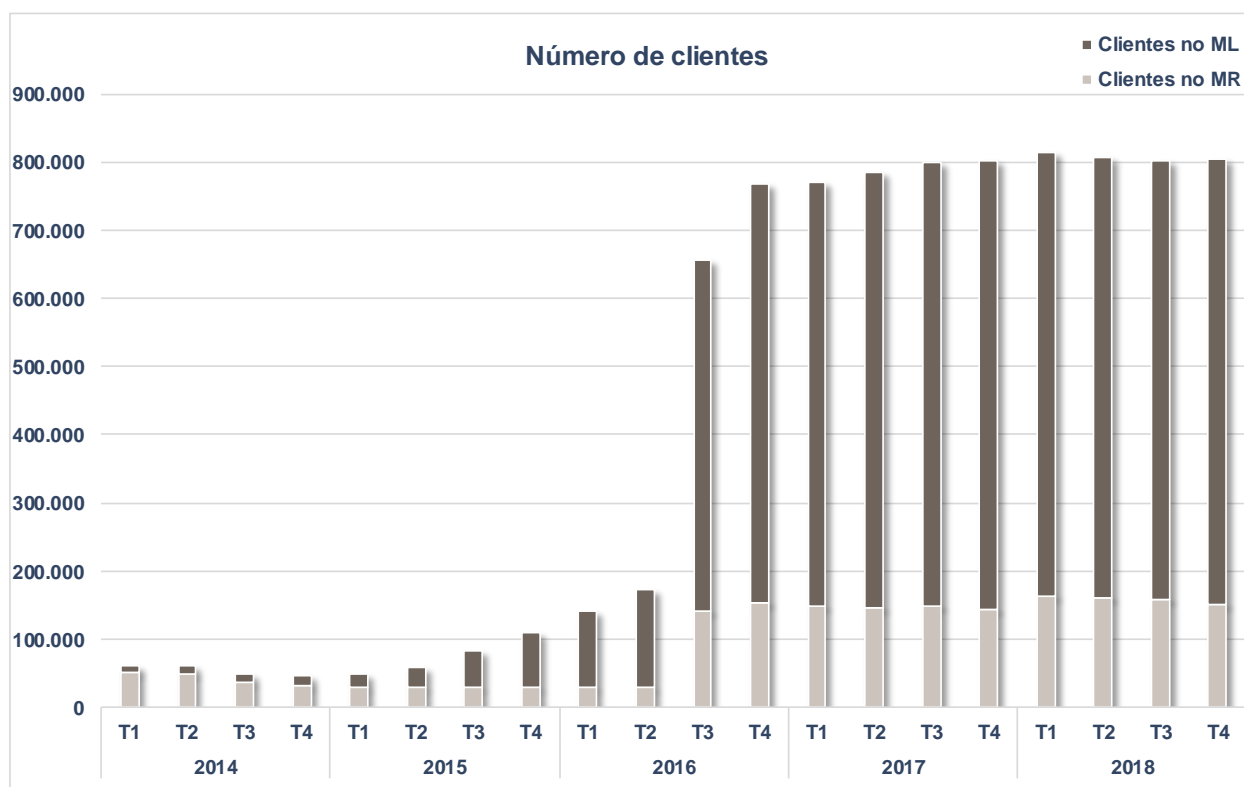
Para que um consumidor possa beneficiar da tarifa social, deverá ter uma das seguintes condições sociais: rendimento social de inserção; subsídio social de desemprego; complemento solidário para idosos; primeiro escalão do abono de família; pensão social de invalidez. No caso da eletricidade beneficiam também os consumidores que beneficiem de abono de família ou de pensão social de velhice bem como os que tenham um rendimento anual igual ou inferior ao rendimento anual máximo fixado em legislação, sendo para esse efeito considerado o número de membros do agregado familiar.

Cada cliente final economicamente vulnerável pode beneficiar da tarifa social num único ponto de ligação às redes de distribuição de baixa tensão (eletricidade) e de baixa pressão (gás natural), onde cumpra cumulativamente os seguintes requisitos: ser titular do contrato de fornecimento; destinar o consumo de energia exclusivamente para uso doméstico, na sua habitação permanente; não ultrapassar os 6,9 kVA de potência contratada no caso da eletricidade ou os 500 m³, no caso do gás natural.

No fim de 2018 existiam 804 342 consumidores no setor elétrico abrangidos pela tarifa social, 149 560 no MR e 654 782 no ML, como se pode observar na Figura 6-1. No global, 13% dos consumidores de eletricidade em Portugal continental têm tarifa social, valor que cresceu 12 p.p. desde 2013. O terceiro trimestre de 2016 registou um pico de crescimento dos clientes abrangidos, cerca de 8 p.p. que é explicado pela entrada em vigor do novo regime de atribuição da tarifa social, no qual se passou a aplicar um mecanismo de reconhecimento automático⁵⁹. O ano de 2018 tem-se pautado pela estabilidade quanto ao número de clientes abrangido pela tarifa social.

⁵⁹ Entrada em vigor, a 1 de julho de 2016, das alterações ao Decreto-Lei n.º 138-A/2010 e ao Decreto-Lei n.º 101/2011, pela Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março, artigo 121.º.

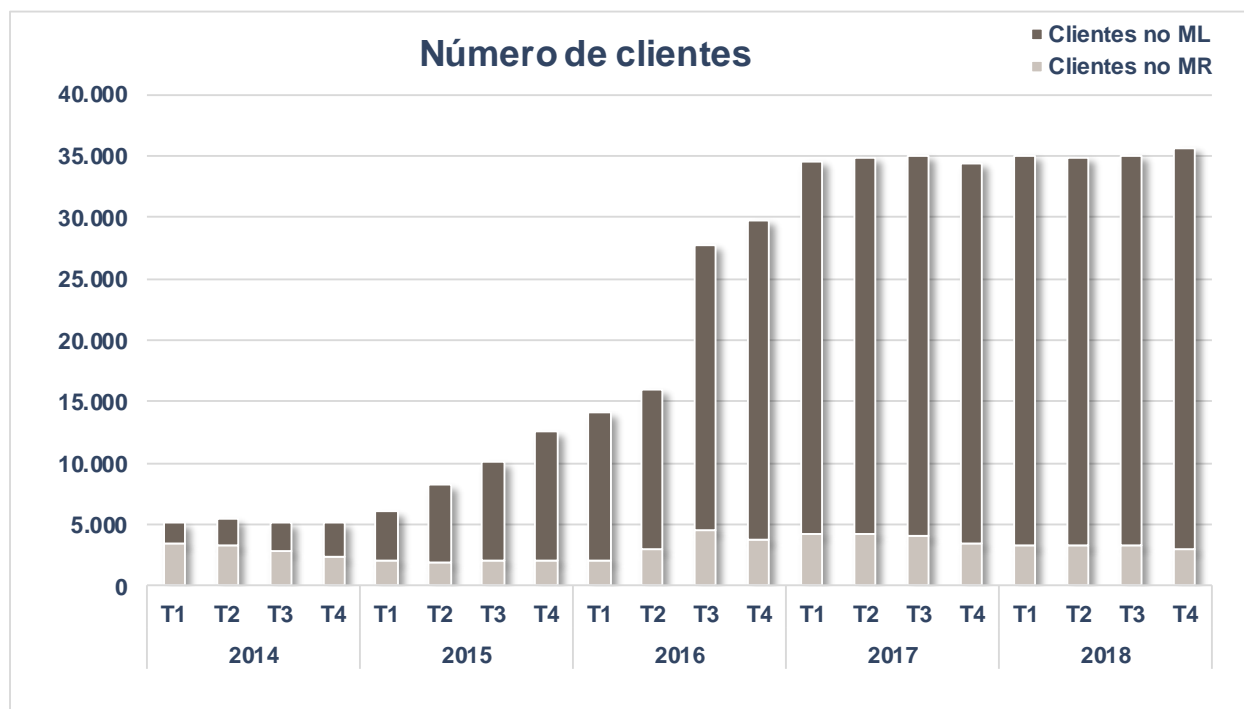
Figura 6-1 - Número de clientes abrangidos pela Tarifa Social, no setor elétrico, 2013 a 2018



Fonte: comercializadores.

Em relação ao setor do gás natural, existiam, no final de 2018, 35 699 consumidores no setor do gás natural abrangidos pela tarifa social, 3 020 no MR e 32 679 no ML, como se pode observar na Figura 6-2. No global, 1,2% dos consumidores de gás natural em Portugal continental têm tarifa social, valor que cresceu 1 p.p. desde de 2013 e com particular rapidez no terceiro trimestre de 2016 pelas mesmas razões identificadas no setor elétrico. Também no gás natural não se registaram alterações significativas no número de beneficiários da tarifa social durante o ano de 2018.

Figura 6-2 - Número de clientes abrangidos pela Tarifa Social, no setor do gás natural, 2013 a 2018



Fonte: comercializadores.

6.3 EVOLUÇÃO DOS PREÇOS FINAIS

O Eurostat divulga periodicamente informação sobre preços de eletricidade e de gás natural, entre os quais preços aos clientes domésticos.

A análise seguinte apresenta a evolução dos preços finais de venda de eletricidade e de gás natural em Portugal para clientes domésticos e compara esses preços com preços médios registados nos 28 países da União Europeia e nos 19 países da Euro Área⁶⁰. Estes preços são calculados tendo por base os preços por banda de consumo, os quais são ponderados pela estrutura de consumos em Portugal⁶¹.

⁶⁰ Os preços na União Europeia e na Euro Área são determinados pela ponderação dos preços em cada país com os respetivos consumos nacionais.

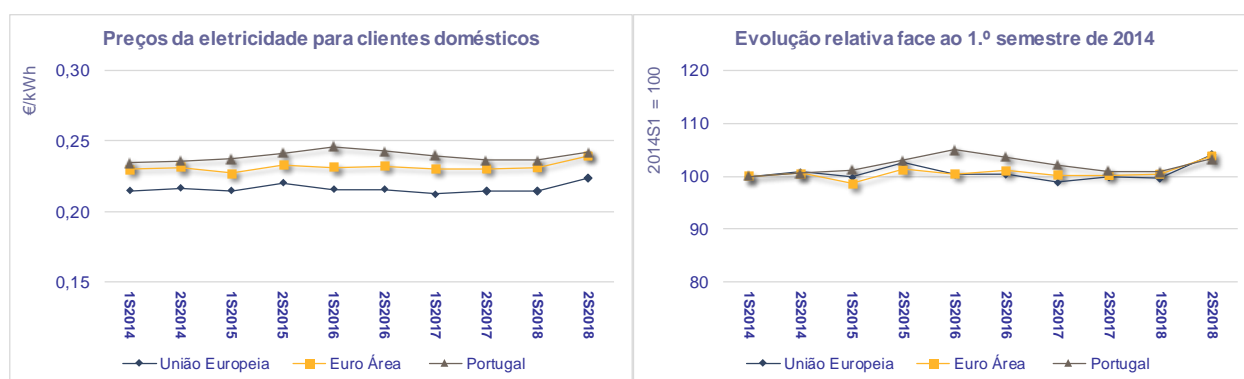
⁶¹ Esta ponderação é uma melhor aferição dos preços médios em Portugal e permite que a comparação com os preços na União Europeia e na Euro Área seja feita para o referencial da estrutura de consumos portuguesa.

6.3.1 ELETRICIDADE

Na Figura 6-3 é apresentada a evolução dos preços finais de venda de eletricidade, desde 2014, para clientes domésticos. Os preços para clientes domésticos em Portugal no período em análise foram superiores aos preços médios na União Europeia e na Euro Área. Apesar disso, desde o segundo semestre de 2016 tem-se vindo a assistir a uma redução do diferencial entre o preço em Portugal e os preços médios na União Europeia e na Euro Área.

A preços correntes, o crescimento acumulado em Portugal entre o primeiro semestre de 2014 e o segundo semestre de 2018, em 3,2%, foi inferior ao verificado na Euro Área, 3,9%, e na União Europeia, 4,0%.

Figura 6-3 - Preços da eletricidade para clientes domésticos, 2014 a 2018, e evolução relativa face ao primeiro semestre de 2014



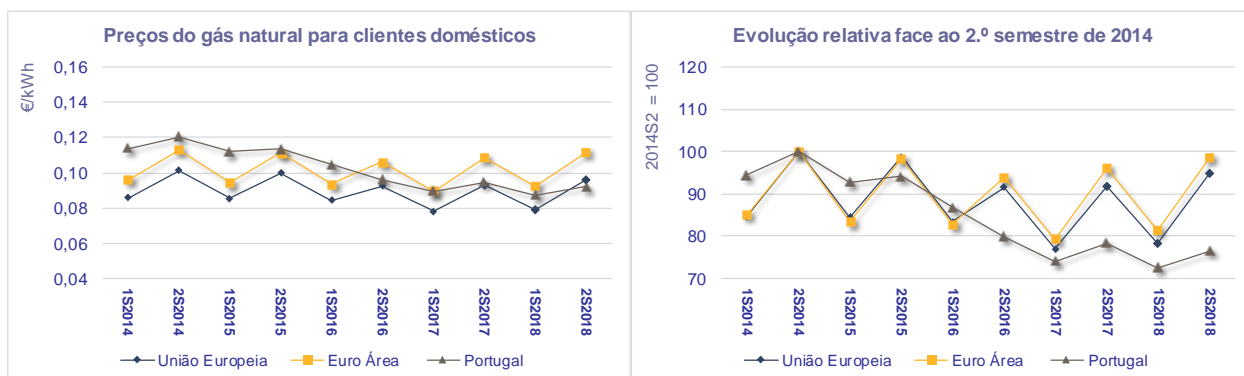
Fonte: Eurostat. Elaboração ERSE.

6.3.2 GÁS NATURAL

Na Figura 6-4 é apresentada a evolução dos preços finais de venda de gás natural, desde 2014, para clientes domésticos. Os preços para clientes domésticos em Portugal registaram uma redução consistente no período em análise, de tal modo que os preços passaram a ser inferiores aos preços médios na União Europeia e na Euro Área. Os preços em Portugal estão abaixo dos preços médios na Euro Área desde o segundo semestre de 2016 e abaixo dos preços médios na União Europeia desde o segundo semestre de 2018.

Os preços de gás natural para clientes domésticos em Portugal, em termos de evolução acumulada entre o segundo semestre de 2014 e o segundo semestre⁶² de 2018, reduziram-se em 23,5%. No mesmo período, registou-se um decréscimo de preços de 5,3% na União Europeia e de 1,4% na Euro Área.

Figura 6-4 - Preços do gás natural para clientes domésticos, 2014 a 2018, e evolução relativa ao segundo semestre de 2014



Fonte: Eurostat. Elaboração ERSE.

⁶² Importa notar que se optou por comparar o segundo semestre de 2018 com o seu homólogo de 2014, pois os preços de gás natural na União Europeia e na Euro Área apresentam uma marcada sazonalidade, fruto de uma elevada penetração do gás natural para aquecimento.

7 PRINCIPAIS DESENVOLVIMENTOS LEGISLATIVOS E REGULAMENTARES EM 2018

7.1 DESENVOLVIMENTOS LEGISLATIVOS

No ano de 2018 não se registaram alterações significativas no quadro legislativo com impacto direto nos mercados retalhistas.

7.2 DESENVOLVIMENTOS REGULAMENTARES

Em 2018 registou-se a aprovação de diversas peças regulamentares que impacto direto no funcionamento dos mercados retalhistas:

- Regulamento n.º 224/2018, de 16 de abril – Primeira alteração ao Regulamento Tarifário do setor do Gás Natural,
- Regulamento n.º 225/2018, de 16 de abril – Primeira alteração ao Regulamento de Relações Comerciais do setor do Gás Natural,
- Regulamento n.º 385/2018, de 21 de junho – Segunda alteração ao Regulamento Tarifário do setor do Gás Natural,
- Regulamento n.º 387/2018, de 22 de junho – Segunda alteração ao Regulamento de Relações Comerciais do setor do Gás Natural,
- Diretiva n.º 1/2018, de 3 de janeiro – Operacionalização do regime equiparado ao das tarifas transitórias,
- Diretiva n.º 7/2018, de 28 de março – Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do setor do gás natural,
- Diretiva n.º 11/2018, de 16 de julho – Regime transitório de gestão de riscos e garantias do SEN,
- Diretiva n.º 15/2018, de 10 de dezembro – Procedimentos de mudança de comercializador no setor elétrico e no setor do gás natural,

- Diretiva n.º 16/2018, de 13 de dezembro – Rotulagem de energia elétrica.

Alterações as Regulamento de Relações Comerciais e aos Regulamento Tarifário do Setor do Gás Natural

A aprovação dos Regulamentos n.º 224/2018 e n.º 225/2018, ambos de 16 de abril, decorreu da necessidade de adaptar o Regulamento de Relações Comerciais e o Regulamento Tarifário, ambos do setor do gás natural decorreu da necessidade de adequar, nestes regulamentos, a atividade de operação logística de mudança de comercializador às inovações legislativas, já em vigor, e, por outro lado, às alterações relativas ao mecanismo de financiamento da tarifa social, preconizadas pela Lei n.º 114/2017, de 29 de dezembro, que aprovou o Orçamento do Estado para 2018.

O Decreto-Lei n.º 38/2017, de 31 de março aprovou o regime jurídico aplicável à atividade de operador logístico de mudança de comercializador de eletricidade e de gás natural, atribuindo-a a uma entidade independente do setor energético. Consequentemente, foi o Regulamento de Relações Comerciais (RRC) alterado em conformidade.

No que respeita à tarifa social, a alteração regulamentar visa estabelecer o relacionamento comercial dos agentes envolvidos, bem como o controlo, rastreabilidade e disponibilização da informação relativa ao novo modelo de financiamento da tarifa social.

No caso do Regulamento Tarifário, a revisão realizada inclui também alterações relativas ao início de vigência do Código de Rede relativo a estruturas tarifárias harmonizadas para o transporte de gás, aprovado pelo Regulamento (CE) 2017/460 da Comissão.

Em junho foi aprovada uma nova alteração aos dois Regulamentos para refletir a clarificação do legislador, relativa ao financiamento da tarifa social, da qual resultou a imputação dos custos com a tarifa social a todas as empresas que procedam ao transporte e comercialização de gás natural, em tais se incluindo os ORD.

Operacionalização do regime equiparado ao das tarifas transitórias

No que diz respeito ao regime equiparado de tarifas transitórias, a Diretiva n.º 1/2018, de 3 de janeiro veio concretizar alguns aspetos que haviam sido remetidos para regulamentação da ERSE por parte da Portaria n. 348/2017, de 14 de novembro que definiu o procedimento de acesso ao regime equiparado ao das tarifas transitórias ou reguladas, consagrado na Lei n.º 105/2017, de 30 de agosto.

Assim, esta Diretiva veio regulamentar o conteúdo mínimo e a forma de prestação de informação aos consumidores, relativamente ao exercício do regime equiparado e à apresentação do valor da diferença entre a tarifa praticada pelo comercializador e a que se lhe equivale no regime de tarifas transitórias ou reguladas.

Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do setor do gás natural

O Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do setor do gás natural (GMLDD GN) é um documento a aprovar pela ERSE, tal como previsto no RRC do setor do gás natural e que define regras sobre diversas matérias relativas, entre as quais se incluem o fornecimento, instalação, características e verificação dos equipamentos de medição, aos procedimentos de recolha das leituras, a correção de erros de medição e de leitura, a realização de estimativas de consumo ou a disponibilização de dados de consumo pelas entidades que operam as redes.

O GMLDD GN aprovado através da Diretiva n.º 7/2018, de 28 de março veio substituir o anterior GMLDD GN, aprovado em 2009, tendo introduzido um conjunto importante de alterações sobre diversas matérias entre as quais se destacam:

- Organização e sistematização do conteúdo do Guia de Medição.
- Introdução da figura dos documentos complementares.
- Regras para a determinação de consumo associado a procedimento fraudulento.
- Introdução de método de estimativa de consumos baseado em perfis de consumo para instalações de clientes com medição não diária.
- Adaptação da metodologia de disponibilização de dados, em função do novo modelo de compensação de rede.
- Introdução de indicadores de atividade sobre a aplicação do Guia de Medição.

Regime transitório de gestão de riscos e garantias do SEN

A Diretiva n.º 11/2018, de 16 de julho veio estabelecer um regime de gestão de riscos e garantias do SEN a aplicar transitoriamente até à concretização da subregulamentação prevista no RRC do setor elétrico que veio consagrar a existência de um modelo integrado de aferição de riscos e de prestação de garantias introduzindo a figura do gestor de garantias.

Esta Diretiva veio estabelecer uma abordagem mais integrada dos riscos do SEN relativos às atividades de acesso às redes e ao mercado dos serviços de sistema, prevendo algumas medidas de prevenção do risco tais como a suspensão da entrada de novos clientes na carteira de agentes de mercado em situação de risco.

Procedimentos de mudança de comercializador no setor elétrico e no setor do gás natural

Diretiva n.º 15/2018, de 10 de dezembro veio estabelecer, pela primeira vez, um acervo de regras comum para os setores elétrico e do gás natural, tendo já em conta a existência de um OLMC comum para os dois setores. Tal opção correspondeu a um passo adicional na harmonização de procedimentos entre os dois setores, o que beneficiará a operação dos comercializadores em mercado e que pretendam atuar em ambos os fornecimentos.

Com os procedimentos agora aprovados, estabelece-se, pela primeira vez, um acervo de regras comum para os setores elétrico e do gás natural, já tendo em conta a existência de um OLMC comum para os dois setores. Tal opção corresponde a um passo mais na harmonização de procedimentos entre os dois setores, o que beneficiará a operação dos comercializadores em mercado e que pretendam atuar em ambos os fornecimentos.

Rotulagem de energia elétrica

A Diretiva n.º 16/2018, de 13 de dezembro, introduziu regras vinculativas, a cumprir pelos comercializadores de eletricidade, relativas à rotulagem de energia elétrica, nomeadamente no que diz respeito à apresentação de informação aos consumidores sobre as origens da energia elétrica que consomem e sobre os impactes ambientais provocados na sua produção, A aprovação destas regras veio substituir as metodologias a adotar pelos comercializadores em matéria de rotulagem de energia elétrica previstas na Recomendação n.º 2/2011.

A iniciativa de aprovação das novas regras adveio da constatação de que nem todos os comercializadores tinham iniciado a rotulagem da sua energia, conforme os requisitos legais, e ainda da necessidade em garantir uma harmonização e um nível mínimo de qualidade da informação de rotulagem prestada pelos comercializadores aos seus clientes.

8 GLOSSÁRIO

8.1 SIGLAS E ACRÓNIMOS

AT – Alta Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 45 kV e igual ou inferior a 110 kV)

BTE – Baixa Tensão Especial (fornecimentos em Baixa Tensão com potência contratada superior a 41,4 kW)

BTN – Baixa Tensão Normal (fornecimentos em Baixa Tensão com potência contratada inferior ou igual a 41,4 kVA)

CUR – Comercializador de Último Recurso

CURr – Comercializador de Último Recurso Retalhista

ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

GMLDD GN – Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados do setor do gás natural

HHI – Índice Herfindhal-Hirschman

ILC – Incidente no local de consumo

MAT – Muito Alta Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 110 kV)

ML – Mercado Liberalizado

MR – Mercado Regulado

MT – Média Tensão (tensão entre fases cujo valor eficaz é superior a 1 kV e igual ou inferior a 45 kV)

ORD – Operador da Rede de Distribuição

PME – Pequenas e Médias Empresas

RRC – Regulamento de Relações Comerciais

RQS – Regulamento da Qualidade de Serviço

9 ANEXO ESTATÍSTICO

No presente anexo estatístico são apresentados a evolução das quotas de mercado, entre 2014 e 2018, dos sete comercializadores com a quota de mercado mais elevada em 2018 em cada segmento analisado. São também apresentados, por ordem de importância, os restantes comercializadores presentes em cada segmento analisado, sem apresentar referência explícita à sua quota de mercado.

As quotas de mercado relativas ao número de clientes apresentadas neste anexo referem-se aos valores registados em dezembro de cada ano.

As quotas de mercado em consumo apresentadas neste anexo referem-se, no caso da eletricidade ao consumo anualizado de cada carteira em dezembro de cada ano e, no caso do gás natural, à soma dos consumos mensais registados em cada carteira ao longo do ano.

9.1 ELETRICIDADE

Quota de mercado global por número de clientes

Data	dez/14	dez/15	dez/16	dez/17	dez/18
EDP	85,8%	84,8%	84,9%	83,8%	80,8%
Endesa	4,5%	4,0%	3,7%	4,3%	5,7%
GALP	5,3%	6,1%	5,6%	5,3%	5,1%
Iberdrola	2,0%	2,1%	2,2%	2,9%	4,9%
Goldenergy	1,2%	1,4%	2,1%	1,8%	1,7%
GN	1,1%	1,0%	0,8%	0,7%	0,6%
PH	0,0%	0,1%	0,2%	0,4%	0,2%
Enforcesco					
AXPO					
AUDAX					
Luzboa					
ENAT					
Lusíadaenergia					
HEN					
PT Live					
Aldro					
JAF					
Logica					
Elergone					
Ecochoice					
Acciona					
PropensaA					
On Demand					
Muon					
Rolear					
Ezurimbol					
Alfa Energia					
Fortia					
Clidomer					

Quota de mercado global por consumo abastecido

Data	dez/14	dez/15	dez/16	dez/17	dez/18
EDP	45,9%	42,9%	46,0%	42,8%	41,7%
Iberdrola	17,4%	17,4%	14,8%	15,6%	17,1%
Endesa	19,0%	17,9%	18,1%	18,3%	16,8%
GALP	6,6%	9,2%	7,8%	9,0%	7,6%
Fortia	3,6%	3,3%	3,1%	3,1%	3,2%
GN	4,4%	5,2%	4,2%	2,7%	2,6%
Acciona		0,0%	0,0%	0,9%	1,8%
PH					
AUDAX					
Aldro					
AXPO					
Elergone					
Goldenergy					
Enforresco					
Ecochoice					
Luzboa					
JAF					
HEN					
On Demand					
Lusíadaenergia					
Logica					
ENAT					
PT Live					
Muon					
Clidomer					
Ezurimbol					
Rolar					
PropensaA					
Alfa Energia					

Quota de mercado por consumo abastecido - Doméstico

Data	dez/14	dez/15	dez/16	dez/17	dez/18
EDP	81,3%	80,8%	81,0%	79,3%	76,4%
Endesa	3,9%	3,4%	3,0%	3,8%	5,9%
Iberdrola	4,7%	4,6%	4,0%	4,1%	5,9%
Galp	4,9%	5,5%	5,7%	5,8%	5,5%
GN Fenosa	3,6%	3,2%	2,4%	1,9%	1,6%
Goldenergy	0,9%	1,1%	1,5%	1,4%	1,3%
PH		0,2%	0,7%	1,4%	0,8%
Audax					
Axpo					
Enforcesco					
HEN					
Luzboa					
Aldro					
JAF					
Lusíadaenergia					
PT Live					
ENAT					
Elergone					
Logica					
Ecochoice					
On Demand					
PropensA					
Ezurimbol					
Rolear					
MUON					
Alfa Energia					
Acciona					

Quota de mercado por consumo abastecido - Pequenos negócios

Data	dez/14	dez/15	dez/16	dez/17	dez/18
EDP	44,9%	43,5%	44,8%	39,8%	41,2%
Endesa	19,2%	20,4%	20,2%	18,7%	18,0%
Iberdrola	14,9%	13,2%	12,6%	11,4%	11,3%
Galp	9,7%	9,5%	8,1%	12,5%	10,6%
GN Fenosa	7,0%	6,2%	5,0%	4,5%	4,4%
Audax	3,9%	4,5%	4,5%	4,1%	2,9%
PH		0,9%	2,1%	4,3%	2,7%
Axpo					
Aldro					
Elergone					
Ecochoice					
Enforcesco					
JAF					
On Demand					
Lusíadaenergia					
HEN					
Luzboa					
Logica					
MUON					
ENAT					
Acciona					
Ezurimbol					
Rolear					

Quota de mercado por consumo abastecido - Industriais

Data	dez/14	dez/15	dez/16	dez/17	dez/18
Endesa	26,9%	27,7%	29,2%	29,1%	27,2%
Iberdrola	28,1%	25,1%	20,8%	22,3%	21,4%
EDP	27,6%	21,6%	24,7%	19,0%	19,2%
Galp	8,2%	14,0%	11,1%	12,6%	8,5%
PH		1,4%	1,8%	3,2%	3,5%
Aldro				0,0%	3,5%
Audax	3,3%	3,0%	2,4%	3,0%	3,1%
Acciona					
GN Fenosa					
Elergone					
Axpo					
Ecochoice					
Enforcesco					
Luzboa					
JAF					
On Demand					
Lusíadaenergia					
Logica					
HEN					
MUON					
ENAT					
Fortia					
Ezurimbol					
Rolear					
PT Live					

Quota de mercado por consumo abastecido - Grandes consumidores

Data	dez/14	dez/15	dez/16	dez/17	dez/18
Iberdrola	17,7%	25,6%	24,0%	24,9%	30,7%
EDP	30,1%	19,8%	23,3%	23,5%	20,9%
Endesa	25,3%	23,3%	23,8%	24,4%	17,8%
Fortia	14,6%	14,6%	14,6%	14,2%	14,7%
Galp	5,5%	7,0%	5,7%	7,0%	8,4%
Acciona				2,6%	3,8%
GN Fenosa	6,4%	9,0%	8,0%	2,9%	3,0%
Axpo					
Elergone					
Enforcesco					
PH					
CLIDOMER					
MUON					

9.2 GÁS NATURAL

Quota de Mercado por número de cliente

Data	dez-14	dez-15	dez-16	dez-17	dez-18
EDP	49,2%	51,3%	55,3%	57,4%	55,1%
Galp	25,1%	27,3%	25,6%	23,9%	23,7%
Goldenergy	25,7%	20,8%	16,8%	13,8%	12,3%
Endesa	0,0%	0,5%	2,1%	3,9%	5,9%
Iberdrola	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	2,9%
PH	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%
GN Fenosa	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Gás do Mário					
Audax					
Rolear					
Luzigas					
Aldro					

Quota de Mercado por consumo abastecido

Data	dez-14	dez-15	dez-16	dez-17	dez-18
Galp	64,7%	56,7%	55,2%	56,0%	55,5%
GN Fenosa	16,6%	15,0%	13,6%	10,6%	14,0%
Endesa	3,4%	7,0%	9,5%	14,1%	11,0%
EDP	9,7%	11,5%	11,1%	8,3%	10,1%
Cepsa	1,8%	5,7%	6,4%	6,6%	4,9%
Goldenergy	3,8%	3,9%	3,9%	3,7%	3,7%
PH	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,4%
Crieneco					
Iberdrola					
Rolear					
Audax					
Gás do Mário					
Luzigas					
Aldro					

Quota de Mercado por consumo abastecido - Domésticos e PME

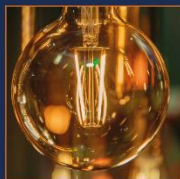
Data	dez-14	dez-15	dez-16	dez-17	dez-18
EDP	47,1%	48,3%	52,1%	52,8%	55,2%
Galp	27,2%	28,4%	28,4%	25,9%	25,2%
Goldenergy	25,7%	23,1%	18,3%	14,5%	12,4%
Endesa	0,0%	0,1%	0,9%	5,9%	5,0%
Iberdrola	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	1,6%
PH	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%
Crieneco	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Audax					
GN Fenosa					
Rolear					
Gás do Mário					
Luzigas					
Aldro					

Quota de Mercado por consumo abastecido - Industriais

Data	dez-14	dez-15	dez-16	dez-17	dez-18
Galp	63,4%	52,4%	53,6%	53,4%	56,5%
Goldenergy	9,5%	10,5%	11,7%	14,4%	14,7%
EDP	14,7%	21,4%	20,1%	15,0%	12,4%
GN Fenosa	8,4%	7,4%	6,5%	6,1%	6,5%
Endesa	3,9%	7,7%	6,2%	7,6%	6,2%
PH	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	1,6%
Crieneco	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	1,3%
Rolear					
Audax					
Iberdrola					
Luzigas					

Quota de Mercado por consumo abastecido - Grandes Consumidores

Data	dez-14	dez-15	dez-16	dez-17	dez-18
Galp	67,0%	59,3%	57,8%	59,0%	58,2%
GN Fenosa	18,9%	17,1%	15,6%	12,0%	16,4%
Endesa	3,5%	7,4%	10,6%	15,5%	12,1%
Cepsa	2,2%	6,9%	7,7%	7,9%	6,0%
EDP	6,8%	7,6%	6,4%	3,7%	5,4%
Goldenergy	1,6%	1,6%	1,8%	1,6%	1,6%
PH	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Crieneco					



Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1 3.º
1400 113 Lisboa
Tel.: 21 303 32 00
e mail: erse@erse.pt
www.erse.pt