



RELATÓRIO  
SOBRE OS MERCADOS  
RETALHISTAS  
DE **ELETRICIDADE**  
E DE **GÁS NATURAL**  
EM PORTUGAL  
2017







ÍNDICE

<b>0</b>	<b>SUMÁRIO EXECUTIVO .....</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>5</b>
1.1	Objetivo e âmbito.....	5
1.2	Mercado Liberalizado em Portugal.....	5
1.3	Grandes números do mercado retalhista em Portugal .....	8
<b>2</b>	<b>MERCADO DE ENERGIA ELÉTRICA .....</b>	<b>9</b>
2.1	Estrutura do mercado retalhista.....	10
2.1.1	Caracterização do mercado.....	10
2.1.2	Comercializadores ativos por segmento de clientes.....	16
2.2	Nível concorrencial.....	19
2.2.1	Análise de quotas de mercado no Mercado Liberalizado.....	19
2.2.2	Análise de concentração no Mercado Liberalizado .....	24
2.3	Movimentos de mercado .....	28
2.3.1	Saldos das carteiras .....	28
2.3.2	Mudanças dentro do Mercado Liberalizado.....	29
2.3.3	Mudanças do Mercado Regulado para o Mercado Liberalizado .....	31
2.3.4	Entradas diretas no Mercado Liberalizado .....	32
2.3.5	Rotação da carteira de clientes domésticos .....	34
2.4	Caracterização dos movimentos de <i>Switching</i> .....	37
2.4.1	Composição do <i>Switching</i> .....	37
2.4.2	Intensidade de mudança .....	39
2.4.3	Regresso ao Comercializador de Último Recurso .....	42
2.4.4	Tempo médio de mudança de comercializador .....	43
<b>3</b>	<b>MERCADO DE GÁS NATURAL.....</b>	<b>47</b>
3.1	Estrutura do mercado retalhista.....	47
3.1.1	Caracterização do mercado.....	47
3.1.2	Comercializadores ativos por segmento de clientes.....	54
3.1.3	Análise por Operador de Rede.....	56
3.2	Nível concorrencial.....	58
3.2.1	Análise de quotas de mercado no Mercado Liberalizado.....	58
3.2.2	Quotas de mercado globais .....	58
3.2.3	Análise de concentração de mercado no Mercado Liberalizado .....	64
3.3	Movimentos de mercado .....	69
3.3.1	Saldos das carteiras .....	69
3.3.2	Mudanças de comercializador.....	70
3.3.3	Entradas diretas no Mercado Liberalizado .....	72

3.3.4	Rotação da carteira de clientes domésticos .....	73
3.4	Caracterização dos movimentos de <i>Switching</i> .....	77
3.4.1	Composição do <i>Switching</i> .....	77
3.4.2	Intensidade de mudança .....	78
3.4.3	Entradas nos Comercializadores de Último Recurso retalhistas .....	80
3.4.4	Tempo médio de mudança de comercializador .....	80
<b>4</b>	<b>OFERTAS COMERCIAIS.....</b>	<b>83</b>
4.1	Ofertas comerciais.....	83
4.1.1	Diversidade de ofertas e ofertas duais .....	83
4.1.2	Fidelização contratual.....	87
4.1.3	Meios de pagamento.....	94
4.1.4	Indexação .....	99
4.1.5	Serviços adicionais.....	103
<b>5</b>	<b>QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....</b>	<b>105</b>
5.1	Comercializadores .....	105
5.1.1	Atendimento presencial .....	105
5.1.2	Atendimento telefónico.....	106
5.1.3	Reclamações.....	107
5.2	Operadores de rede de distribuição.....	108
5.2.1	Atendimento presencial .....	108
5.2.2	Atendimento telefónico.....	109
5.2.3	Agendamento de visitas combinadas .....	110
5.2.4	Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente ....	111
5.2.5	Leituras de ciclo .....	113
5.2.6	Reclamações.....	114
<b>6</b>	<b>PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR.....</b>	<b>117</b>
6.1	Obrigações de Serviço Público.....	117
6.1.1	Obrigações de Serviço Público em contexto de liberalização .....	117
6.1.2	Obrigações de Serviço Público nas diferentes atividades dos setores elétrico e do gás natural .....	118
6.1.3	Imposição de obrigações de informação em mercado retalhista .....	119
6.1.4	Monitorização de vertentes do serviço em mercado retalhista .....	123
6.2	Tarifa Social .....	124
6.3	Evolução dos preços finais.....	127
6.3.1	Eletricidade.....	128
6.3.2	Gás natural .....	128
<b>7</b>	<b>PRINCIPAIS DESENVOLVIMENTOS LEGISLATIVOS E REGULAMENTARES EM 2017.....</b>	<b>131</b>
7.1	Desenvolvimentos legislativos.....	131

7.2	Desenvolvimentos regulamentares .....	132
<b>8</b>	<b>GLOSSÁRIO.....</b>	<b>135</b>
8.1	Siglas e acrónimos .....	135
<b>9</b>	<b>ANEXO ESTATÍSTICO.....</b>	<b>137</b>
9.1	Eletricidade.....	138
9.2	Gás Natural.....	143

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1 - Procedimentos para mudança do comercializador .....	6
Figura 1-2 - Ficha contratual padronizada .....	7
Figura 1-3 - Grandes números do ML de eletricidade e gás natural.....	8
Figura 2-1 - Calendário de liberalização do mercado de eletricidade e a evolução do seu peso relativo.....	11
Figura 2-2 - Repartição do número de clientes e do consumo entre MR e ML, 2010 a 2017.....	12
Figura 2-3- Número de clientes e consumo no mercado elétrico, 2016 e 2017.....	13
Figura 2-4 - Evolução do ML em Portugal continental por número de clientes, 2013 a 2017 .....	13
Figura 2-5 - Evolução do ML por consumo, 2000 a 2017.....	14
Figura 2-6 - Penetração em consumo do ML por segmento de clientes, 2013 a 2017.....	15
Figura 2-7 - Caracterização do mercado de eletricidade, 2017 .....	16
Figura 2-8 – Evolução do número de comercializadores ativos e de entradas e saídas de comercializadores do ML .....	17
Figura 2-9 - Quotas de mercado ML elétrico, em número de clientes e consumo, 2017 .....	20
Figura 2-10 - Quotas de mercado no ML de eletricidade por segmento e consumo, 2017.....	21
Figura 2-11 - Evolução das quotas de mercado no ML elétrico em número de clientes e consumo, 2013 a 2017 .....	22
Figura 2-12 - Evolução das quotas de mercado no ML elétrico em consumo por segmento, 2013 a 2017 .....	24
Figura 2-13 - Concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2017 (HHI).....	25
Figura 2-14 – Quota dos três comercializadores com maior dimensão em número de clientes e consumo, 2017 (Q3) .....	26
Figura 2-15 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2010 a 2017 (HHI).....	27
Figura 2-16 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2010 a 2017 (Q1 e Q3) .....	27
Figura 2-17 - Saldos das comercializadoras no ML, 2016 a 2017.....	29
Figura 2-18 - Mudanças e saldo no ML por número de clientes e por consumo, 2016 a 2017 .....	31
Figura 2-19 - Entradas do MR para o ML por número de clientes e por consumo, 2016 a 2017 .....	32
Figura 2-20 - Entradas diretas (primeiro contrato) por número de clientes e consumo, 2016 a 2017.....	33
Figura 2-21 - Taxa média de entradas e de saídas (eixo principal) e quota de mercado (eixo secundário), em 2017 .....	35
Figura 2-22 - Relação entre taxa média de entradas e a taxa de saídas, e correspondentes quotas de mercado, em 2017.....	36
Figura 2-23 - Indicador de capacidade de retenção da carteira em 2016 e 2017.....	37

Figura 2-24 - Composição do <i>switching</i> , 2017 .....	38
Figura 2-25 - Evolução dos movimentos de <i>switching</i> em número de clientes e consumo, 2013 a 2017 .....	39
Figura 2-26 - Taxas de <i>switching</i> , 2016 a 2017 .....	40
Figura 2-27 - Taxas de <i>switching</i> dentro do ML, 2016 a 2017 .....	41
Figura 2-28 - Evolução das taxas de <i>switching</i> por segmento em número de clientes e consumo, 2010 a 2017 .....	42
Figura 2-29 - Saídas do ML com regresso ao MR, 2011 a 2017 .....	43
Figura 2-30 - Tempo médio decorrido entre a data de pedido e a data de aceitação/ativação por tipo de cliente (em dias) .....	45
Figura 3-1 - Calendário da extinção das tarifas reguladas (início das tarifas transitórias) do gás natural e a evolução do peso relativo do ML .....	49
Figura 3-2 - Repartição do número de clientes e do consumo entre MR e ML, 2012 a 2017 .....	50
Figura 3-3 - Número de clientes e consumo no setor do gás natural, 2016 e 2017 .....	51
Figura 3-4 - Evolução do ML em Portugal continental por número de clientes, 2013 a 2017 .....	52
Figura 3-5 - Evolução do ML por segmento em consumo, 2012 a 2017 .....	52
Figura 3-6 - Penetração do ML por segmento de clientes, em consumo, 2012 a 2017 .....	53
Figura 3-7 - Caracterização do mercado de gás natural, 2017 .....	54
Figura 3-8 – Evolução do número de comercializadores ativos e número de entradas e saídas de comercializadores do ML .....	55
Figura 3-9 - Número de clientes por operador de rede em 2017 .....	57
Figura 3-10 - Consumo por operador de rede em 2017 .....	57
Figura 3-11 - Penetração do ML por ORD, por número de clientes e por consumo. ....	58
Figura 3-12 - Quotas de mercado no ML do gás natural em número de clientes e consumo, 2017 .....	59
Figura 3-13 - Quotas de mercado no ML do gás natural por segmento, em consumo, 2017 .....	60
Figura 3-14 - Evolução das quotas de mercado no ML do gás natural por número de clientes e consumo, 2013 a 2017 .....	61
Figura 3-15 - Evolução das quotas de mercado no ML do gás natural em consumo e por segmento, 2017 .....	62
Figura 3-16 - Quota de mercado por ORD, em número de clientes, em 2017 .....	63
Figura 3-17 - Quotas de mercado no ML por ORD em consumo, em 2017 .....	63
Figura 3-18 - Concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2017 (HHI) .....	64
Figura 3-19 – Quota dos três comercializadores com maior dimensão em número de clientes e consumo, 2017 (Q3) .....	65
Figura 3-20 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo, por segmento, 2013 a 2017 (HHI) .....	66



Figura 3-21 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2013 a 2017 (Q1 e Q3) .....	67
Figura 3-22 - Concentração do mercado por ORD em número de clientes e consumo, 2017 (HHI) .....	68
Figura 3-23 - Concentração do mercado por ORD em número de clientes e consumo, 2017 (Q3).....	68
Figura 3-24 - Saldos das comercializadoras no ML, 2016 a 2017.....	70
Figura 3-25 - Mudanças e saldo na mudança de comercializador, por número de clientes, 2016 a 2017 .....	72
Figura 3-26 - Entradas diretas por número de clientes, 2016 e 2017.....	73
Figura 3-27 - Taxa média de entradas e saídas por quota de mercado, em 2017 .....	74
Figura 3-28 - Relação entre taxa média de entradas e a taxa de saídas, e correspondentes quotas de mercado, em 2017.....	76
Figura 3-29 - Indicador de capacidade de retenção da carteira em 2016 e 2017.....	77
Figura 3-30 - Evolução dos movimentos de <i>switching</i> em número de clientes, 2014 a 2017 .....	78
Figura 3-31 - Taxas de <i>switching</i> , em número, 2016 a 2017.....	79
Figura 3-32 - Evolução das taxas de <i>switching</i> por segmento em número de clientes, 2014 a 2017 .....	79
Figura 3-33 - Entradas no MR, 2014 a 2017.....	80
Figura 3-34 - Tempo médio decorrido entre a data de pedido e a data de aceitação (em dias úteis) ...	81
Figura 4-1 - Número de ofertas no ML, 2017 .....	84
Figura 4-2 - Número médio de ofertas por comercializador, 2017.....	85
Figura 4-3 - Número médio de clientes por oferta de mercado, 2017 .....	86
Figura 4-4 - Número de ofertas (eletricidade, gás natural e duais) por comercializador, 2017.....	87
Figura 4-5 - Escala de classificação na fidelização contratual .....	88
Figura 4-6 - Escala de classificação da penalidade contratual por antecipação à fidelização .....	89
Figura 4-7 - Avaliação global da condição de fidelização contratual.....	89
Figura 4-8 - Análise das ofertas relativas à fidelização (todas as ofertas) .....	90
Figura 4-9 - Oferta dos comercializadores relativamente a fidelização (todas as ofertas), ponderação por número de clientes, 2017.....	91
Figura 4-10 - Penalidade por quebra da cláusula de fidelização (apenas as ofertas com fidelização), 2017 .....	92
Figura 4-11 - Notação das ofertas em mercado no item de penalidade contratual, 2017 .....	93
Figura 4-12 - Oferta dos comercializadores relativamente a fidelização e penalidade (todas as ofertas), ponderação por número de clientes, 2017 .....	94
Figura 4-13 - Escala de classificação no item dos meios de pagamento .....	95
Figura 4-14 - Meios de pagamento nas ofertas (todas as ofertas), 2017 .....	96
Figura 4-15 - Notação das ofertas em mercado no item de meios de pagamento, 2017.....	97
Figura 4-16 - Abrangência dos meios de pagamento por número de clientes, 2017 .....	98

Figura 4-17 - Oferta dos comercializadores relativamente a meios de pagamento (todas as ofertas), ponderação por número de clientes, 2017 .....	98
Figura 4-18 - Escala de classificação no item de indexação de preços .....	100
Figura 4-19 - Abrangência da indexação de preços por número de clientes .....	101
Figura 4-20 - Notação das ofertas em mercado no item de indexação de preços.....	102
Figura 4-21 - Oferta dos comercializadores relativamente à indexação de preços (todas as ofertas), ponderação por número de ofertas .....	103
Figura 4-22 - Percentagem de clientes abrangidos por serviços adicionais no setor elétrico e do gás natural .....	104
Figura 5-1 - Percentagem de atendimentos presenciais monitorizados por comercializadores com tempo de espera inferior a 20 minutos .....	106
Figura 5-2 - Percentagem de atendimentos telefónicos de âmbito comercial monitorizados por comercializadores com tempo de espera inferior a 60 segundos.....	107
Figura 5-3 - Percentagem de reclamações respondidas atempadamente pelos comercializadores e tempo médio de resposta.....	108
Figura 5-4 - Percentagem de atendimentos presenciais monitorizados por ORD com tempo de espera inferior a 20 minutos.....	109
Figura 5-5 - 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 .....	110
Figura 5-6 - Número de visitas combinadas realizadas e percentagem de cumprimento, pelos ORD, dos intervalos de tempo combinados.....	111
Figura 5-7 - Número de interrupções e restabelecimentos realizados por facto imputável ao cliente e percentagem de cumprimento de prazos .....	112
Figura 5-8 - Frequência de leituras para o setor elétrico e para o setor do gás natural .....	114
Figura 5-9 - Percentagem de reclamações respondidas atempadamente pelos ORD e o tempo médio de resposta .....	115
Figura 6-1 - Número de clientes abrangidos pela Tarifa Social, no setor elétrico, 2013 a 2017 .....	126
Figura 6-2 - Número de clientes abrangidos pela Tarifa Social, no setor do gás natural, 2013 a 2017.....	127
Figura 6-3 - Preços da eletricidade para clientes domésticos, 2013 a 2017, e evolução relativa face ao primeiro semestre de 2013.....	128
Figura 6-4 - Preços do gás natural para clientes domésticos, 2013 a 2017, e evolução relativa ao segundo semestre de 2013.....	129

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 2-1 - Lista dos comercializadores de eletricidade ativos em 31 de dezembro de 2017.....	18
Quadro 2-2 - Estrutura e resultados esperados do mercado em bom funcionamento .....	19
Quadro 3-1 - Lista dos comercializadores de gás natural ativos em 31 de dezembro de 2017 .....	56
Quadro 6-1 - Estrutura e resultados esperados do mercado em bom funcionamento .....	119

## 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 do primeiro relatório deste género, com um 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 e que complementa a informação divulgada mensalmente nos relatórios sobre o mercado liberalizado (ML).

### Dinâmica de mudança entre mercado livre e mercado regulado

Em 2017, o número de clientes no mercado ML continuou a aumentar, tendo atingido 5,0 milhões na eletricidade e 1,1 milhões no gás natural. O peso total do ML no consumo global dos mercados elétrico e de gás natural atingiu valores de 93% e de 97%, respetivamente. Em 2017, regista-se um abrandamento natural do crescimento do ML que se deve ao facto de o seu peso no consumo total ter já atingido um valor muito elevado.

Apesar disso, continua a crescer a dinâmica de mudança de comercializador dentro do ML, que registou mudanças correspondentes a cerca de 9% do número total de clientes, em ambos os mercados, ligeiramente superior ao valor registado no ano anterior.

### 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, quer na eletricidade quer no gás natural, com quotas de 84% e 57%, respetivamente. Em termos de consumo abastecido, a liderança é repartida entre EDP Comercial, com 43% na eletricidade, e a Galp Power, com 56% no gás natural.

No mercado elétrico, verifica-se uma erosão da posição de liderança da EDP Comercial para a qual contribuiu a perda líquida de clientes e de consumos em mudanças exclusivamente dentro do ML. Essas perdas foram mitigadas pelos ganhos registados nos clientes que transitaram do mercado regulado (MR) para o ML e pelas entradas diretas de clientes sem contrato, onde a EDP Comercial apresenta uma posição de destaque.

Ainda na eletricidade, sublinha-se uma tendência de melhoria nas quotas de mercado dos concorrentes da EDP Comercial tendo-se registado em 2017, no setor não-doméstico, sete comercializadoras com uma quota de mercado igual ou superior a 3% quando, no ano anterior, esse número era de apenas cinco.

No mercado do gás natural, é interessante verificar que a EDP Comercial e a Galp Power assumiram estratégias distintas de abordagem ao mercado com a EDP Comercial a reforçar a liderança em número de clientes em parte à custa da Galp Power e com a Galp Power a reforçar a liderança em termos de consumo em parte também à custa da EDP Comercial. De entre os comercializadores de maior dimensão, há ainda a destacar o aumento da quota de mercado da Endesa em clientes e em consumo.

#### Intensidade de mudança

Em 2017 verificou-se uma redução das taxas de intensidade de mudança de comercializador em ambos os setores, que é explicada maioritariamente pela redução do número de mudanças do MR para o ML. Efetivamente, no que diz respeito a mudanças dentro do ML, registaram-se taxas de mudança semelhantes às do ano anterior.

#### Concentração de mercado

Em termos de concentração de mercado, ambos os setores têm vindo a registar, nos últimos cinco anos, uma melhoria generalizada do índice Herfindhal-Hirschman (HHI) por consumo. Em 2017 o ML elétrico registou uma melhoria significativa do HHI em praticamente todos os segmentos de consumo enquanto no ML do gás natural se assistiu a um ligeiro recuo deste indicador. Destaque ainda para o facto de o ML do gás natural apresentar globalmente uma menor concentração de mercado apesar de, nos segmentos não-domésticos, ser o ML elétrico a apresentar melhores valores.

#### Clientes do comercializador de último recurso

O número de clientes a regressar ao comercializador de último recurso (CUR) teve um crescimento anómalo em 2017 que se deve à cessação da atividade de dois comercializadores no setor elétrico com a correspondente ativação do fornecimento supletivo. Excluindo essa circunstância, 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 2017, a existência de 671 ofertas distintas nos mercados de eletricidade e gás natural, 250 das quais correspondentes a ofertas duais, o que

corresponde a uma média de 32 ofertas distintas por comercializador. A Galp Power, ao registar 476 ofertas comerciais, destaca-se como o comercializador com maior número de ofertas. Excluindo a Galp Power, o número médio de ofertas por comercializador reduz-se para 9,3.

No que diz respeito à caracterização das ofertas, quase 50% permitia três ou quatro meios de pagamento (incluindo numerário) e mais de 86% não apresentam cláusulas de fidelização. De entre as ofertas que incluem cláusulas de fidelização, cerca de 13% não impunham quaisquer penalizações, 44% incluíam penalizações iguais ou inferiores a 25% da fatura mensal e apenas 2% previam penalizações iguais ou superiores a 100% da fatura mensal. Cabe ainda referir que 89% dos clientes se encontravam abrangidos por ofertas que não incluíam qualquer tipo de indexação e 84% dos clientes não estavam abrangidos por serviços adicionais.

#### Qualidade de serviço comercial

Nos indicadores associados à qualidade de serviço comercial verifica-se que os comercializadores, entre 2014 e 2017, melhoraram o atendimento presencial, reduziram o tempo de resposta a reclamações e pioraram ligeiramente o atendimento telefónico, apesar da recuperação registada em 2017. Ao nível dos operadores das redes de distribuição (ORD) mantém-se, de uma forma geral, uma boa qualidade de serviço comercial em relação aos indicadores monitorizados. No âmbito da frequência de leituras, apesar da melhoria dos indicadores relativos à frequência de leitura, verifica-se que estes ainda se encontram, no caso da eletricidade, abaixo dos padrões previstos.

#### Tarifa social

Em termos de matérias relativas à proteção ao consumidor vulnerável, verifica-se um crescimento muito acentuado dos consumidores beneficiários da tarifa social de eletricidade a partir do segundo semestre de 2016 para o qual contribuiu significativamente a revisão legislativa que automatizou o processo de atribuição deste benefício. No final de 2017, existiam cerca de 804 mil beneficiários de tarifa social de eletricidade. No setor do gás natural também se verifica um crescimento dos beneficiários da tarifa social a partir do segundo trimestre de 2016 estando registados, no final de 2017 cerca de 35 mil beneficiários.

#### Preço de venda final

A análise de preços para clientes domésticos entre 2013 e 2017 revela uma melhoria dos preços em Portugal face aos valores médios na Euro Área, no setor do gás natural.

No caso da eletricidade, a convergência de preços registada desde 2016 permitiu que, no segundo semestre de 2017, 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.

#### Alterações legislativas e regulamentares

Em termos de principais alterações legislativas e regulamentares ao longo de 2017 com impacto no funcionamento do mercado retalhista destacam-se aquelas que incidiram sobre a liberdade de opção dos consumidores de eletricidade pelo regime de tarifas reguladas, aos prazos de extinção das tarifas transitórias para fornecimento de eletricidade e gás natural e ao regime jurídico aplicável à atividade do operador logístico de mudança de comercializador (OLMC). Também decorreu durante o ano de 2017 a revisão dos Regulamentos da ERSE relativos ao setor elétrico, bem como do Regulamento da Qualidade de Serviço que foi consolidado passando a ser aplicável tanto no setor elétrico como no de gás natural.

## 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 do 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.

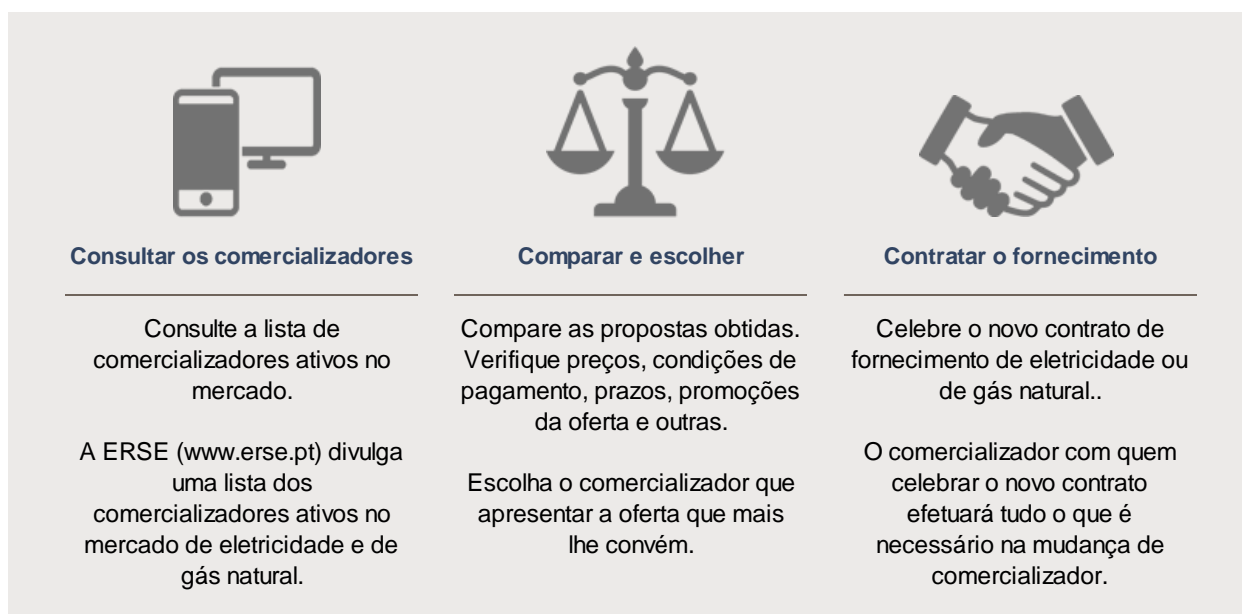
Importa lembrar algumas características da mudança de comercializador, nomeadamente:

- 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](http://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 padronizada<sup>1</sup> que resume e sistematiza, de forma comparável, os principais aspetos da oferta do comercializador.

Figura 1-2 - Ficha contratual padronizada

ANEXO  
FICHA NORMALIZADA DE OFERTA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA

Parte I - IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR E DA OFERTA	
Comercializador (fornecedor)	«Designação comercial do comercializador, conforme inscrito no contrato de fornecimento»
Oferta comercial (designação)	«Designação completa da oferta comercial disponibilizada»
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.* escalão de gás natural)»
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»
Contacto para assistência técnica ou avarias	«Identificação dos contactos para comunicação de avarias ou necessidade de assistência técnica e menção de custo associado»
Contacto para leituras de contador	«Identificação dos contactos para comunicação de leituras e menção de custo associado»

Parte II - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA	
Fornecimento	<input type="checkbox"/> Eletricidade <input type="checkbox"/> Gás natural <input type="checkbox"/> Dual (Elet.+Gás Natural)
Duração	____ meses ou até à data de ____ (ddmmaaaa) <input type="checkbox"/> Renovação automática
Validade da oferta	<input type="checkbox"/> Permanente <input type="checkbox"/> Promocional, até ____ (ddmmaaaa)
Fidelização	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, por ____ meses Benefício associado: _____ Custo quebra de fidelização: _____
Indexação de preço	<input type="checkbox"/> Preço indexado na eletricidade <input type="checkbox"/> Preço indexado no gás natural
Faturação	Periodicidade: _____ Pagamento até ____ dias da emissão da fatura <input type="checkbox"/> Fatura eletrónica obrigatória <input type="checkbox"/> Modalidade de pagamento fixo
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: _____
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»

Parte III.ele - Fornecimento de ELETRICIDADE	
CPE <sup>(1)</sup>	PT _____
Potência contratada	_____
Preço total <sup>(2)</sup>	_____, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês
Preço atual da energia	<input type="checkbox"/> Fixo, de _____ <input type="checkbox"/> Indexado, a _____ Cálculo do preço indexado: _____ Informação do indexante disponível em: _____
Opção tarifária	<input type="checkbox"/> Simples <input type="checkbox"/> Bi-horária <input type="checkbox"/> Tri-horária <input type="checkbox"/> Outra: _____
Emissões de CO2	____ g CO2/100 kWh, de acordo com última informação anual

Parte III.gn - Fornecimento de GÁS NATURAL	
CUJ <sup>(1)</sup>	PT _____
Escalação de consumo	_____
Preço total <sup>(2)</sup>	_____, para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês
Preço atual da energia	<input type="checkbox"/> Fixo, de _____ <input type="checkbox"/> Indexado, a _____ Cálculo do preço indexado: _____ Informação do indexante disponível em: _____

Parte IV - Informação ao CONSUMIDOR	
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»
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»

(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.

<sup>1</sup> Conforme estabelecido pela Diretiva n.º 4/2015, de 8 de abril, disponível em: [http://www.erse.pt/pt/electricidade/regulamentos/relacoescomerciais/Documents/SubRegulamentação/Diretiva\\_4\\_2015.pdf](http://www.erse.pt/pt/electricidade/regulamentos/relacoescomerciais/Documents/SubRegulamentação/Diretiva_4_2015.pdf).

### 1.3 GRANDES NÚMEROS DO MERCADO RETALHISTA EM PORTUGAL

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

<p>Síntese do Mercado Liberalizado de <b>Eletricidade</b></p> 	<p><b>Número de Clientes</b></p> <hr/> <p>4 964 434</p>	<p><b>Consumo médio</b></p> <hr/> <p>41 864 GWh</p>
	<p><b>Peso Relativo do ML<sup>1</sup></b></p> <hr/> <p>93%</p>	<p><b>Nº de Mudanças no ML</b></p> <hr/> <p>529 457 Clientes 7 925 GWh</p>
	<p><b>Nº de entradas<sup>2</sup></b></p> <hr/> <p>382 106 Clientes 2 896 GWh</p>	<p><b>Nº de saídas<sup>3</sup></b></p> <hr/> <p>161 354 Clientes 747 GWh</p>

<p>Síntese do Mercado Liberalizado de <b>Gás Natural</b></p> 	<p><b>Número de Clientes</b></p> <hr/> <p>1 144 657</p>	<p><b>Consumo Médio</b></p> <hr/> <p>40 838 GWh</p>
	<p><b>Peso Relativo do ML<sup>1</sup></b></p> <hr/> <p>97%</p>	<p><b>Nº de Mudanças no ML</b></p> <hr/> <p>141 827 Clientes</p>
	<p><b>Nº de entradas<sup>2</sup></b></p> <hr/> <p>104 964 Clientes</p>	<p><b>Nº de saídas<sup>3</sup></b></p> <hr/> <p>38 834 Clientes</p>

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 REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

## 2 MERCADO DE ENERGIA ELÉTRICA

Durante o ano de 2017, continuou a observar-se uma consolidação do ML retalhista, quer em termos de consumo global de eletricidade, quer em número de clientes.

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, os reduzidos diferenciais de preço entre Portugal e Espanha no mercado grossista propiciaram 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 2017, encontravam-se a operar em mercado 24 comercializadores sendo que, destes, 23 marcavam presença no segmento dos consumidores domésticos<sup>2</sup>.

O ano de 2017 foi marcado por uma penetração significativa dos comercializadores em regime de mercado, não apenas nos segmentos de grandes consumidores<sup>3</sup> e consumidores industriais<sup>4</sup>, mas também no segmento doméstico. Efetivamente, cerca de 84% dos consumidores domésticos já se encontravam no ML no final de 2017 (mais 3 pontos percentuais (p.p.) face ao final de 2016).

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 são as que mais pesam no número total de mudanças e mantêm-se em nível semelhante ao do ano anterior.

---

<sup>2</sup> 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).

<sup>3</sup> Conjunto de clientes cujas instalações de consumo estão ligadas às redes de muito alta tensão (MAT) e de alta tensão (AT).

<sup>4</sup> 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.

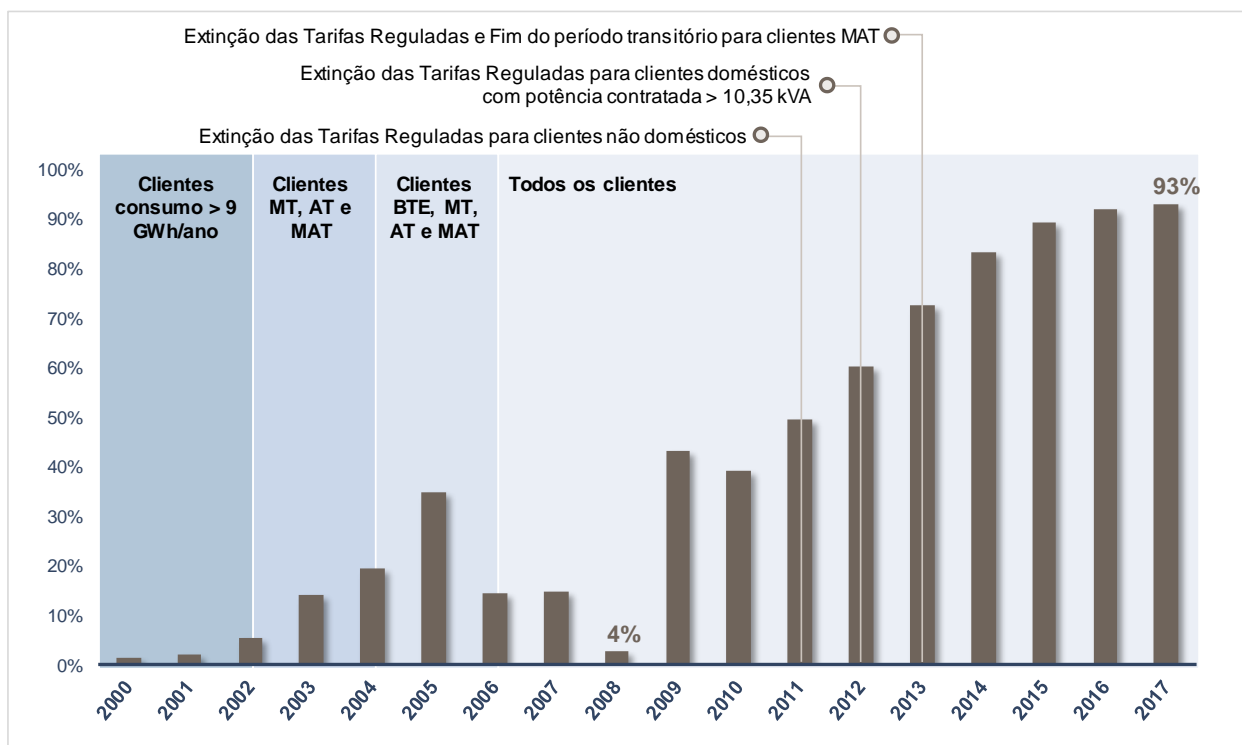
Em janeiro de 2011, iniciou-se o processo de extinção das tarifas reguladas de venda a clientes finais com consumos em muito alta tensão (MAT), alta tensão (AT), média tensão (MT) e baixa tensão especial (BTE). Para os clientes em baixa tensão normal (BTN) foi definido o seguinte calendário de extinção 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 2020<sup>5</sup>.

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 2017, o consumo em ML representava cerca de 93% do consumo total.

---

<sup>5</sup> 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



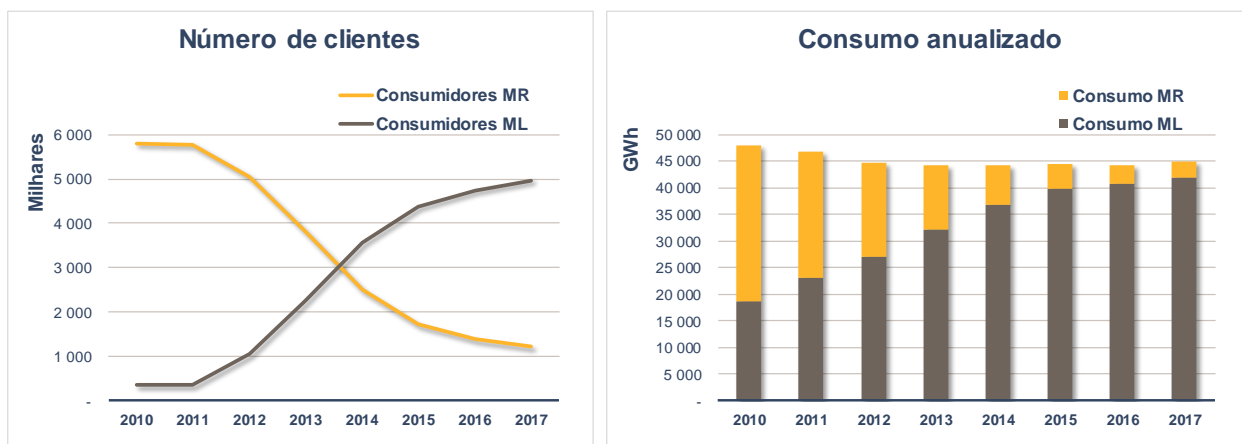
Nota: peso relativo do consumo anualizado no ML sobre o consumo global do MR e ML.

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 2017, observou-se a entrada de cerca de 4,6 milhões de novos clientes no ML e um incremento do consumo de 23,2 mil GWh, o que equivale a dizer que o ML cresceu 14 vezes em número de clientes entre 2010 e 2017 e 2,2 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 2017



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

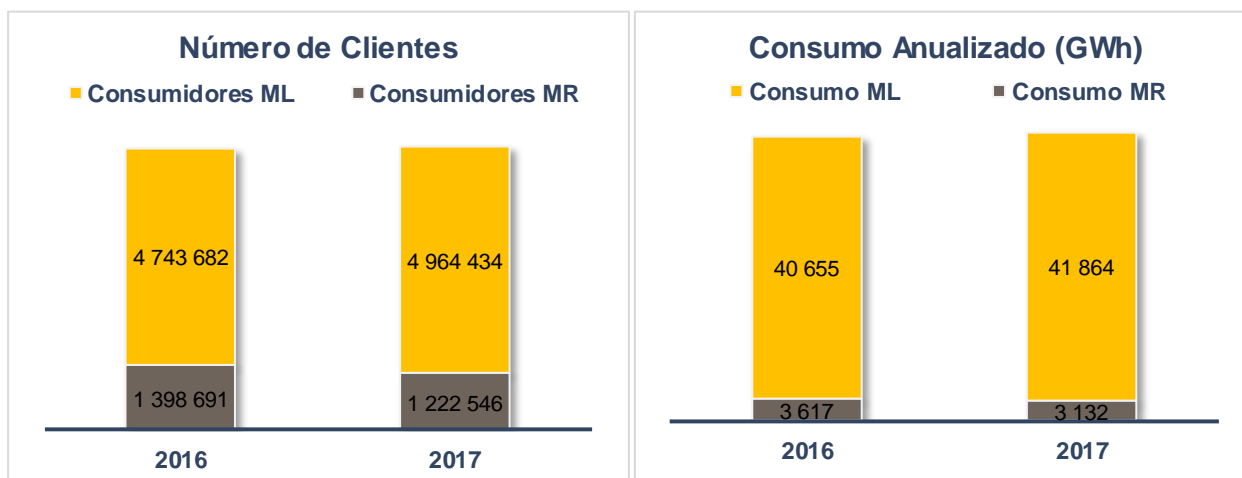
A Figura 2-3 apresenta o número de clientes e o consumo no mercado elétrico português para os anos de 2016 e 2017. Verifica-se que o ML alcançou, no final de 2017, um número acumulado de cerca de 4,96 milhões de clientes, o que corresponde a um crescimento de 4,7% face ao ano anterior. O MR, por sua vez, registou uma queda anual do número de clientes de mais de 12% atingindo, no final de 2017, 1,22 milhões de clientes.

O consumo anualizado no ML livre ascendeu a 41 864 GWh em 2017<sup>6</sup>, um aumento de 1 209 GWh (+3% face ao ano anterior). Em sentido oposto, o MR registou uma queda de mais de 13,4% em termos de consumo, apresentando um consumo anualizado de 3 132 GWh em 2017.

Assim, em 2017, o ML representou 93% do consumo registado no território continental e 80% do número total de clientes.

<sup>6</sup> Consumo médio em 12 meses atribuído a clientes no ML no final de 2017.

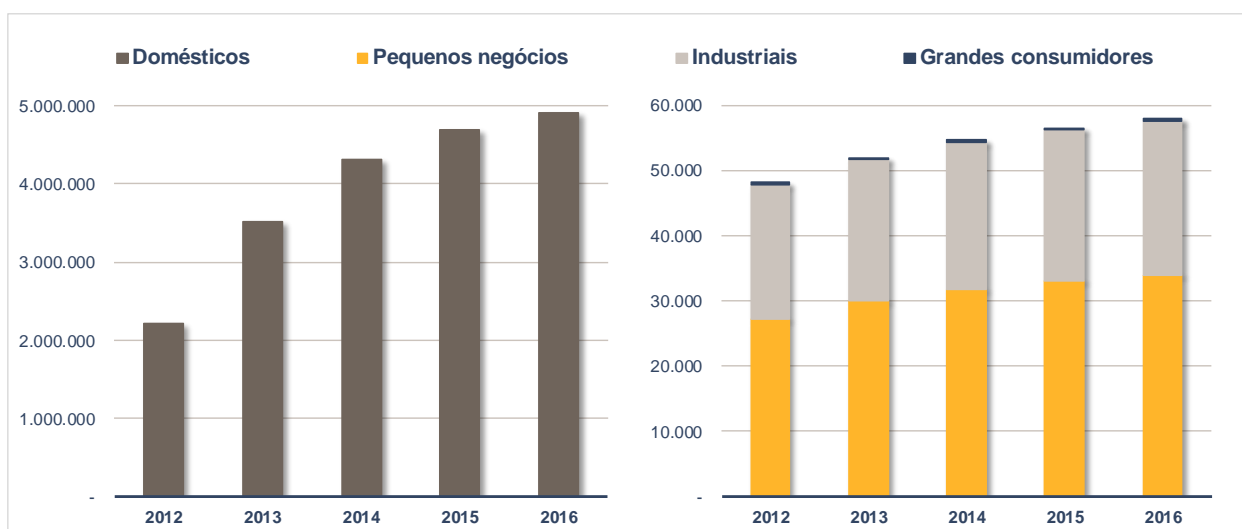
Figura 2-3- Número de clientes e consumo no mercado elétrico, 2016 e 2017



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 2017, cerca de 5% face ao ano anterior. Em todo caso, também houve aumento nos demais perfis de clientes entre 2016 e 2017: o número de grandes consumidores e clientes industriais no ML cresceu cerca de 1% e 2%, respetivamente, enquanto para os pequenos negócios o aumento foi de 3%, vide Figura 2-4.

Figura 2-4 - Evolução do ML em Portugal continental por número de clientes, 2013 a 2017

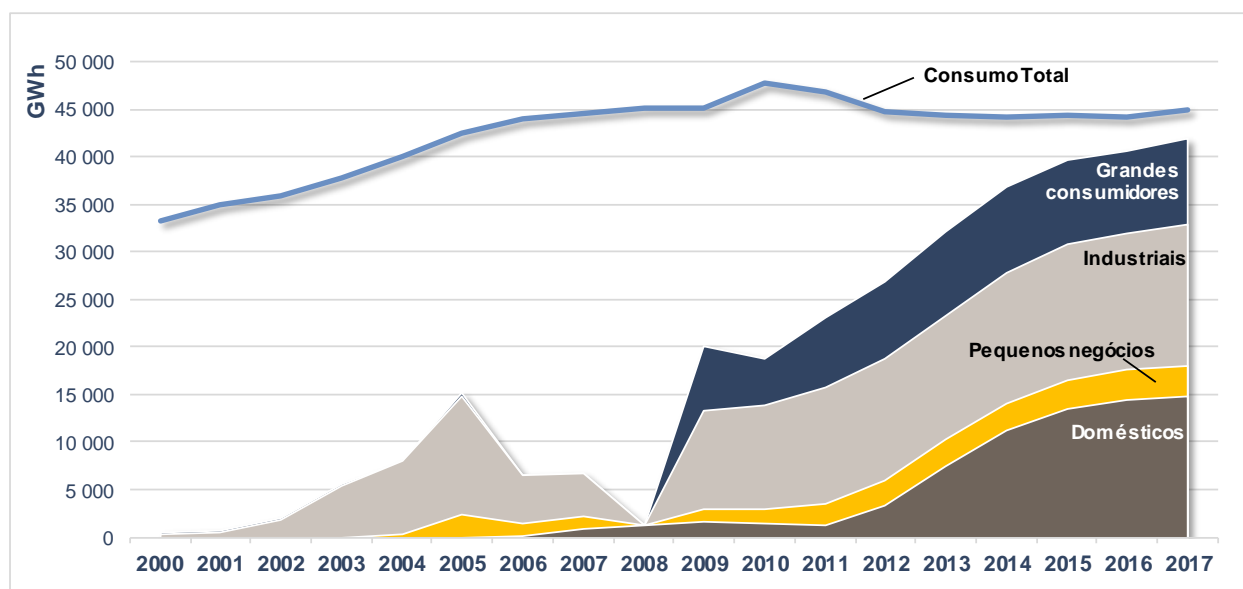


Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.



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 (37%).

Figura 2-5 - Evolução do ML por consumo, 2000 a 2017

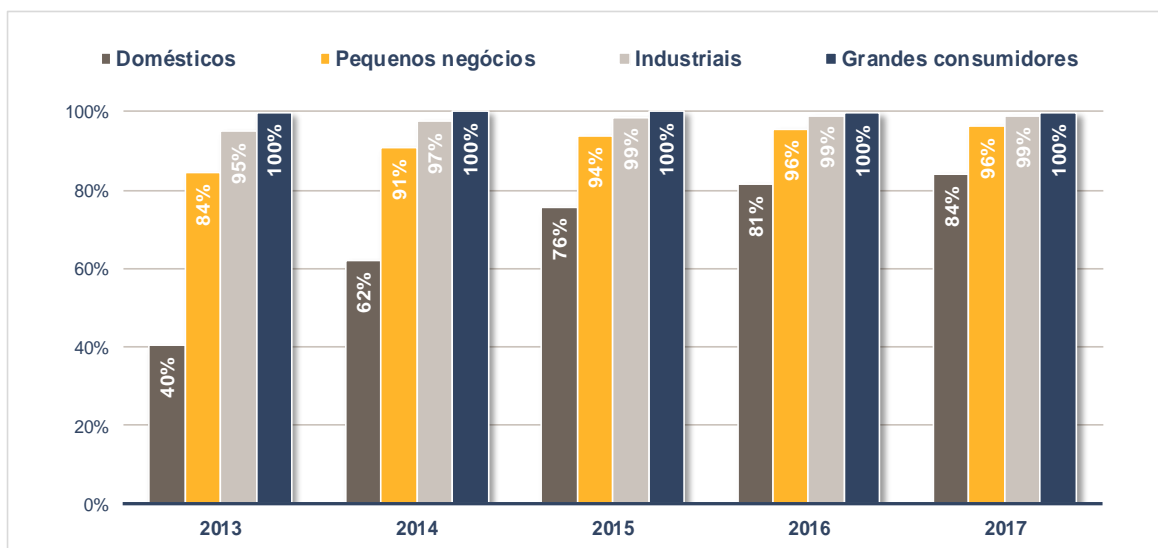


Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

Na Figura 2-6 é feita a análise sobre a penetração do ML por segmento, podendo observar-se que, no final de 2017, a quase totalidade dos segmentos de grandes consumidores e de consumidores industriais foi assegurado por comercializadores em mercado. No caso dos grandes consumidores vêm sendo registadas percentagens iguais ou superiores a 99% desde, pelo menos, 2013.

No segmento dos pequenos negócios, a percentagem de consumo abastecida por comercializadores de mercado continua a crescer, tendo passado de cerca de 84%, em 2013, para 96%, em 2017. O segmento doméstico é o que regista o crescimento mais acentuado na percentagem de consumo no ML, tendo passado de 40% para 84% no espaço de quatro anos. O crescimento face ao ano anterior continua significativo, cerca de 3%, embora não tão elevado como nos anos imediatamente anteriores. Apesar da tendência de crescimento, o segmento de clientes domésticos é o que continua a apresentar menor penetração do ML.

Figura 2-6 - Penetração em consumo do ML por segmento de clientes, 2013 a 2017



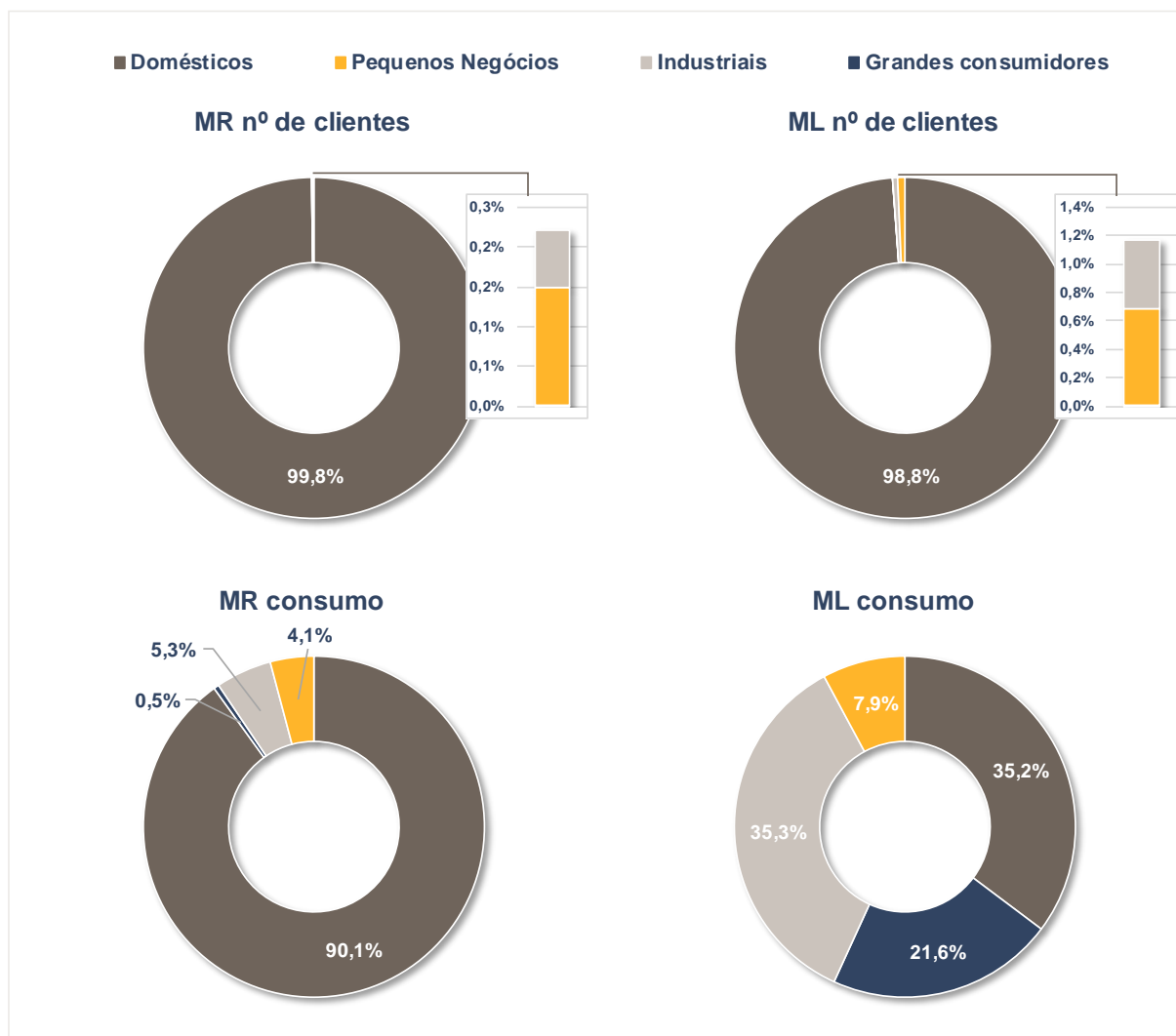
Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

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 1,22 milhões clientes permanecem, em final de dezembro de 2017, 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 2017, cerca de 90% 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%<sup>7</sup>, extinção que se tem vindo a concretizar quando o CUR deixa de ter clientes nesse segmento.

<sup>7</sup> 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, 2017



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

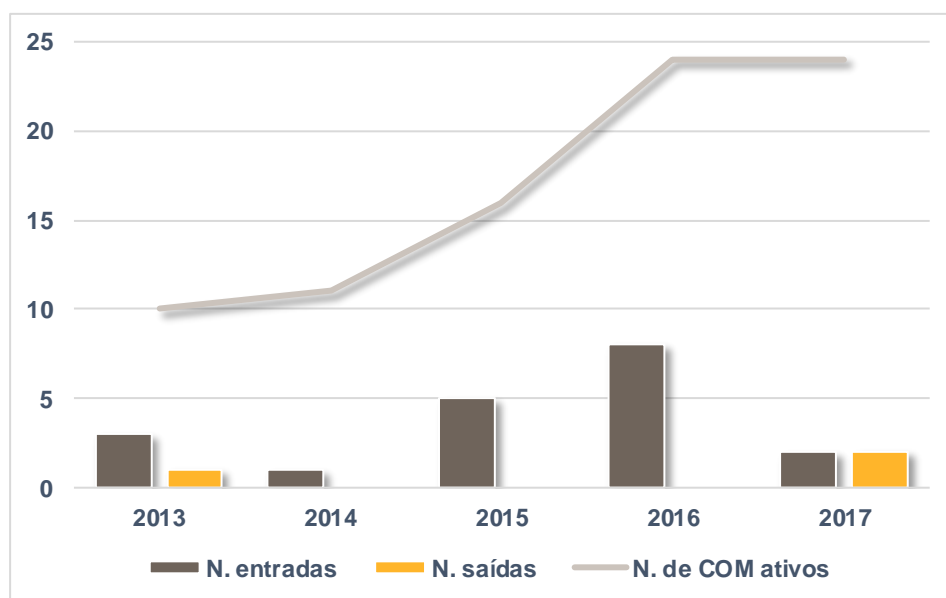
### 2.1.2 COMERCIALIZADORES ATIVOS POR SEGMENTO DE CLIENTES

No final de 2017, além do CUR, encontravam-se a operar em mercado 24 comercializadores, dos quais 23 marcavam presença no segmento doméstico, 22 no segmento industrial, 21 no segmento de pequenos negócios e dez no segmento dos grandes consumidores. O Quadro 2-1 apresenta a lista dos 24 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 2013.

Apesar de o número de comercializadores em operação ser igual ao do ano anterior, há a destacar o ingresso de dois novos agentes ao longo de 2017, a Aldro e a On Demand, ambos de origem espanhola,

que compensaram a saída de outros dois comercializadores com a mesma origem: a Voltagequation (Lualuz) e a Elygas.

**Figura 2-8 – Evolução do número de comercializadores ativos e de entradas e saídas de comercializadores do ML**



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

Cabe ainda destacar que, destes 24 comercializadores, 11 também atuam na comercialização de gás natural, nomeadamente 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 2017

Comercializadores		Domésticos	Pequenos negócios	Industriais	Grandes consumidores
Acciona Energia		•	•	•	•
Aldro Energia e Soluções		•	•	•	
Audax Energia		•	•	•	•
Axpo		•	•	•	•
Ecochoice		•	•	•	
EDP Comercial		•	•	•	•
Elergone Energia		•	•	•	
Elusa		•	•	•	
Enat		•	•	•	
Endesa		•	•	•	•
Enforcesco		•	•	•	•
Fortia Energia				•	•
Galp Power		•	•	•	•
Gás Natural Fenosa		•	•	•	•
Goldenergy		•			
HEN		•	•	•	
Iberdrola		•	•	•	•
JafPlus		•	•	•	
Lógica Energy		•	•	•	
Luzigás		•	•	•	
Luzboa		•	•	•	
On Demand		•			
PH Energia		•	•	•	
Rolear		•	•	•	

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 a 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, 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**

<b>Estrutura de Mercado</b>	<b>Resultados Esperados</b>
• 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 seguinte secção analisaremos o funcionamento da concorrência no mercado retalhista de eletricidade em Portugal.

### 2.2.1 ANÁLISE DE QUOTAS DE MERCADO NO MERCADO LIBERALIZADO

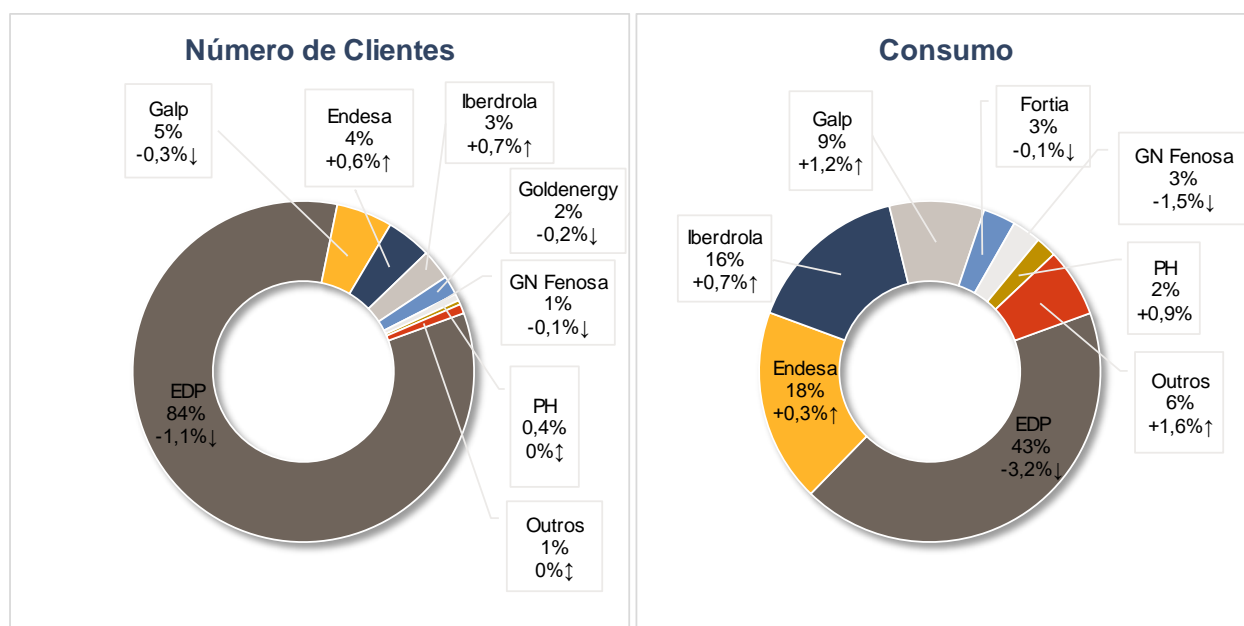
Em 2017, apesar de a EDP Comercial registar uma queda de 1,1 p.p. face a 2016, continua a manter a sua posição de principal operador no ML em número de clientes, com uma quota de 84%. Em termos de

consumo, a liderança da EDP Comercial é muito menos significativa, registando neste caso uma quota de 43%, o que representa uma queda de 3,2 p.p. face ao ano anterior, como apresentado na Figura 2-9.

Em relação aos restantes operadores, a Galp Power regista a segunda posição em número de clientes, com uma quota de 5%, ligeiramente inferior à do ano anterior, sendo seguida pela Endesa, com uma quota de 4%. Em termos de consumo, a Endesa e a Iberdrola registam a segunda e terceira posições, com quotas de 18% e 16%, respetivamente, o que representa um crescimento ligeiro face ao ano anterior.

Cabe ainda referir os comercializadores Goldenergy, GN Fenosa, Fortia e PH Energia, que registam quotas iguais ou superiores a 2% em número de clientes ou em consumo. O conjunto de comercializadores agrupados na rubrica “Outros”<sup>8</sup> registou em 2017 um crescimento de 1,6 p.p. na quota de mercado em termos de consumo, alcançando os 6%.

Figura 2-9 - Quotas de mercado ML elétrico, em número de clientes e consumo, 2017



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

Na Figura 2-10 são apresentadas as quotas de mercado por segmento e por consumo. A EDP Comercial lidera nos segmentos doméstico (79%) e dos pequenos negócios (40%), sendo que nos segmentos dos

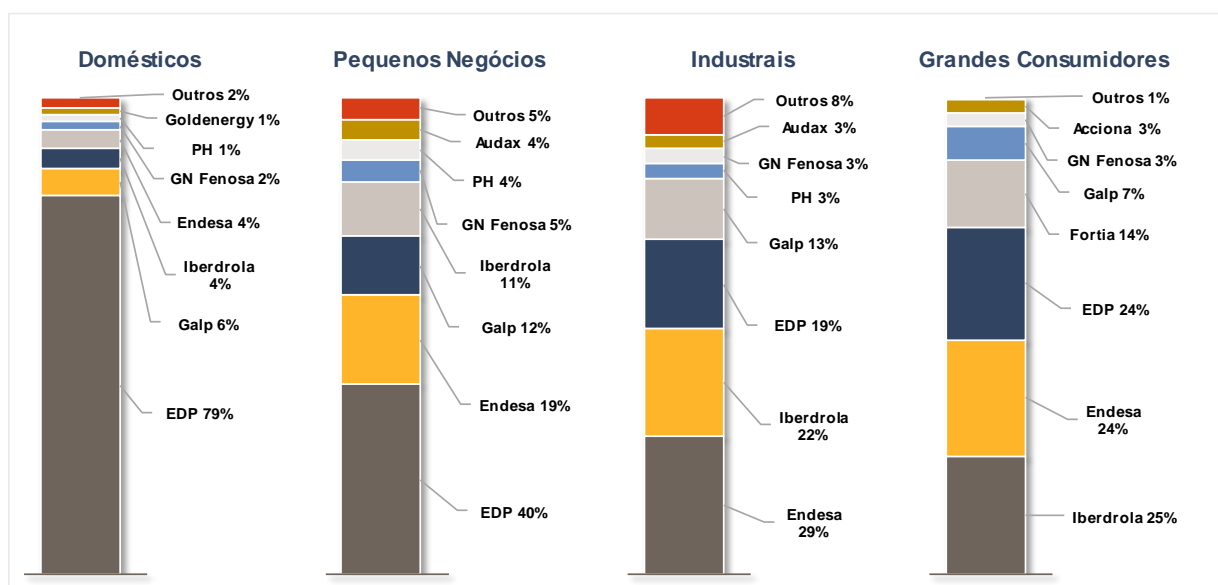
<sup>8</sup> No presente relatório, a designação “Outros” inclui os comercializadores que, em quota de mercado, ocupam a oitava posição e seguintes.

clientes industriais e dos grandes consumidores essa posição é assumida pela Endesa e pela Iberdrola, com 29% e 25% respetivamente.

Verifica-se que a presença de comercializadores alternativos ao incumbente é mais forte nos segmentos com maiores níveis de consumo, ou seja, industriais e grandes consumidores, onde, para além da EDP Comercial, é possível encontrar mais três comercializadores com quotas superiores a 10%.

Destaca-se ainda que, à exceção do segmento doméstico, é possível encontrar sete comercializadores com quotas de mercado iguais ou superiores a 3%. Esse número representa um aumento face a 2016, quando, no segmento industrial, apenas cinco comercializadores apresentavam quotas de mercado iguais ou superiores a 3%, enquanto, nos pequenos negócios e nos grandes consumidores, esse número era de seis. No segmento doméstico, o número de comercializadores com quotas de mercado iguais ou superiores a 3% é apenas de quatro e mantém-se sem alterações face a 2016.

Figura 2-10 - Quotas de mercado no ML de eletricidade por segmento e consumo, 2017



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.

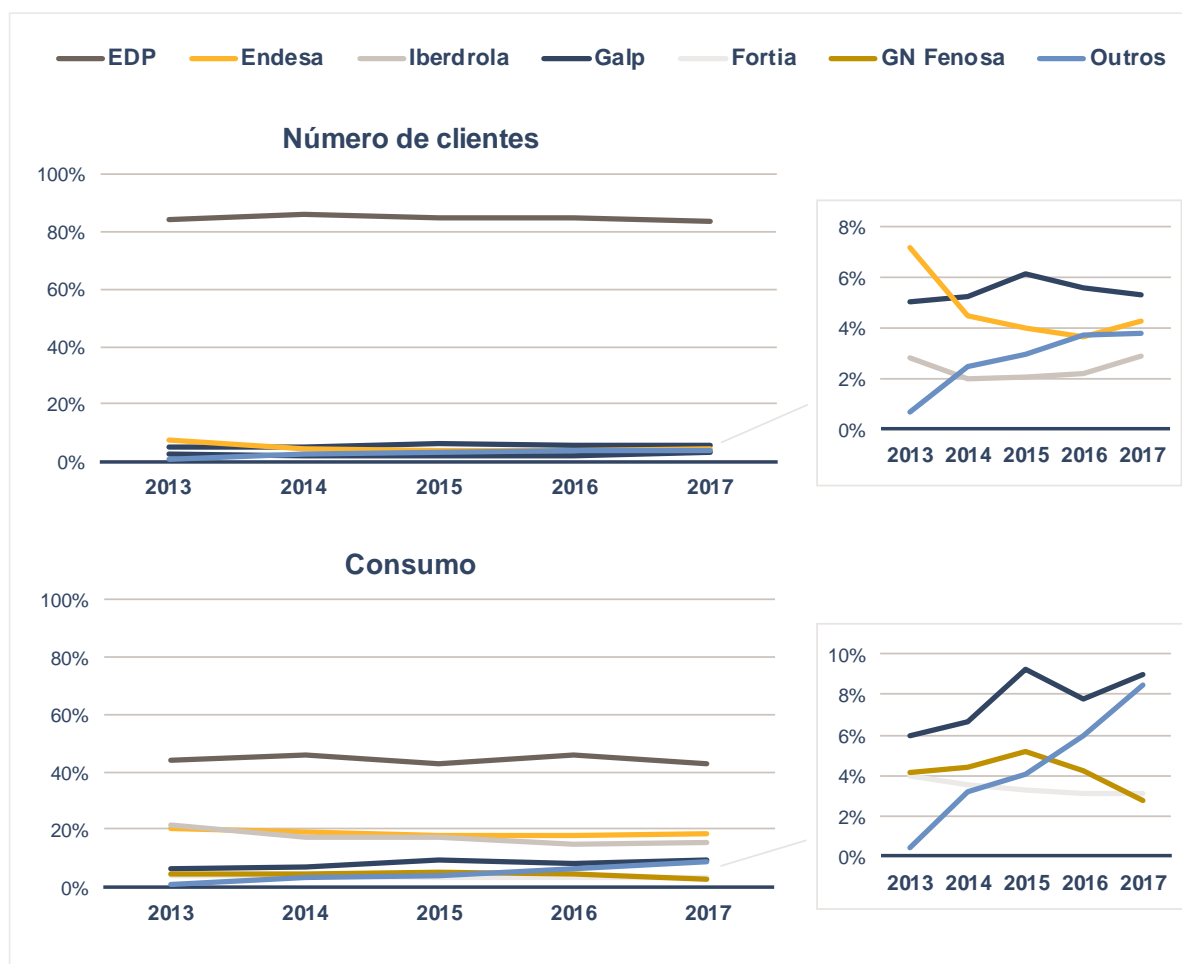
É possível verificar que, entre 2013 e 2017, a EDP Comercial manteve suas quotas estáveis, assegurando sempre a posição de liderança, tanto em número de clientes quanto em consumo, o que se deve, em boa parte, à captura de clientes anteriormente fornecidos pelo CUR.



A Endesa também apresenta estabilidade na quota de consumo, invertendo em 2017 a tendência de queda que vinha registando na quota de número de clientes. A Iberdrola mantém a terceira posição em termos de consumo, com uma ligeira tendência de decréscimo, sendo a Galp Power o único dos comercializadores mais relevantes que regista uma clara tendência de crescimento em quota de consumo nos últimos anos.

Reforça-se ainda o ganho de participação no mercado dos comercializadores representados pela rúbrica “Outros”. Em número de clientes, a rúbrica aumentou a sua quota de forma expressiva passando de 0,7% em 2013 para cerca de 4% em 2017. Já em consumo, o ganho foi ainda maior, 8 p.p., ao passar de 0,5% em 2013 para 8,5% em 2017.

**Figura 2-11 - Evolução das quotas de mercado no ML elétrico em número de clientes e consumo, 2013 a 2017**



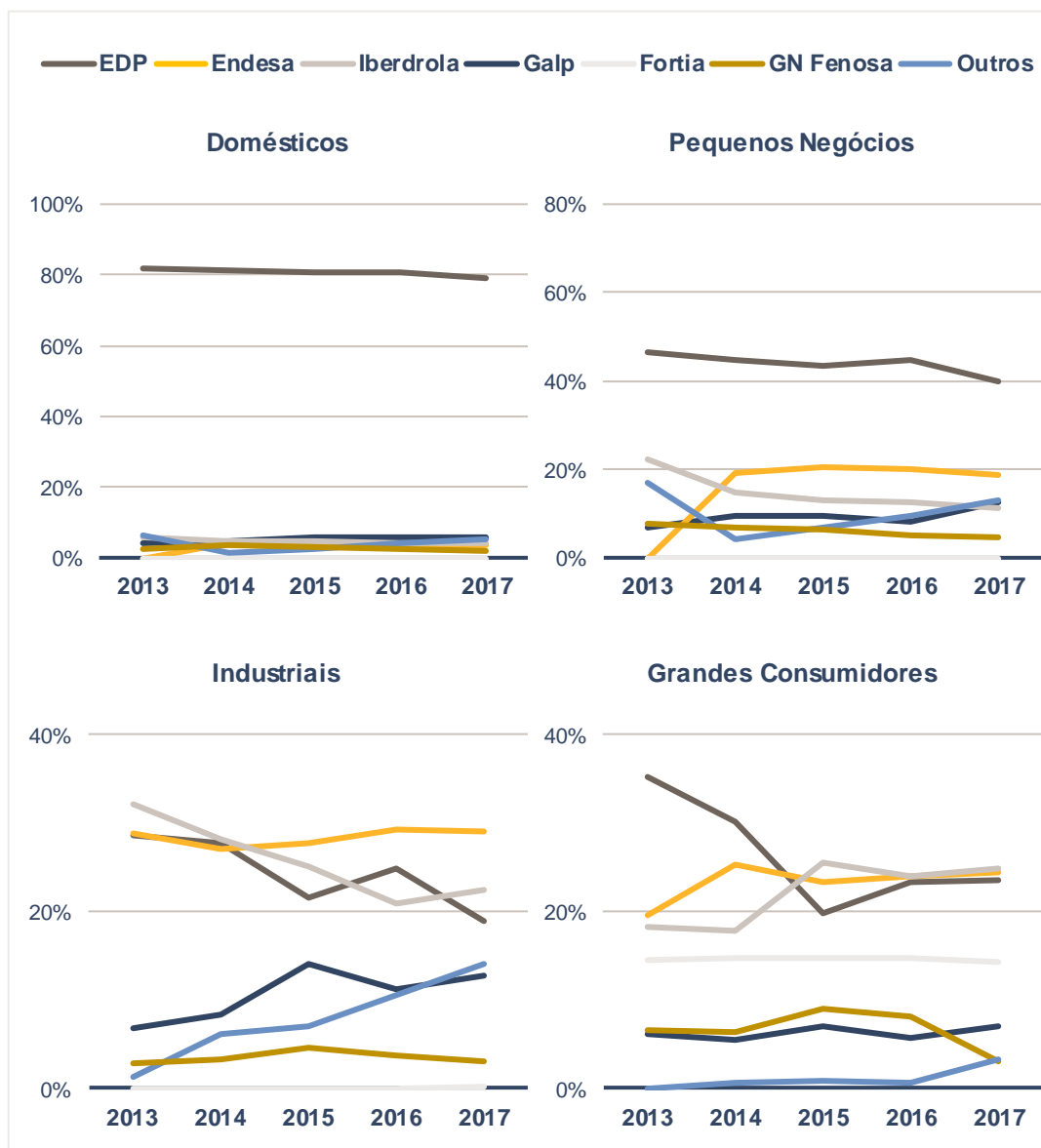
Nota: apenas são representados os comercializadores que registaram uma quota de mercado igual ou superior a 3%.

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 2013 a 2017 nos segmentos doméstico e dos pequenos negócios, com uma tendência de decréscimo em ambos os segmentos, sendo a segunda posição ocupada pela Galp Power e Endesa, respetivamente, que viram suas quotas aumentar no período em análise.

Nos segmentos industrial e dos grandes consumidores há uma tendência clara de redução das quotas dos três principais comercializadores entre 2013 e 2017 tendo a Endesa e a Iberdrola invertido as posições de liderança em ambos os segmentos nesse período. Dos três maiores comercializadores, a EDP Comercial é a que regista a pior performance, com uma tendência de queda clara, passando a ser a comercializadora com a terceira maior quota de mercado em ambos os segmentos. É ainda de assinalar a tendência de crescimento da Galp Power e dos comercializadores agrupados na categoria “Outros”, mais acentuada no segmento de clientes industriais.

Figura 2-12 - Evolução das quotas de mercado no ML elétrico em consumo por segmento, 2013 a 2017



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

## 2.2.2 ANÁLISE DE CONCENTRAÇÃO NO MERCADO LIBERALIZADO

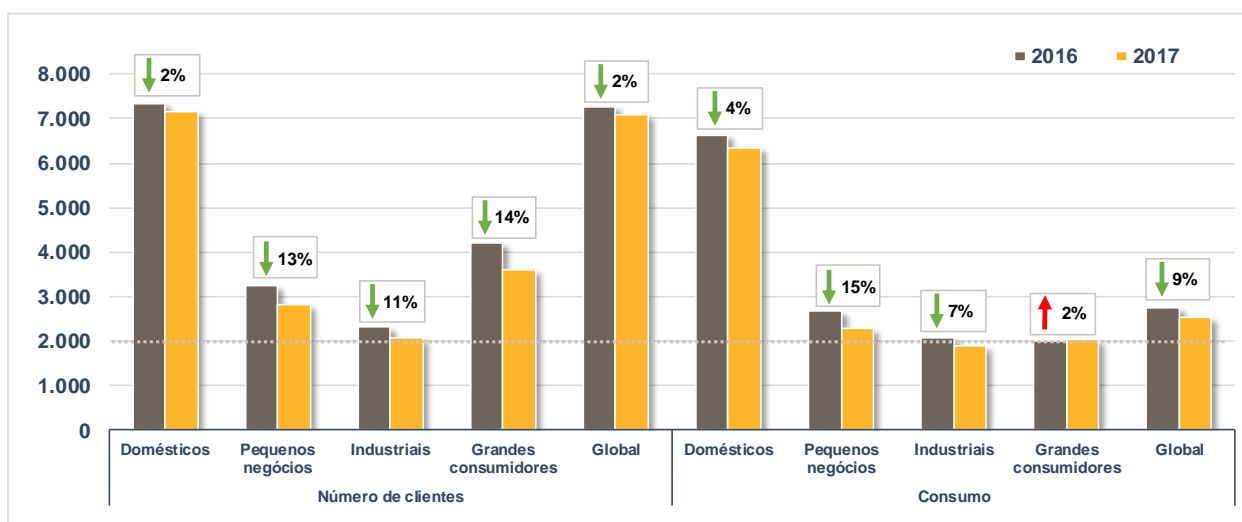
Os valores do HHI<sup>9</sup> para o mercado português, apresentados na Figura 2-13, apontam para uma redução generalizada da concentração de mercado em quase todos os segmentos em 2017, quer em termos de número de clientes, quer em termos de consumo.

<sup>9</sup> Um dos indicadores mais frequentemente utilizados para medir a concentração do mercado.

A redução generalizada da concentração de mercado é explicada, principalmente, à custa da queda da quota da EDP Comercial em detrimento do aumento da participação de outros comercializadores no mercado. Essa redução é mais forte quando medida em termos de consumo (queda de 9%), sendo influenciada principalmente pelos pequenos negócios e pelos industriais.

A forte presença da EDP Comercial no segmento dos domésticos leva a um elevado nível de concentração global em termos de número de clientes, o que se reflete na baixa redução do HHI no período avaliado (queda de apenas 2%).

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

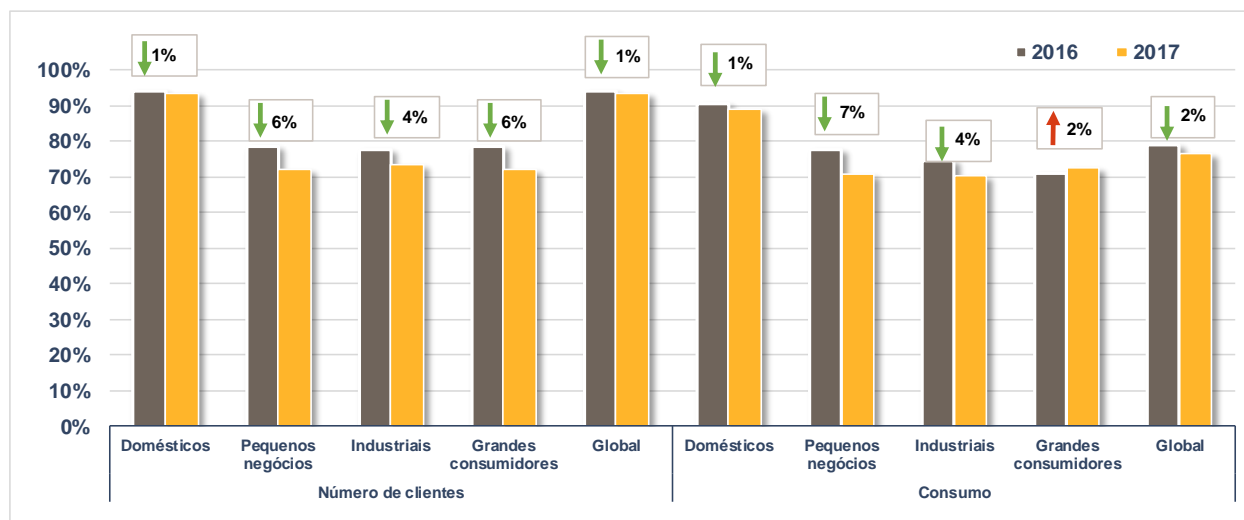


Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

Quanto ao indicador Q3<sup>10</sup>, apresentado na Figura 2-14, verifica-se, entre 2016 e 2017, uma redução dos níveis de concentração, em número de clientes e em consumo, de 1 p.p. e 2 p.p., respetivamente. O Q3 é tipicamente mais elevado no segmento doméstico e quando medido em número de clientes. O Q3 medido em consumo no segmento dos grandes consumidores é o único que regista um aumento (2 p.p.) face ao ano anterior.

<sup>10</sup> Quota dos três comercializadores com maior dimensão.

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



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

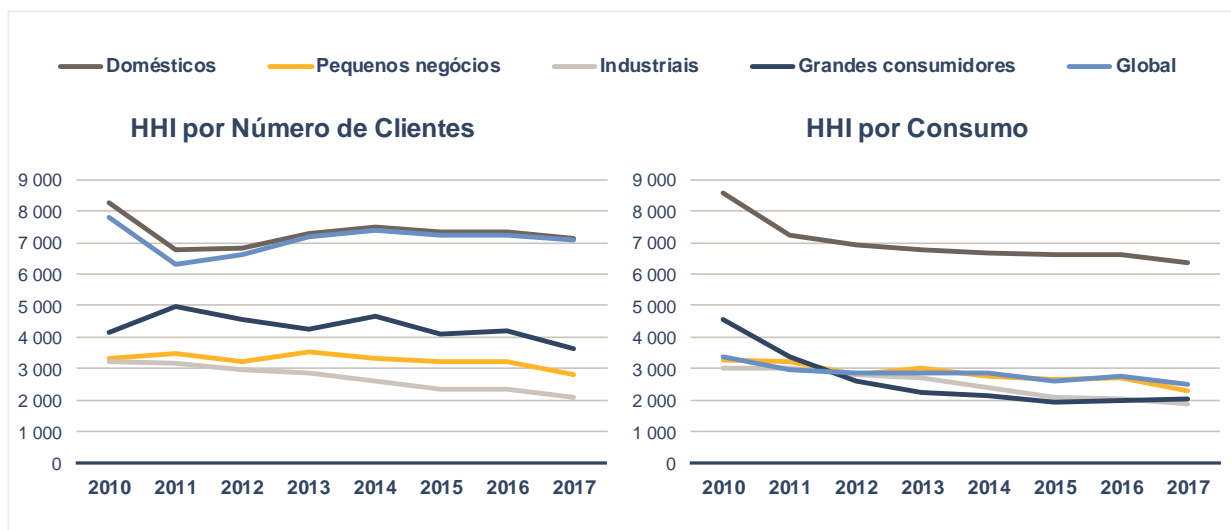
Na Figura 2-15 é possível verificar que a evolução da concentração do mercado entre 2010 e 2017 apresenta uma tendência decrescente na generalidade dos segmentos sendo que, em termos de consumo os valores de concentração já estão, à exceção do segmento doméstico, claramente abaixo de 2500<sup>11</sup>.

A Figura 2-16 regista também uma tendência generalizada de redução da concentração de mercado entre 2010 e 2017, quando medida em termos dos indicadores Q1<sup>12</sup> 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.

<sup>11</sup> 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.

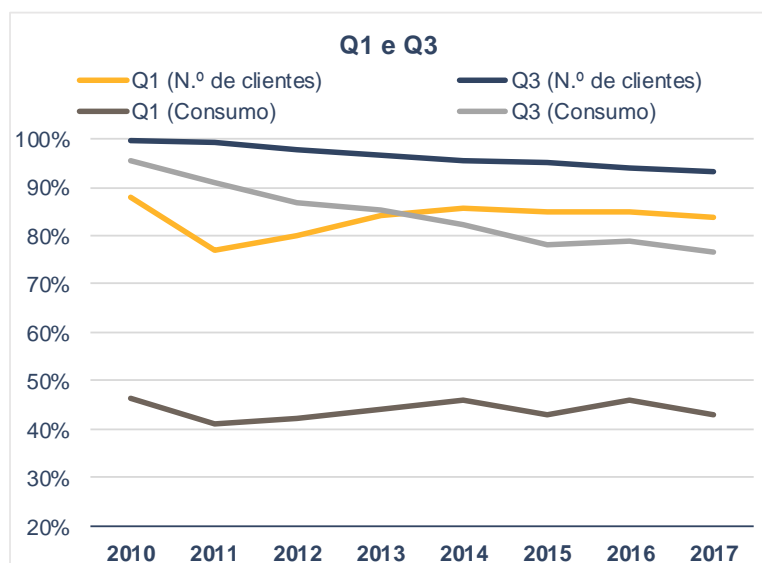
<sup>12</sup> Quota de mercado do comercializador de maior dimensão.

Figura 2-15 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2010 a 2017 (HHI)



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

Figura 2-16 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2010 a 2017 (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 saldos<sup>13</sup> das comercializadoras do ML em 2016 e 2017, 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 EDP Comercial, apesar de continuar a registar um aumento do número de clientes (132 566), regista uma redução de 770 GWh da sua carteira de consumo, sendo a comercializadora com o saldo mais negativo. Esta situação é oposta à verificada em 2016 ano no qual a EDP Comercial foi a comercializadora com o melhor saldo, 1 639 GWh de aumento.

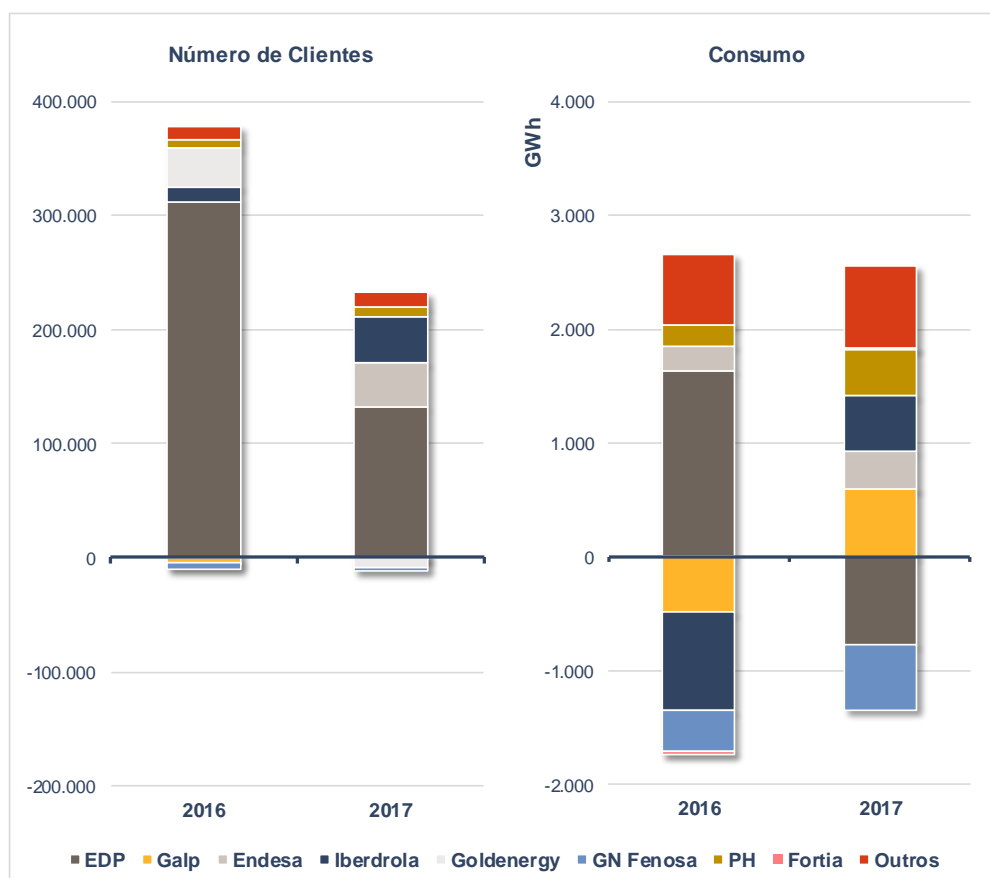
Para além da EDP Comercial, a GN Fenosa e a Goldenergy também apresentaram reduções dos seus saldos. A primeira teve uma perda líquida de 586 GWh e 3 477 clientes, enquanto a segunda registou uma redução líquida de 7 560 clientes. No caso da Goldenergy faz-se notar que no ano anterior havia apresentado o segundo maior saldo em número de clientes, depois da EDP Comercial.

O consumo global das carteiras das comercializadoras em ML aumentou 1 208 GWh, entre 2016 e 2017, impulsionado principalmente pelos resultados da Galp Power, Iberdrola, PH Energia e Endesa que contribuíram com aumentos líquidos suas carteiras de, respetivamente, 598 GWh, 482 GWh, 405 GWh e 335 GWh. Destas comercializadoras, apenas a Galp Power não registou um aumento do número de clientes na carteira. A rubrica “Outros” também registou um aumento muito significativo da sua carteira no período analisando, 730 GWh e 12 mil clientes.

---

<sup>13</sup> 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, 2016 a 2017



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

### 2.3.2 MUDANÇAS DENTRO DO MERCADO LIBERALIZADO

Os dados relativos as mudanças de comercializador, em número de clientes<sup>14</sup> e em termos de consumo<sup>15</sup>, 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 2016 e 2017.

As colunas relativas à categoria “ML-ML” referem-se aos movimentos dos clientes que optaram por mudar de comercializador dentro do ML em 2016 e 2017. 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

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> 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.



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.

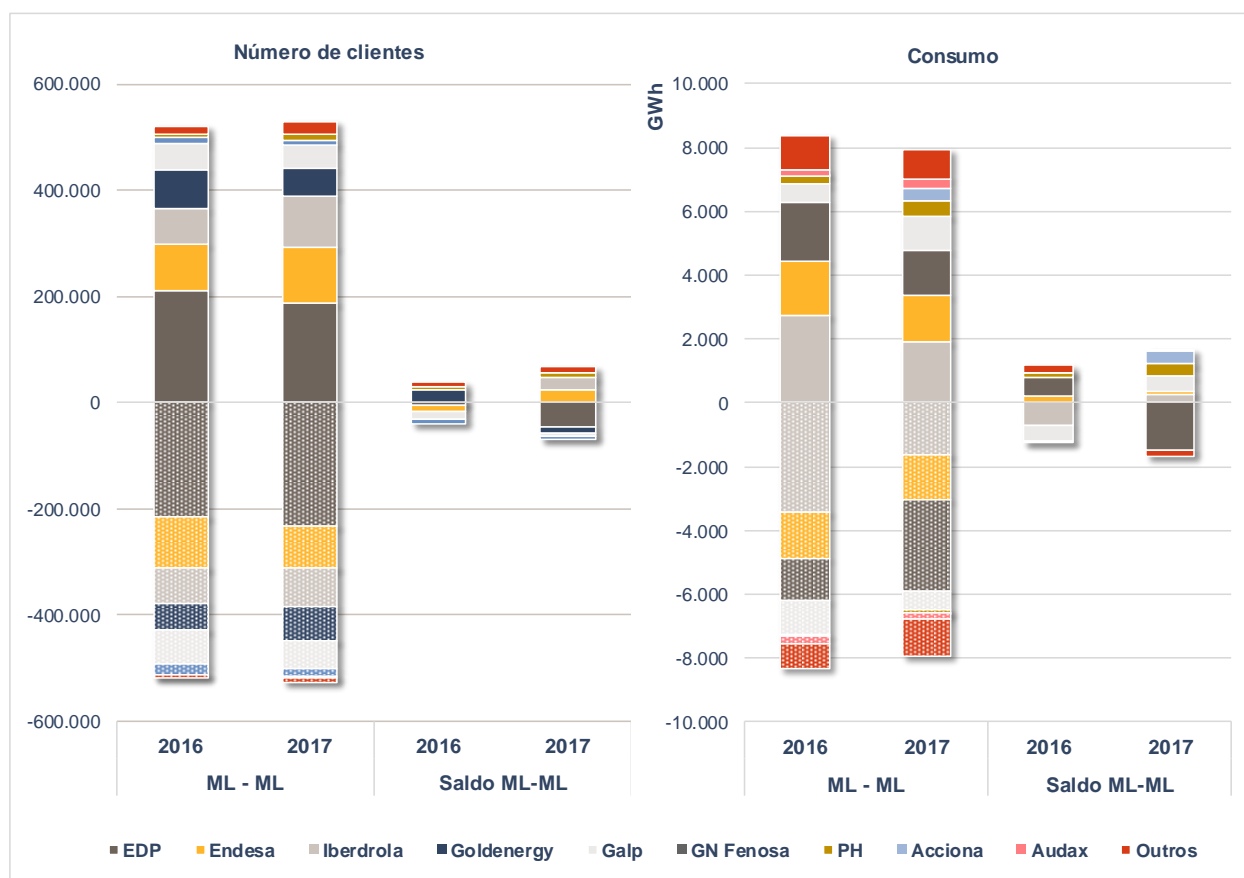
Em 2017, a EDP Comercial registou os saldos ML-ML mais negativos 1 463 GWh de consumo e 45 mil clientes. Os 1 413 GWh e 188 mil clientes angariados por esta empresa nas mudanças dentro do ML não foram suficientes para compensar o volume de perdas para outros comercializadores ativos no ML (2 877 GWh e 233 mil clientes). Este resultado inverte a situação verificada no ano anterior quando a EDP Comercial havia registado o saldo mais positivo das mudanças dentro do ML em consumo (594 GWh) apesar da perda de quase sete mil clientes.

Em sentido contrário, a Galp Power, apesar de ter perdido cerca de sete mil clientes nos processos de mudança dentro do ML, registou o melhor saldo em termos de consumo, 497 GWh, que compensam o saldo negativo registado no ano anterior (493 GWh). A seguir, aparecem Acciona e PH Energia, com saldos positivos de cerca de 395 GWh e 369 GWh, respetivamente.

A Iberdola, apesar de ter sido a comercializadora que angariou o maior volume nas mudanças do ML (1 891 GWh) acaba por ser apenas a quarta em termos de saldo (262 GWh) pelo facto de também ter registados saídas significativas para outros comercializadores. A Endesa (91 GWh) e a Audax (63 GWh) também apresentaram resultados positivos em termos de consumo sendo que a Endesa foi a empresa que regista o melhor saldo em termos de clientes com um aumento de mais de 24 mil.

A categoria “Outros”, apesar de registar um saldo negativo de consumos registou um aumento de cerca de 12 mil, em saldo, do número de clientes através das mudanças dentro do ML.

Figura 2-18 - Mudanças e saldo no ML por número de clientes e por consumo, 2016 a 2017



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

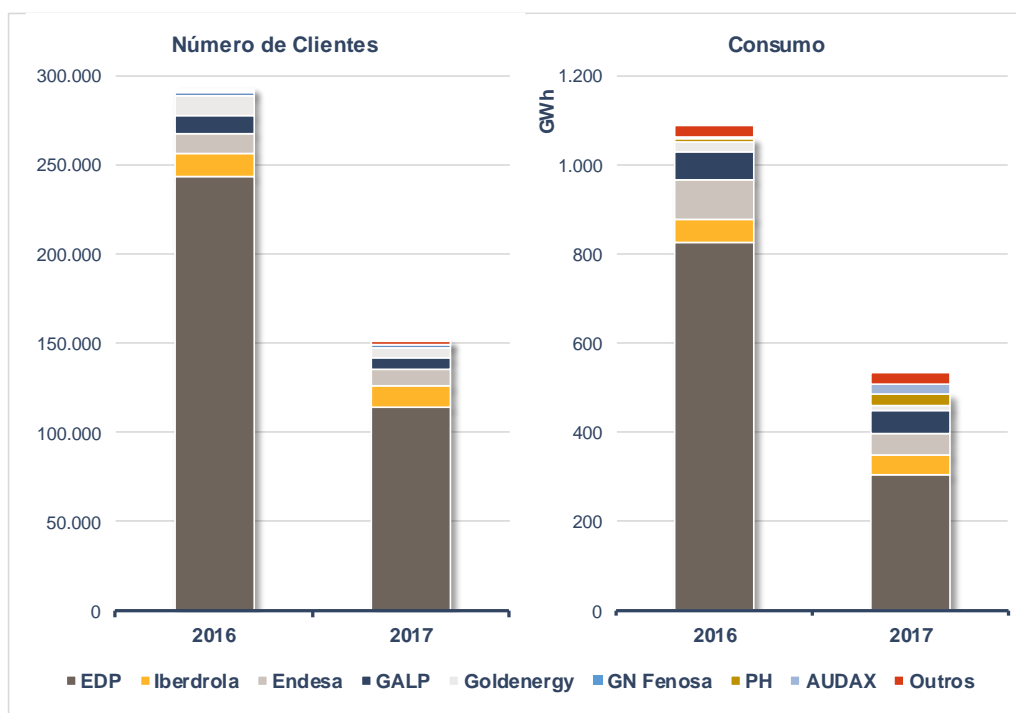
### 2.3.3 MUDANÇAS DO MERCADO REGULADO PARA O MERCADO LIBERALIZADO

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 2017, houve uma redução de 48% do número de clientes que transitou do MR para o ML (de 293 mil em 2016 para 151 mil em 2017) e uma redução de 51% em termos de consumo (de 1 087 GWh em 2016 para 533 GWh em 2017).

Verifica-se que a EDP Comercial é a comercializadora que continua a captar o maior volume de consumos em MR (303 GWh), apesar de o fazer de forma menos expressiva que em 2016 (825 GWh), seguida, tal como em 2016, pela Galp Power, Endesa e Iberdrola.

Em termos percentuais verificou-se uma queda acentuada da EDP Comercial na captação de consumos oriundos do MR, tendo passado de 76% em 2016 para 57% em 2017, valor que, ainda assim, supera a quota de mercado da EDP Comercial registada no final de 2017. Cabe ainda registar o crescimento da Galp Power (10%), Endesa (9%) e Iberdrola (9%) na captação de consumos oriundos do MR.

Figura 2-19 - Entradas do MR para o ML por número de clientes e por consumo, 2016 a 2017



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

### 2.3.4 ENTRADAS DIRETAS NO MERCADO LIBERALIZADO

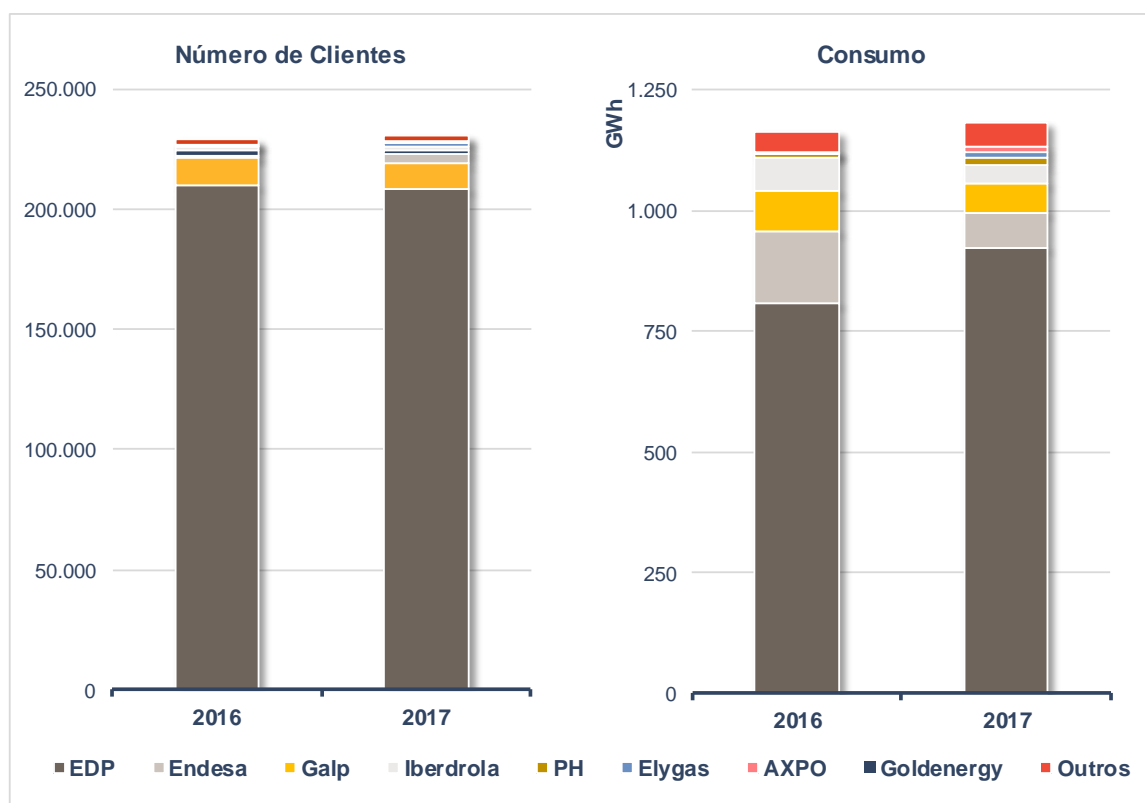
Ainda em 2017, ingressaram diretamente no ML de eletricidade 230 877 novos clientes com consumo atribuído de 1 182 GWh<sup>16</sup>, ambos ligeiramente acima do valor registado no ano anterior, conforme apresentado na Figura 2-20.

A EDP Comercial continua a liderar de forma esmagadora nas captações de consumo associadas a novos clientes, tendo-se mesmo verificado um reforço dessa posição em 2017. Efetivamente, a EDP Comercial captou, em 2017, 924 GWh de consumo associado a novos clientes, representando 78% do valor total de entradas diretas, mais 8 p.p. face a 2016. É de referir que a performance da EDP Comercial neste indicador supera claramente quer a sua quota de mercado no final do ano (43%), quer a sua quota na captação de consumos oriundos do MR (57%). Em termos de número de clientes este valor é ainda mais significativo já que a EDP Comercial captou 90% das entradas diretas em 2017, com cerca de 208 mil novos clientes.

<sup>16</sup> Soma do Consumo anualizado relativo aos clientes com entradas diretas no ML

A Endesa aparece em seguida, com cerca de 72 GWh consumo captado a associado a entradas diretas (6% do total), apresentando, no entanto, uma redução para cerca de metade do valor obtido no ano anterior. Em número de clientes a Endesa captou 3 734 clientes (2% do total), valor superior ao apresentado em 2016 (907). A Galp Power ocupa a terceira posição em consumo, tendo também visto a sua captação reduzir no período avaliado para cerca de 60 GWh (5% do total). Em número de clientes, captou 10 986 novos clientes que representam 5% do total das entradas diretas, mesmo valor que em 2016.

Figura 2-20 - Entradas diretas (primeiro contrato) por número de clientes e consumo, 2016 a 2017



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

### 2.3.5 ROTAÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES DOMÉSTICOS

Na Figura 2-21 são apresentadas as taxas médias de entradas<sup>17</sup> e as taxas média de saídas<sup>18</sup>, nos últimos 12 meses, dos sete comercializadores com maior quota de mercado 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 saídas, o que se justifica pelo facto de se continuar a verificar uma migração significativa de clientes do MR para o ML.

O comercializador do incumbente apresenta a menor taxa de entradas (1,0%) 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 0,4 p.p. e um aumento da taxa de saídas de 0,1 p.p. em relação aos valores obtido em 2016.

O segundo maior comercializador em termos de número de clientes, a Galp Power, apresenta a mesma taxa de entradas e saídas (1,9%), registando uma redução em relação a 2016, de 0,3 p.p. e de 0,4 p.p., da taxa de entradas e de saídas, respetivamente.

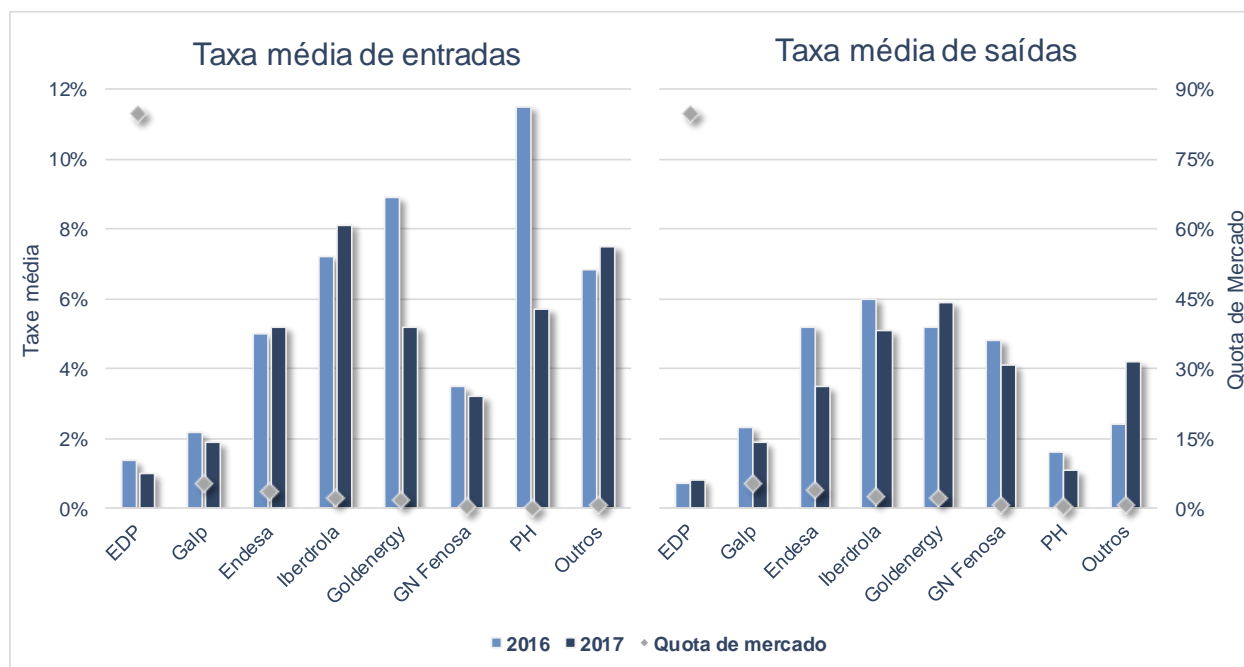
Em relação aos restantes comercializadores, destaca-se a PH Energia como a comercializadora que regista o melhor saldo entre taxa de entradas e de saídas (4,6%) e a menor taxa de saídas (1,1%) e bem como a Iberdrola que apresenta a maior taxa de entradas (8,1%). Pela negativa, a GN Fenosa apresenta o pior saldo entre taxa de entradas e saídas (-0,9%) e a Goldenergy a maior taxa de saídas (5,9%).

---

<sup>17</sup> 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.

<sup>18</sup> 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.

Figura 2-21 - Taxa média de entradas e de saídas (eixo principal) e quota de mercado (eixo secundário), em 2017



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

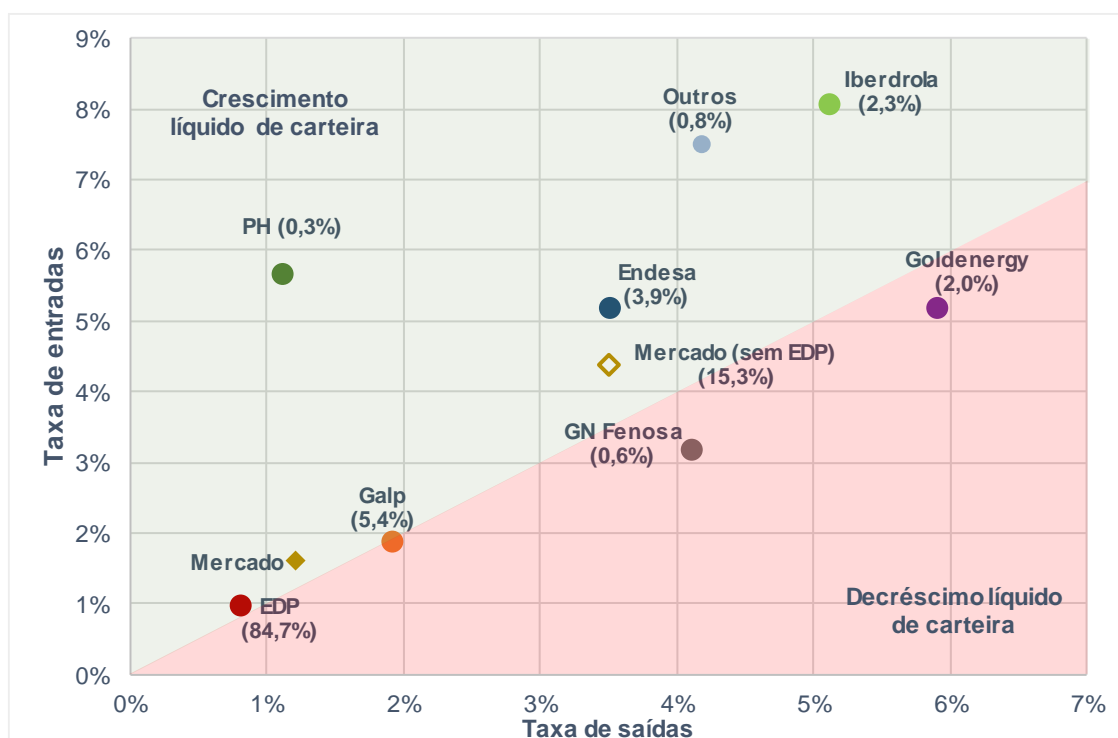
A Figura 2-22 representa a relação entre taxas de entradas e de saídas para as principais comercializadoras bem como indicação da respetiva quota de mercado. Na zona verde do gráfico posicionam-se as comercializadoras com crescimento de carteira e na zona vermelha as que registam reduções. Quanto maior 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, embora com um crescimento positivo. 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 GN Fenosa e a Goldenergy apresentam taxas de saídas superiores às taxas de entradas, a Galp Power apresenta valores idênticos nas taxas de entradas e saídas e as restantes comercializadoras têm taxas de saídas inferiores às taxas de entrada. A PH Energia é a comercializadora que apresenta o maior rácio entre taxa de entradas e saídas, o que evidencia uma capacidade elevada de crescimento da carteira.

O ML apresenta uma taxa de entradas de 1,6% e uma taxa de saídas de 1,2% em 2017 e, quando excluindo a comercializadora com maior quota de mercado, estes valores passam para 4,4% e 3,5%, respetivamente.

**Figura 2-22 - Relação entre taxa média de entradas e a taxa de saídas, e correspondentes quotas de mercado, em 2017**

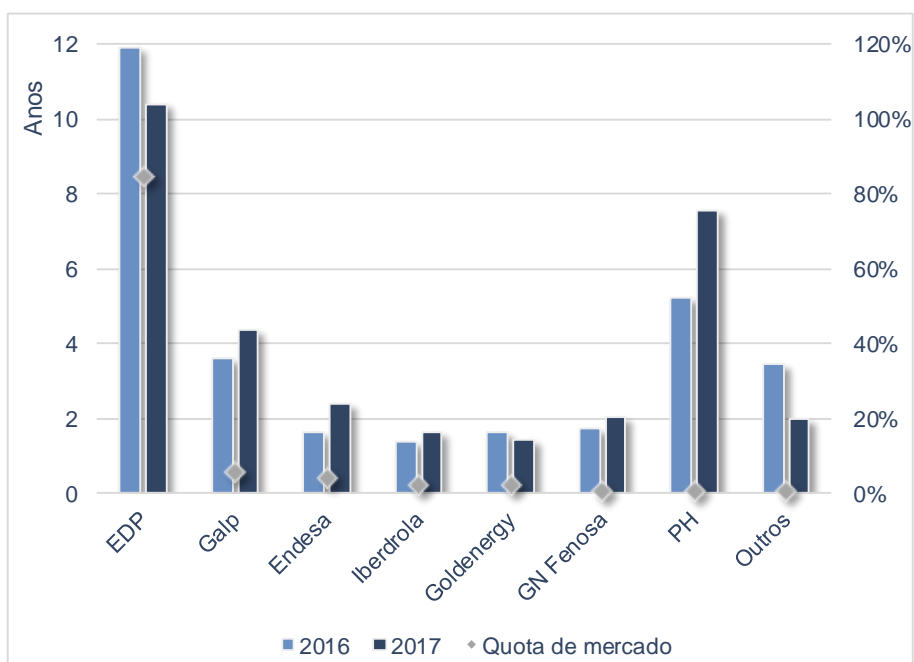


Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

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 2017 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 2017 (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, o que representa uma deterioração face ao valor de 12 anos registado em 2016. Para a PH Energia, este indicador é de oito anos e, para a Galp Power, é de quatro anos, registando-se, em ambos os casos, uma melhoria face ao ano anterior. Para os restantes comercializadores o indicador apresenta um valor em torno dos dois anos.

Figura 2-23 - Indicador de capacidade de retenção da carteira em 2016 e 2017



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*<sup>19</sup>, principalmente em número de clientes, onde o segmento representa mais de 98% 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.

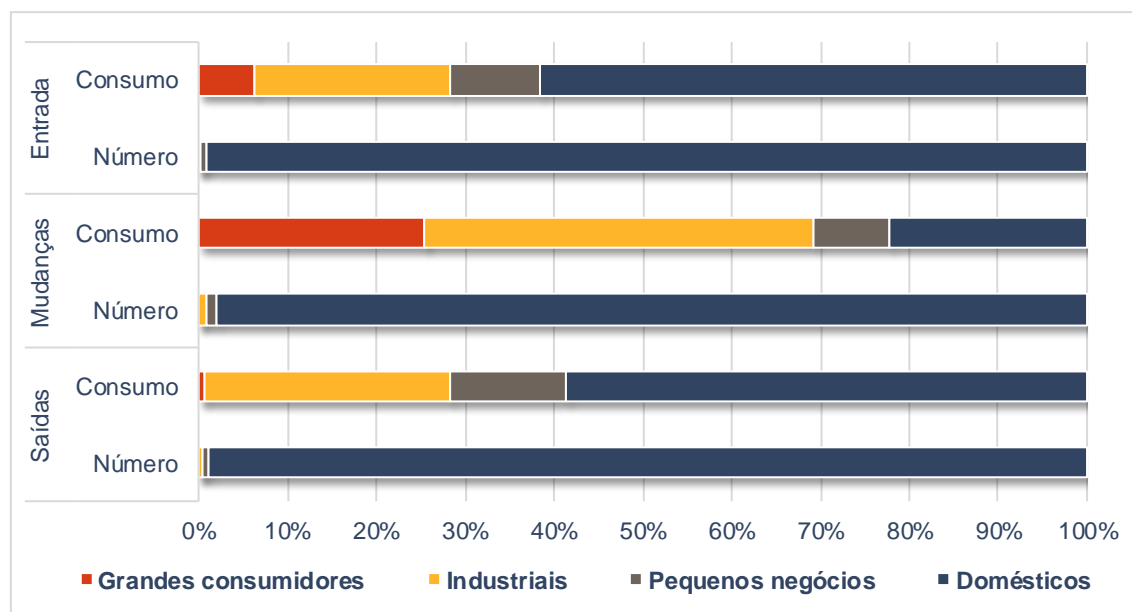
Em consumo, os clientes industriais são o segmento mais relevante em termos de mudança, sendo responsáveis por 44% das mudanças ocorridas dentro do ML, 23% das entradas e 28% das saídas. O

<sup>19</sup> 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.



segmento de grandes consumidores tem destaque nas mudanças de comercializador em consumo (25%) e o de pequenos negócios<sup>20</sup> nas saídas em consumo (13%).

Figura 2-24 - Composição do *switching*, 2017



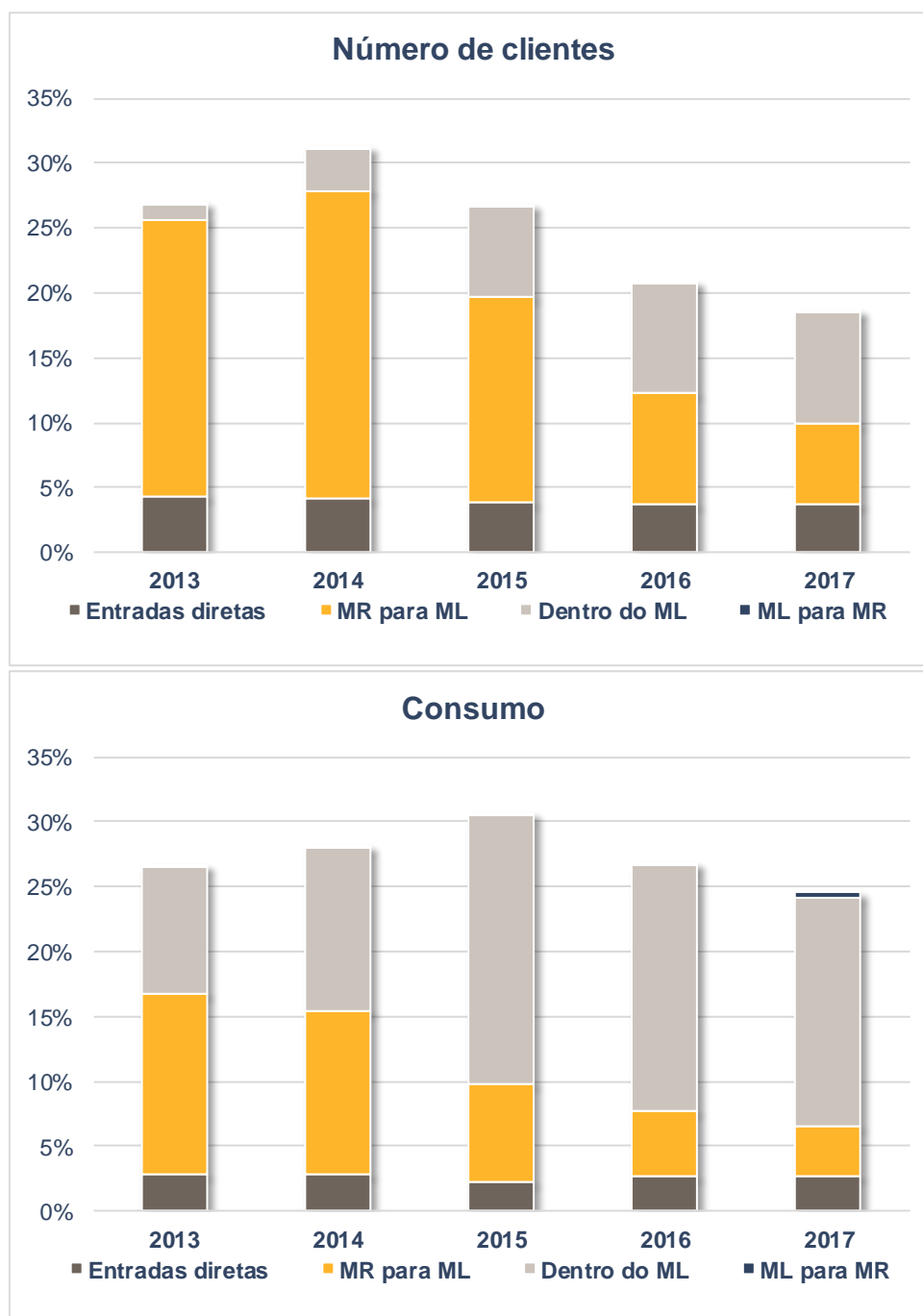
Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

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 1% em 2013 para 9% em 2017.

Em relação ao consumo a tendência é semelhante à verificada em termos de números de consumidores. No entanto, verifica-se uma redução da proporção de consumo referente as mudanças do MR para o ML, que passou de 14% em 2013 para 4% em 2017 e com o correspondente aumento da importância do consumo associado as mudanças dentro do ML. Em 2017, registou-se um valor de 0,4% 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.

<sup>20</sup> 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).

Figura 2-25 - Evolução dos movimentos de *switching* em número de clientes e consumo, 2013 a 2017



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

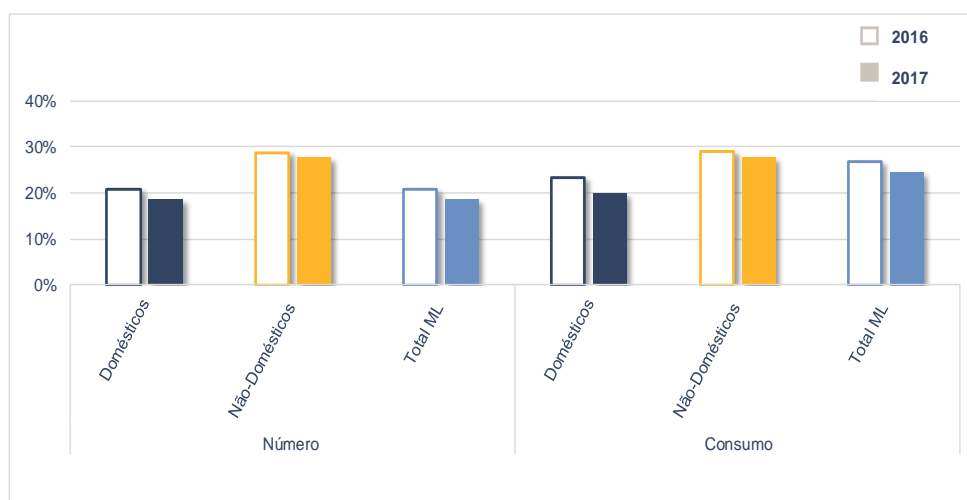
## 2.4.2 INTENSIDADE DE MUDANÇA

Em 2017, a intensidade de mudança de comercializador, em número de clientes, representou 19% do total de clientes, valor inferior em 2 p.p. quando comparado com 2016. Em consumo, esse valor correspondeu

a 25% do consumo global do mercado continental português, o que também representou uma descida de 2 p.p. face a 2016.

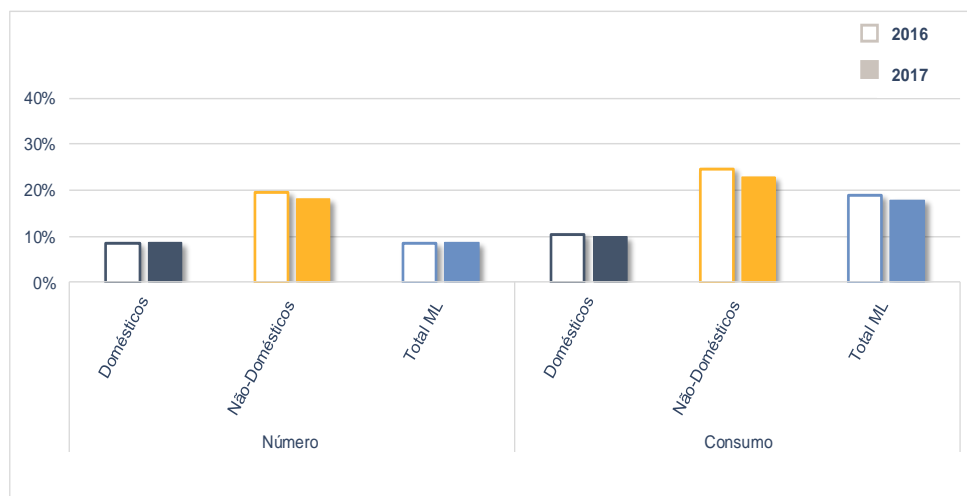
Na Figura 2-26, é possível verificar que a redução da taxa *switching* foi transversal ao setor doméstico e não-doméstico tanto em número de clientes como em consumo. O segmento não-doméstico apresenta uma taxa de *switching* superior à do setor doméstico (28% vs. 19%).

Figura 2-26 - Taxas de *switching*, 2016 a 2017



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

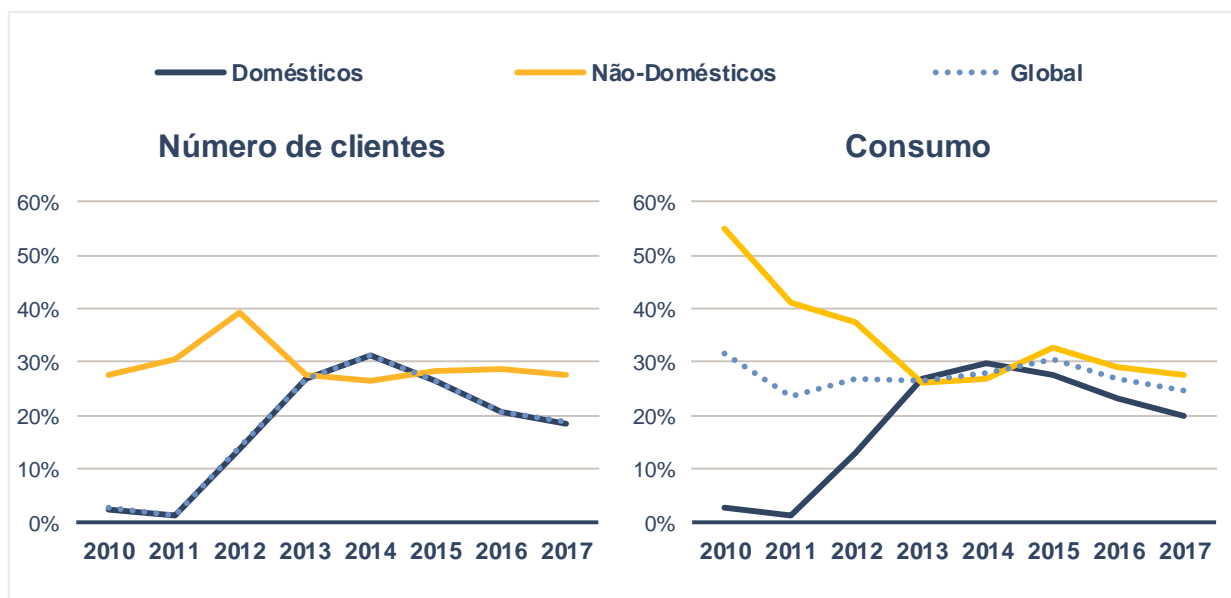
No que diz respeito à intensidade de mudança de clientes que já se encontravam no ML, é possível observar na Figura 2-27, que se regista um aumento da taxa *switching* dentro do ML, quando medida em número de clientes, e uma ligeira redução, quando medida em termos de consumo. Também neste indicador, o segmento não-doméstico apresenta taxas de *switching* superiores à do setor doméstico.

Figura 2-27 - Taxas de *switching* dentro do ML, 2016 a 2017

Na Figura 2-28 é possível verificar a evolução das taxas de *switching* de 2010 e 2017. 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 abrandar 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 taxa mantido estável nos anos seguintes num valor ligeiramente abaixo dos 30%

Em termos de consumo, a evolução da taxa de *switching* do doméstico apresenta um comportamento semelhante à taxa de *switching* do número de clientes. Relativamente aos 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 2017



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.

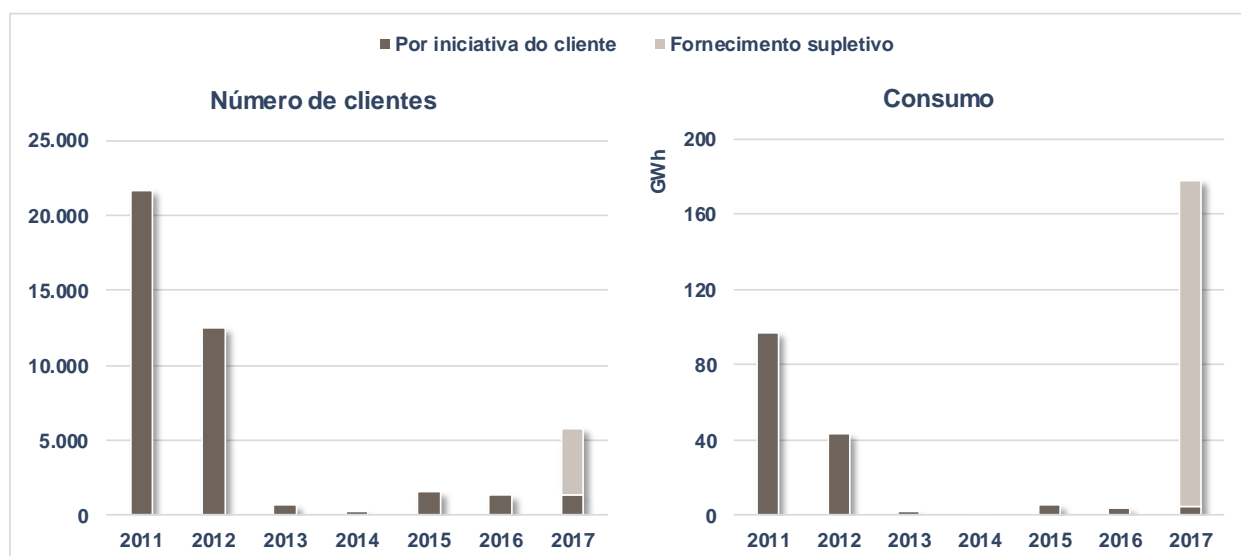
A Figura 2-29 traz uma análise às saídas do ML para regresso ao MR entre 2011 e 2017, tendo-se verificado uma redução significativa deste valor após 2012, que coincide com a extinção das tarifas reguladas. A partir dessa data, as mudanças são residuais e restringem-se a clientes cuja manutenção do abastecimento através do CUR está previsto na legislação.

Em 2017, registaram-se valores de regresso ao CUR excecionalmente elevados que se devem ao acionamento do fornecimento supletivo, uma vez que dois comercializadores ficaram impedidos de fornecer os seus clientes, passando estes a ser fornecidos pelo CUR. Expurgando esse efeito os valores de regresso ao CUR manter-se-iam em linha com os verificados nos anos anteriores.

Em número de clientes, em 2017, foram registados 5 775 regressos ao MR, sendo que 77% 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 177 GWh, sendo que 97% do consumo que regressou ao CUR foi devido ao fornecimento supletivo.

Quando comparado o consumo dos clientes que regressaram ao CUR com o consumo total de clientes que mudaram de comercializador no ML é possível verificar que este é muito insignificante, já que o regresso ao CUR corresponde somente a 3% do consumo correspondente as mudanças no ML.

Figura 2-29 - Saídas do ML com regresso ao MR, 2011 a 2017



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.

#### 2.4.4 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 2016 e 2017, considerando os seguintes cenários:

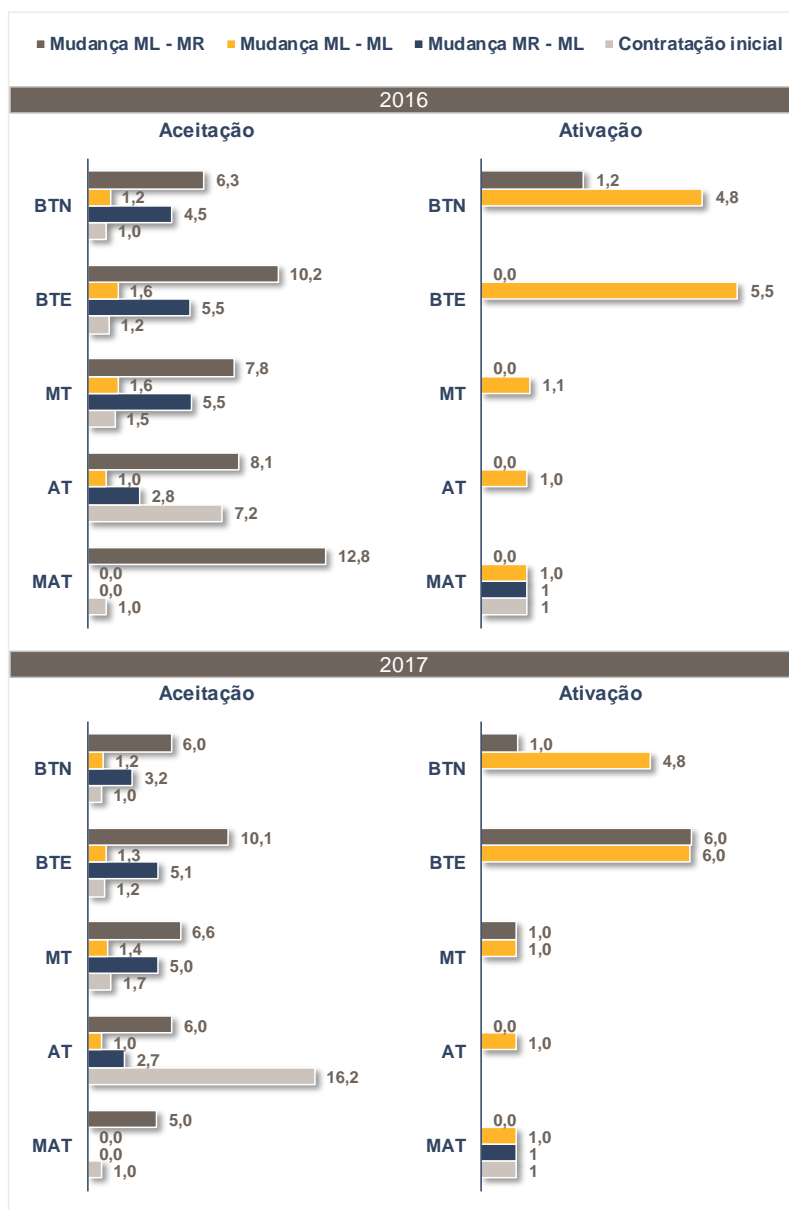
- i) contratação inicial - contrato para instalações sem fornecimento ativo ou transferência de titularidade de contrato simultânea com a mudança de comercializador;
- ii) mudança MR – ML - mudança do contrato de fornecimento de energia do CUR para regime de mercado;

- 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 2016 e 2017, na etapa da ativação, observou-se, no geral, uma ligeira redução ou manutenção dos prazos, com exceção para a mudança do MR para ML em BTN (aumento de 0,6 dias). No que se refere à aceitação, a tendência também foi de redução no tempo. A exceção deveu-se à contratação inicial nos segmentos AT e MT e nas mudanças do ML para ML no segmento BTE.

Em todo caso, houve muitos casos em que as reduções foram bastante significativas, como no caso da etapa de ativação para mudanças do ML para ML em MAT, que reduziu de uma média de 12,8 para cinco dias.

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



Fonte: EDP Distribuição. Elaboração ERSE.





### 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 2017, cerca de 97% dos consumos de gás natural do segmento convencional<sup>21</sup> eram abastecidos por comercializadores em regime de mercado.

No ML do gás natural, no final de 2017, operavam, além do CUR, 13 comercializadores, sendo que destes, 12 se encontravam presentes no segmento doméstico. Até ao final de 2017, mais de 570 mil consumidores, num universo de cerca de 1,4 milhões, mudaram de comercializador através da respetiva plataforma, correspondendo, na sua maioria, a consumidores do segmento residencial<sup>22</sup>.

#### 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 2013<sup>23</sup>, 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 nacional<sup>24</sup> e o Conselho de Ministros aprovou, em Junho de 2006, o seguinte calendário para a liberalização do sector:

---

<sup>21</sup> Exclui os consumos associados a centros eletroprodutores em regime ordinário.

<sup>22</sup> Conjunto de clientes com consumo anual de gás natural inferior a 500 m<sup>3</sup> (n).

<sup>23</sup> Decreto-Lei n.º 74/2012, de 26 de março.

<sup>24</sup> Decreto-lei n.º 30/2006, de 11 de julho.

- janeiro de 2007- produtores de eletricidade em regime ordinário,
- janeiro de 2008 - clientes com consumo anual superior a um milhão de m<sup>3</sup> (n),
- janeiro de 2009 - clientes com consumo anual superior a 10 000 m<sup>3</sup> (n),
- janeiro de 2010 - para todos os clientes.

Em junho de 2010<sup>25</sup> estabeleceu-se a extinção de tarifa reguladas para os clientes com consumos anuais superiores 10 000 m<sup>3</sup> 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 o fim das tarifas regulado para os clientes do terceiro escalão (consumo anual superior a 500 m<sup>3</sup> e inferior ou igual a 1 000 m<sup>3</sup>) e quarto escalão (consumo anual superior a 1 000 m<sup>3</sup> e inferior ou igual a 10 000 m<sup>3</sup>); ii) a 1 de janeiro de 2013 para a totalidade dos consumidores domésticos.

Os consumidores ainda fornecidos por um CUR, dispõem de um período com tarifas transitórias até 31 de dezembro de 2020<sup>26</sup>.

No entanto, uma vez que todos os clientes já se encontravam a ser fornecidos no ML, a partir do terceiro trimestre de 2012<sup>27</sup>, deixaram de existir tarifas transitórias para clientes ligados em alta pressão.

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, 67 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 2017 era de 97% do consumo total, superior ao valor apresentado no setor elétrico (93%). 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.

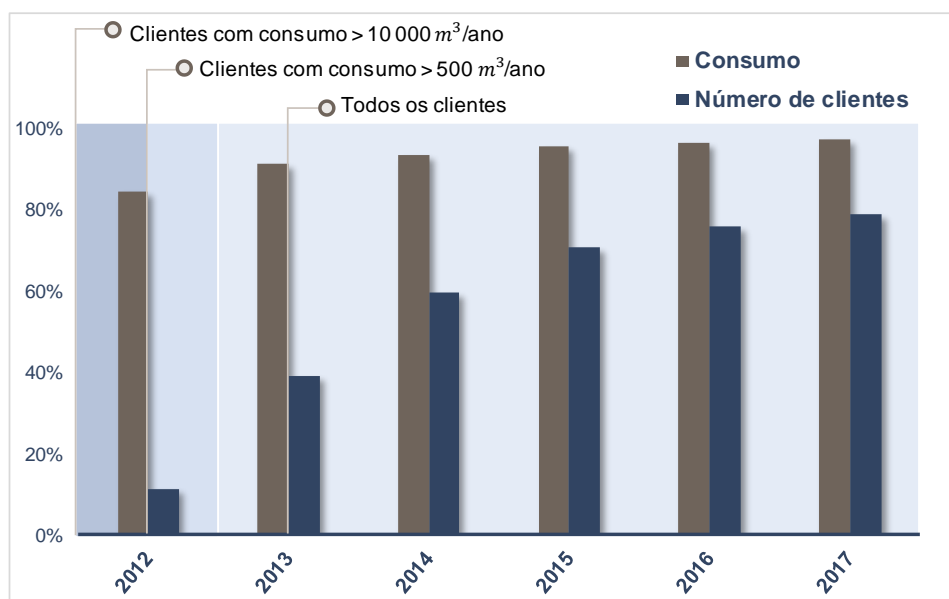
---

<sup>25</sup> Decreto-Lei n.º 66/2010, de 11 de junho.

<sup>26</sup> Conforme definido pela Portaria n.º 144/2017, de 24 de abril.

<sup>27</sup> 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**

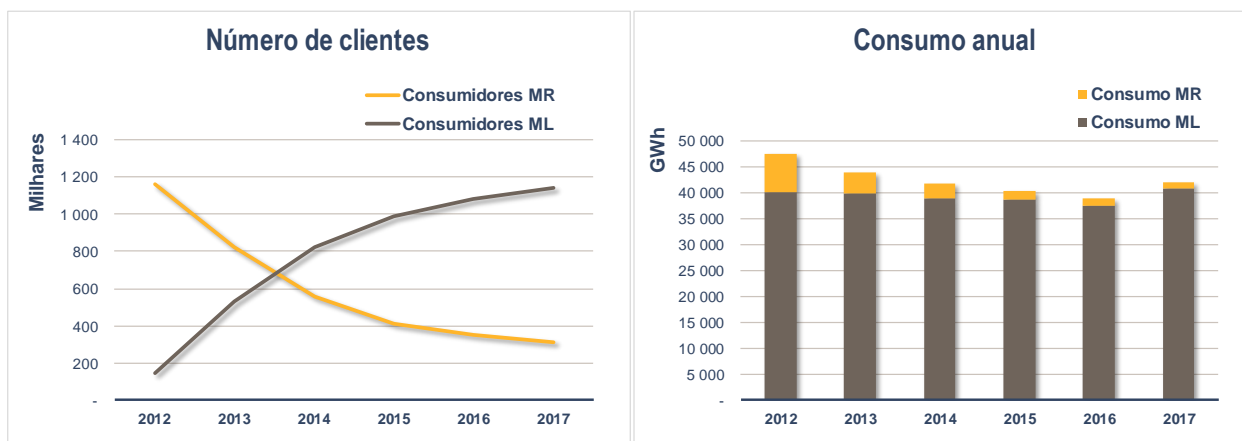


Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

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 2017, o ML cresceu oito vezes em número de clientes, com 998 mil novos clientes e registou um incremento de 797 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 2% entre 2012 e 2017, muito à custa da forte recuperação do consumo no ano de 2017 (+3 448 GWh). No MR, observou-se o movimento oposto tendo-se verificado, no mesmo período, uma redução de aproximadamente 73% do número de clientes e de 83% do consumo.

Figura 3-2 - Repartição do número de clientes e do consumo entre MR e ML, 2012 a 2017



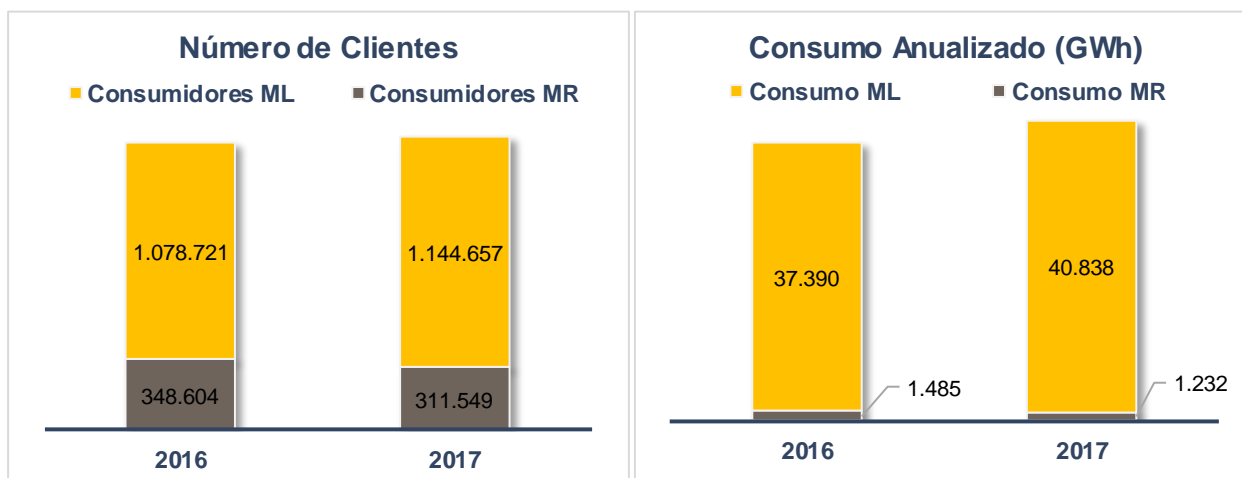
Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

A Figura 3-3 mostra a evolução recente tanto do número de clientes como do consumo no mercado de gás natural português em 2016 e 2017, de onde se destacam os 1,14 milhões de clientes no ML no final de 2017, mais 6,1% que no final do ano anterior. O MR, por sua vez, registou uma queda de mais de 10% do seu número de clientes, atingindo 0,31 milhões de clientes no final de 2017.

O consumo anualizado no ML ascendeu a 40 838 GWh em 2017, um aumento de 3 448 GWh e de cerca de 9% face ao ano anterior. Em sentido oposto, o MR registou uma queda de mais de 17% em termos de consumo, apresentando um consumo anualizado de 1 232 GWh em 2017.

Assim, em 2017, o ML representou 97% do consumo registado no território continental e 79% do número total de clientes.

Figura 3-3 - Número de clientes e consumo no setor do gás natural, 2016 e 2017

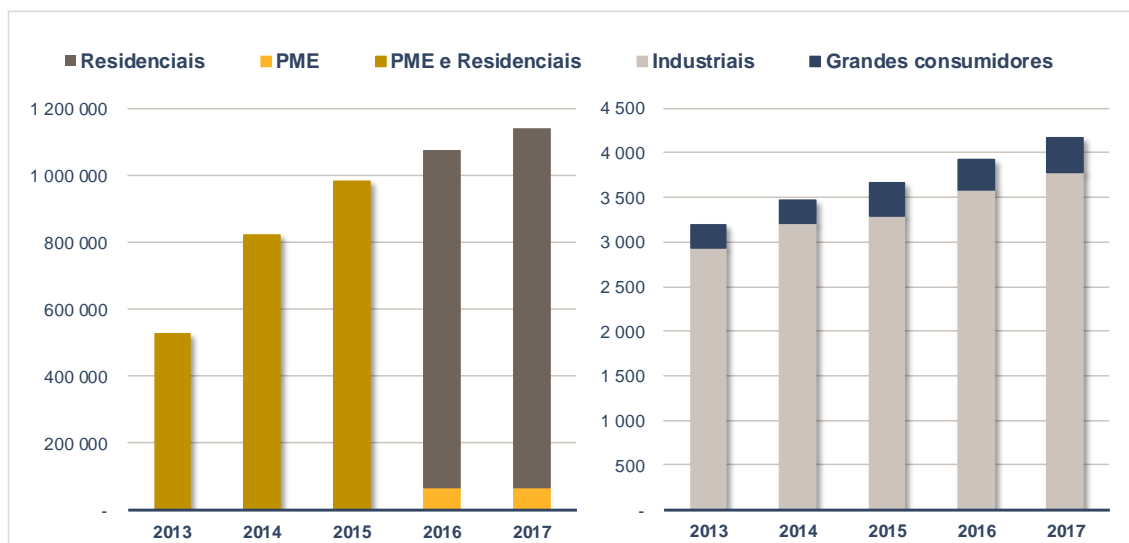


Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

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 2017, cerca de 6% face ao ano anterior. Os grandes consumidores<sup>28</sup>, apesar de terem registado a maior taxa de crescimento nas entradas no ML (17% face ao ano anterior), têm pouco contribuído para o aumento do número total de clientes no ML face ao reduzido número de clientes presentes neste segmento. Nos restantes segmentos também se verificou um aumento entre 2016 e 2017, na ordem dos 5%, vide Figura 3-4.

<sup>28</sup> Conjunto de clientes com consumo anual superior a um milhão de m<sup>3</sup> (n) de gás natural.

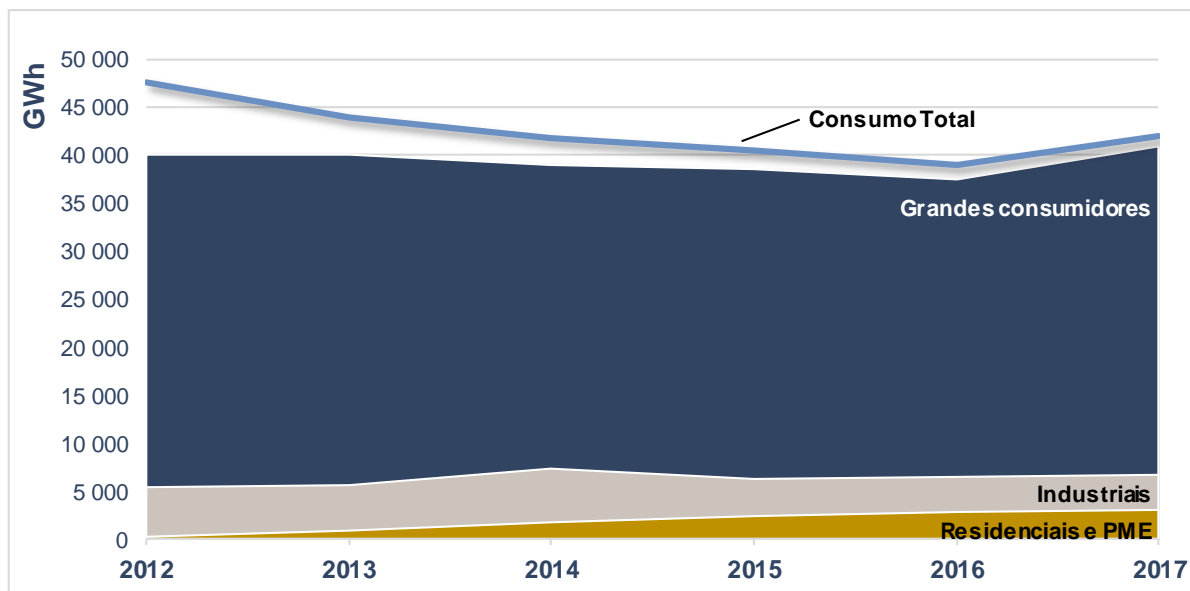
Figura 3-4 - Evolução do ML em Portugal continental por número de clientes, 2013 a 2017



Fonte: REN Gasodutos. 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 81%).

Figura 3-5 - Evolução do ML por segmento em consumo, 2012 a 2017



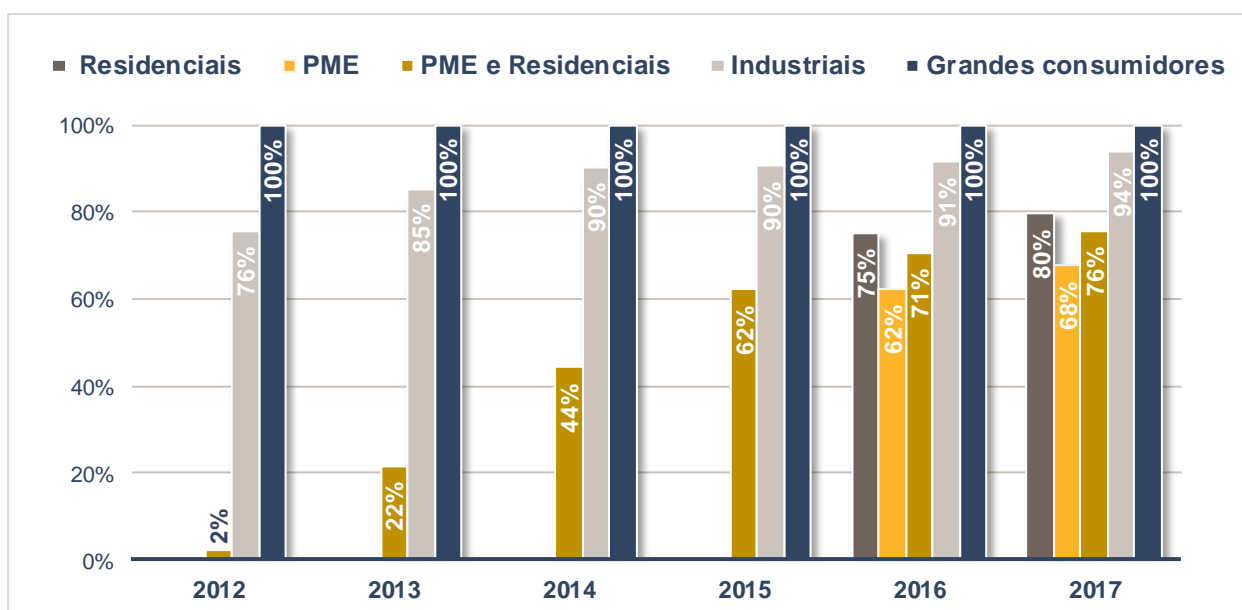
Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

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 2017, a totalidade do consumo de grandes consumidores

foi assegurado por comercializadores em mercado. No caso dos industriais<sup>29</sup> vêm sendo registadas percentagens iguais ou superiores a 90% desde 2014.

Já no segmento das pequenas e médias empresas (PME)<sup>30</sup> e residenciais, a percentagem de consumo abastecida por comercializadores de mercado continua a crescer, sendo que passou de cerca de 2% em 2012, para 76% em 2017. A partir de 2016 é possível obter os dados de penetração no ML de forma separada para os segmentos PME e residencial.

**Figura 3-6 - Penetração do ML por segmento de clientes, em consumo, 2012 a 2017**



Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

Como se pode ver na Figura 3-7, a esmagadora maioria do número de clientes do ML concentra-se, naturalmente, nos clientes domésticos, os quais representavam, em dezembro de 2017, 94% do total de clientes no ML sendo que os grandes consumidores representam a maior parte do consumo do ML (83,8%).

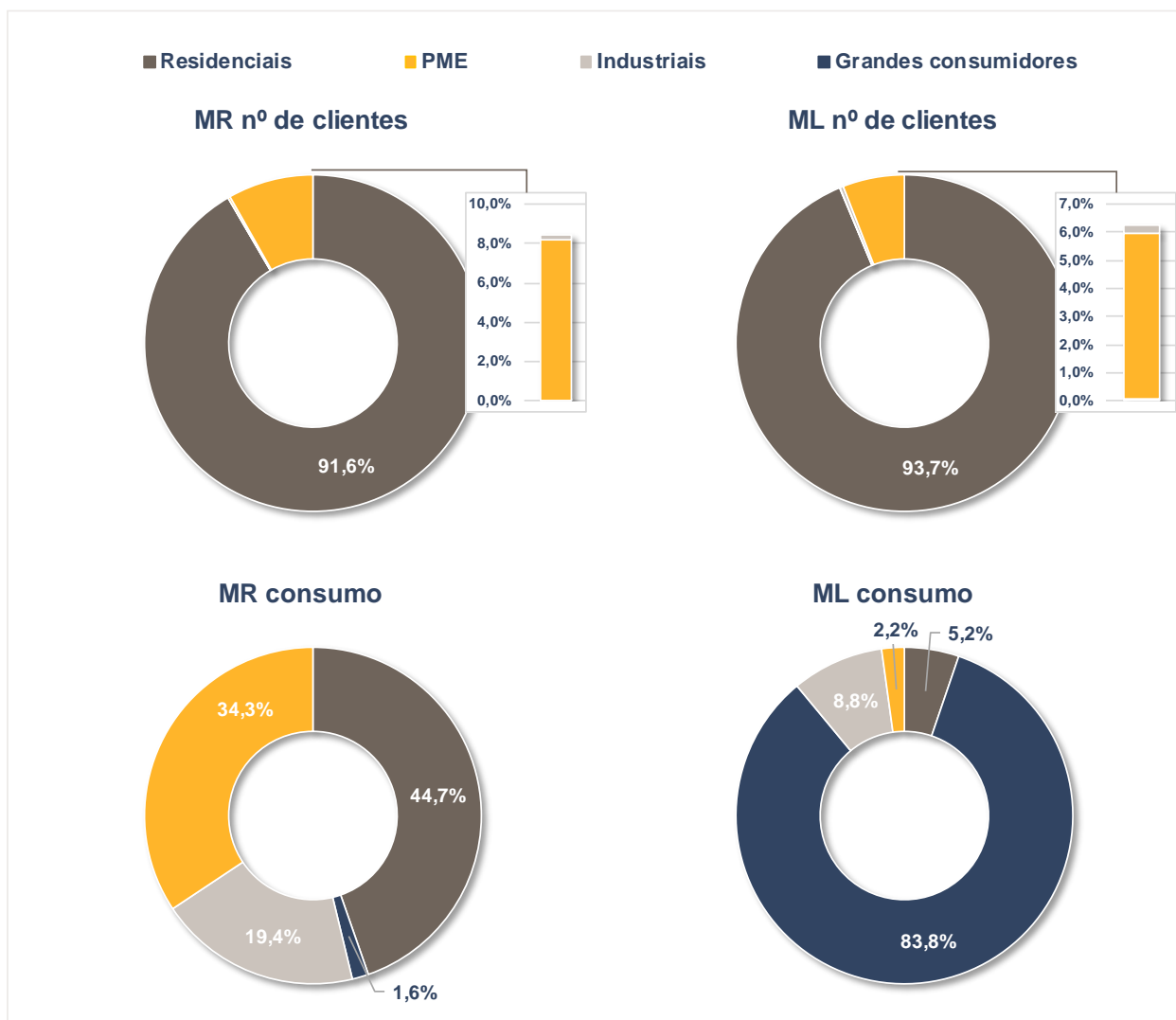
No que diz respeito ao MR, dos cerca de 310 mil clientes que permanecem a ser abastecidos pelo CUR, a grande maioria pertence ao segmento de clientes residenciais (91,6%) e que representam cerca de 45% dos consumos no MR.

<sup>29</sup> Conjunto de clientes com consumo anual superior 10 000 m<sup>3</sup> (n) e inferior a 1 milhão de m<sup>3</sup> (n) de gás natural.

<sup>30</sup> Conjunto de clientes com consumo anual de gás natural superior 500 m<sup>3</sup> (n). São clientes com as respetivas instalações consumidoras tipicamente ligadas às redes de distribuição em baixa pressão.



Figura 3-7 - Caracterização do mercado de gás natural, 2017

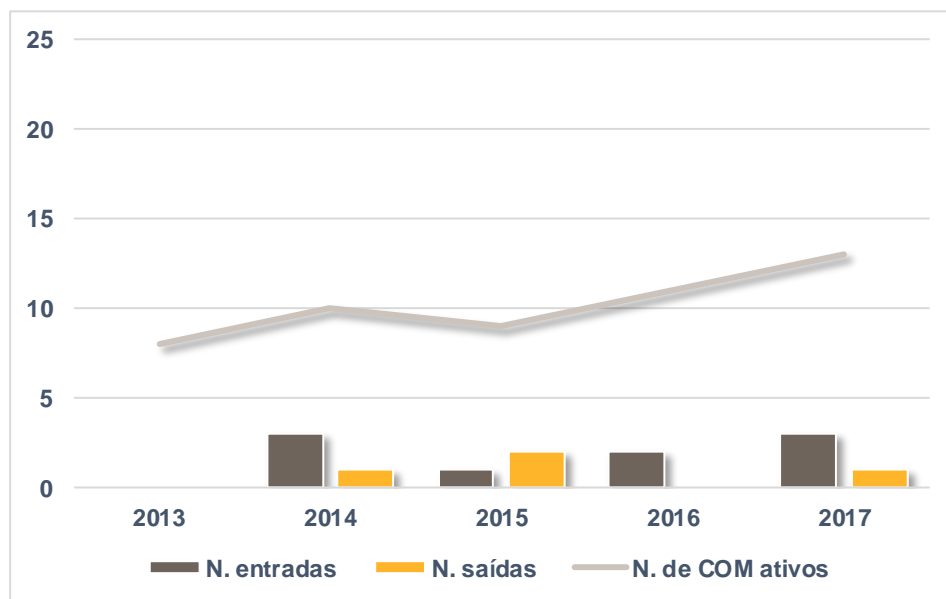


Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

### 3.1.2 COMERCIALIZADORES ATIVOS POR SEGMENTO DE CLIENTES

No final de 2017, encontravam-se a operar em mercado 13 comercializadores, mais dois que em 2016, destacando-se a abertura de atividade da PH Energia e da Luzigás e a transferência de clientes da carteira da Incrygas para a Crieneco. Na Figura 3-8 é apresentada a evolução do número de comercializadores ativos desde 2013 no ML do gás natural, tendo-se registado uma evolução positiva no período.

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



Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

De entre os comercializadores em atividade, 12 marcam com presença no segmento dos consumidores residenciais, 11 no segmento PME, dez no segmento dos industriais e oito no segmento dos grandes consumidores. A Quadro 3-1, a seguir, apresenta os 14 comercializadores em regime não regulado e os respectivos segmentos atendidos.

Quadro 3-1 - Lista dos comercializadores de gás natural ativos em 31 de dezembro de 2017

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

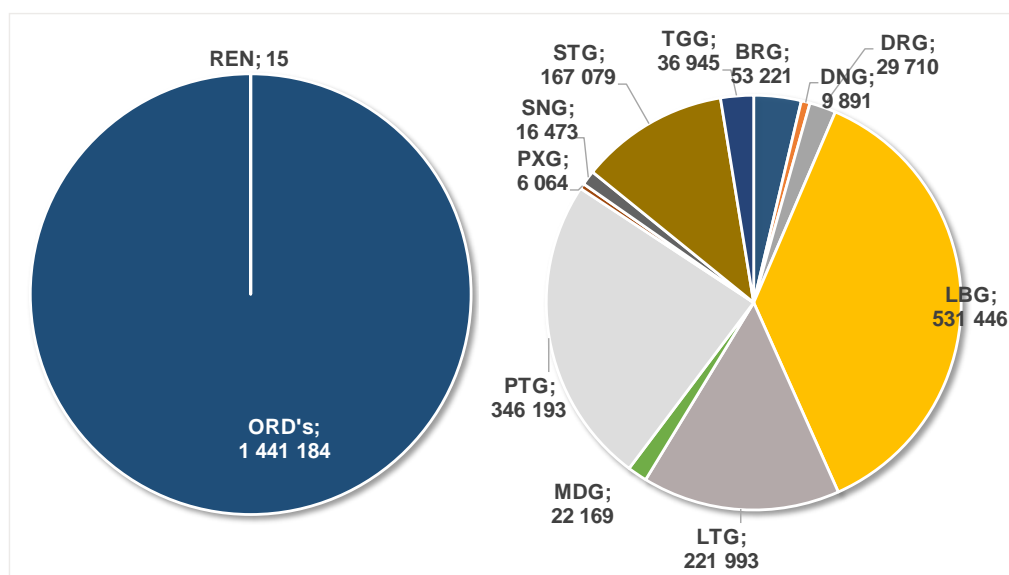
Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

Cabe destacar que, destes 13 comercializadores, dez também atuam na comercialização de eletricidade, nomeadamente a Audax, EDP Comercial, Endesa, Galp Power, GN Fenosa, Goldenergy, Iberdrola, Luzigás, PH Energia e Rolear.

### 3.1.3 ANÁLISE POR OPERADOR DE REDE

Em termos de número de clientes por 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 37% e 24%, respetivamente, do número total de clientes ligados às redes de distribuição no final de dezembro. Seguem-se a Lusitaniagás e a Setgás, com 15% e 12%, respetivamente.

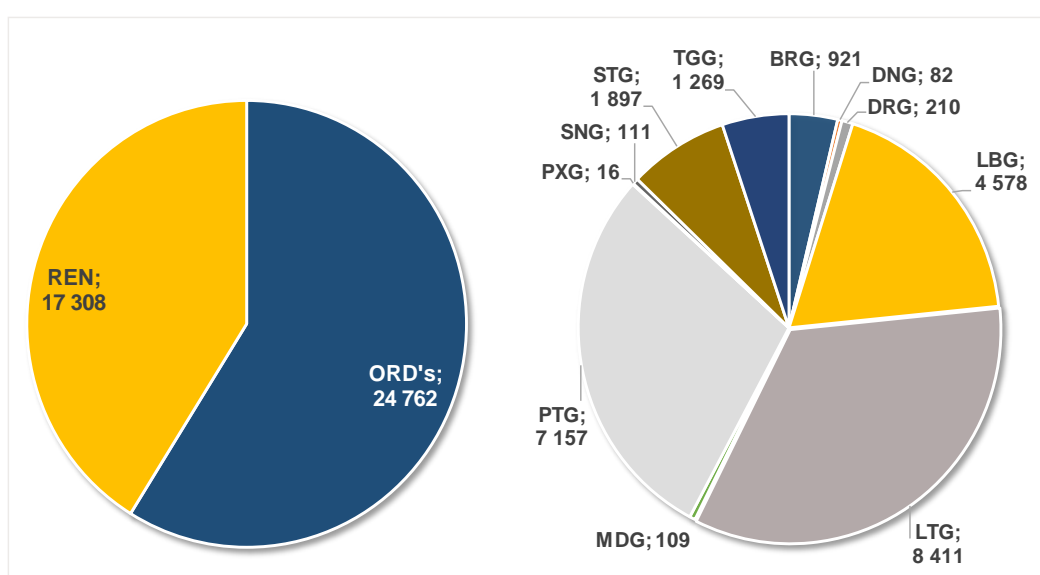
Figura 3-9 - Número de clientes por operador de rede em 2017



Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

Em termos de consumos, a rede de transporte representa cerca de 41% 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 29%, respetivamente. A Lisboaagás 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 2017

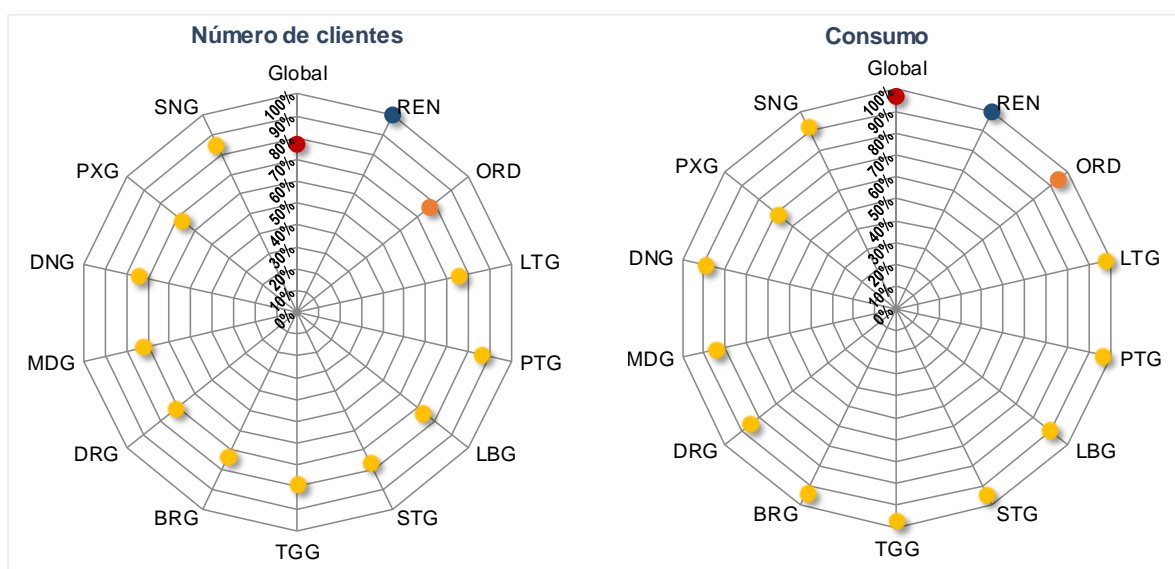


Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

No que se refere à percentagem de clientes no ML por ORD (Figura 3-11), esta varia entre cerca de 67%, na Paxgás, e 86% 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 (97%). A Paxgás é a distribuidora em que o consumo no ML tem menor penetração (cerca de 69%).

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



Fonte: REN Gasodutos. 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

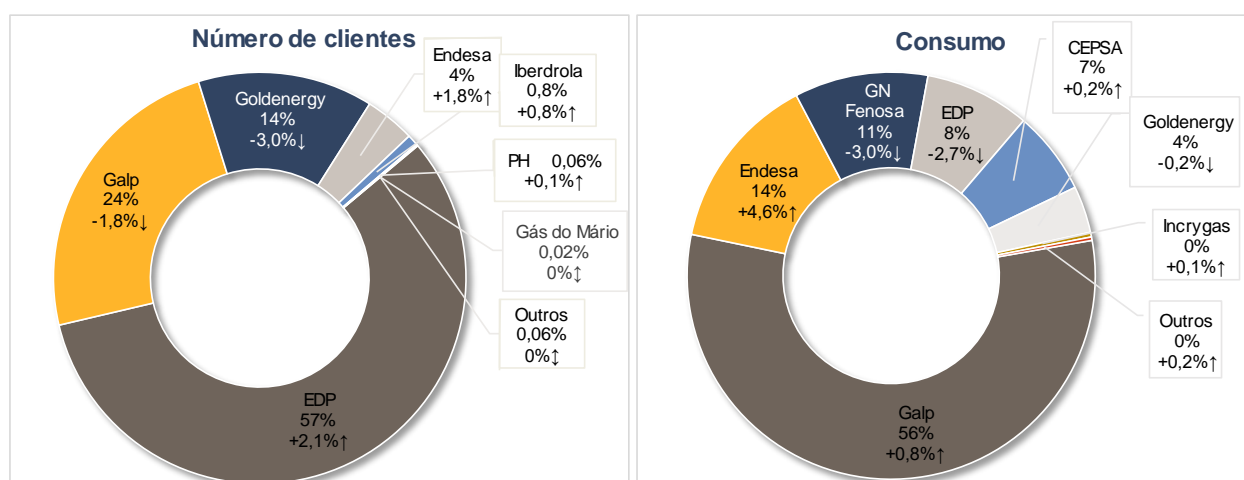
#### 3.2.2 QUOTAS DE MERCADO GLOBAIS

Em 2017, a EDP Comercial reforçou a sua posição como o principal operador no ML do gás natural em número de clientes alcançando 57% do total de clientes, que corresponde a um aumento de 2,1 p.p. em

relação a 2016, vide Figura 3-12. Em termos de consumo, a liderança é exercida pela Galp Power, que alcançou uma quota de 56% em 2017, com um aumento de 0,8 p.p. com relação ao ano anterior.

Em termos de número de clientes, a Galp Power regista a segunda posição com uma quota de 24%, ligeiramente inferior à do ano anterior, sendo seguida pela Goldenergy com uma quota de 14%. Em termos de consumo, a Endesa regista a segunda posição com uma quota de 14% (aumento de 4,6 p.p. face a 2016, seguida da GN Fenosa, com uma quota de 11% e da EDP Comercial com 8% (redução de 2,7 p.p. face ao ano anterior).

Figura 3-12 - Quotas de mercado no ML do gás natural em número de clientes e consumo, 2017



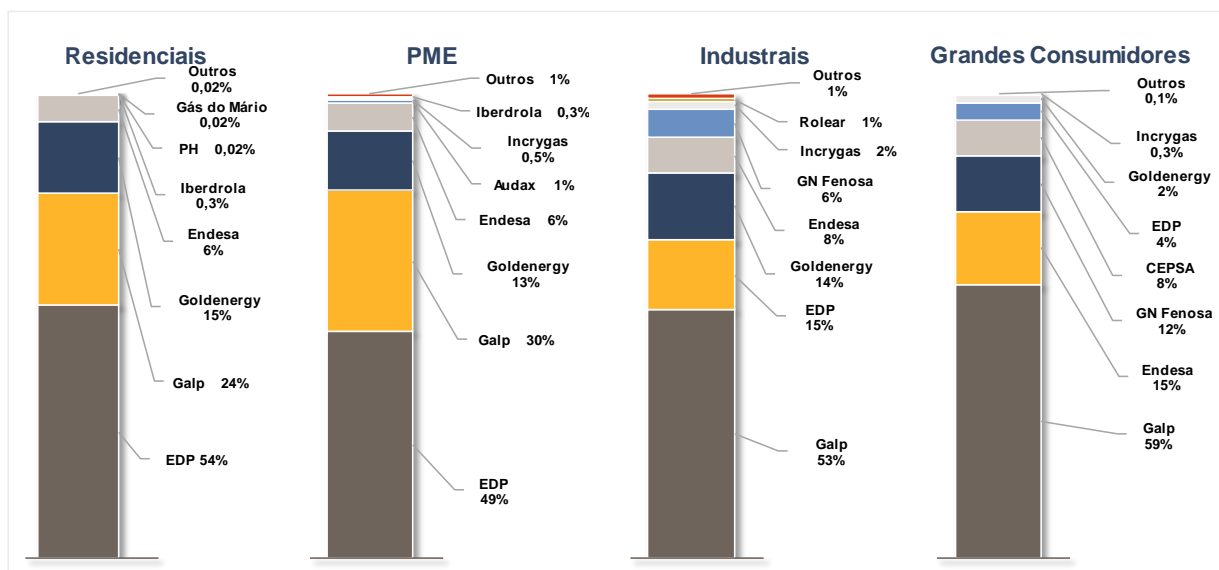
Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

Na Figura 3-13 são apresentadas as quotas de mercado em consumo por segmento. A EDP Comercial regista a liderança nos segmentos dos residenciais (54%) e PME (49%), enquanto a Galp Power lidera nos segmentos dos clientes industriais (53%) e dos grandes consumidores (59%).

Verifica-se que a presença de comercializadores alternativos ao comercializador de maior dimensão é mais forte nos segmentos com maiores níveis de consumo onde, para além do principal operador, é possível encontrar mais dois comercializadores com quotas superiores a 10%.

Destaca-se ainda que, à semelhança do que se verificava em 2016, é possível encontrar cinco comercializadores com quotas de mercado iguais ou superiores a 3% no segmento dos industriais e dos grandes consumidores. No segmento dos residenciais e PME, o número de comercializadores com quotas de mercado iguais ou superiores a 3% aumentou de três para quatro entre 2016 e 2017.

Figura 3-13 - Quotas de mercado no ML do gás natural por segmento, em consumo, 2017

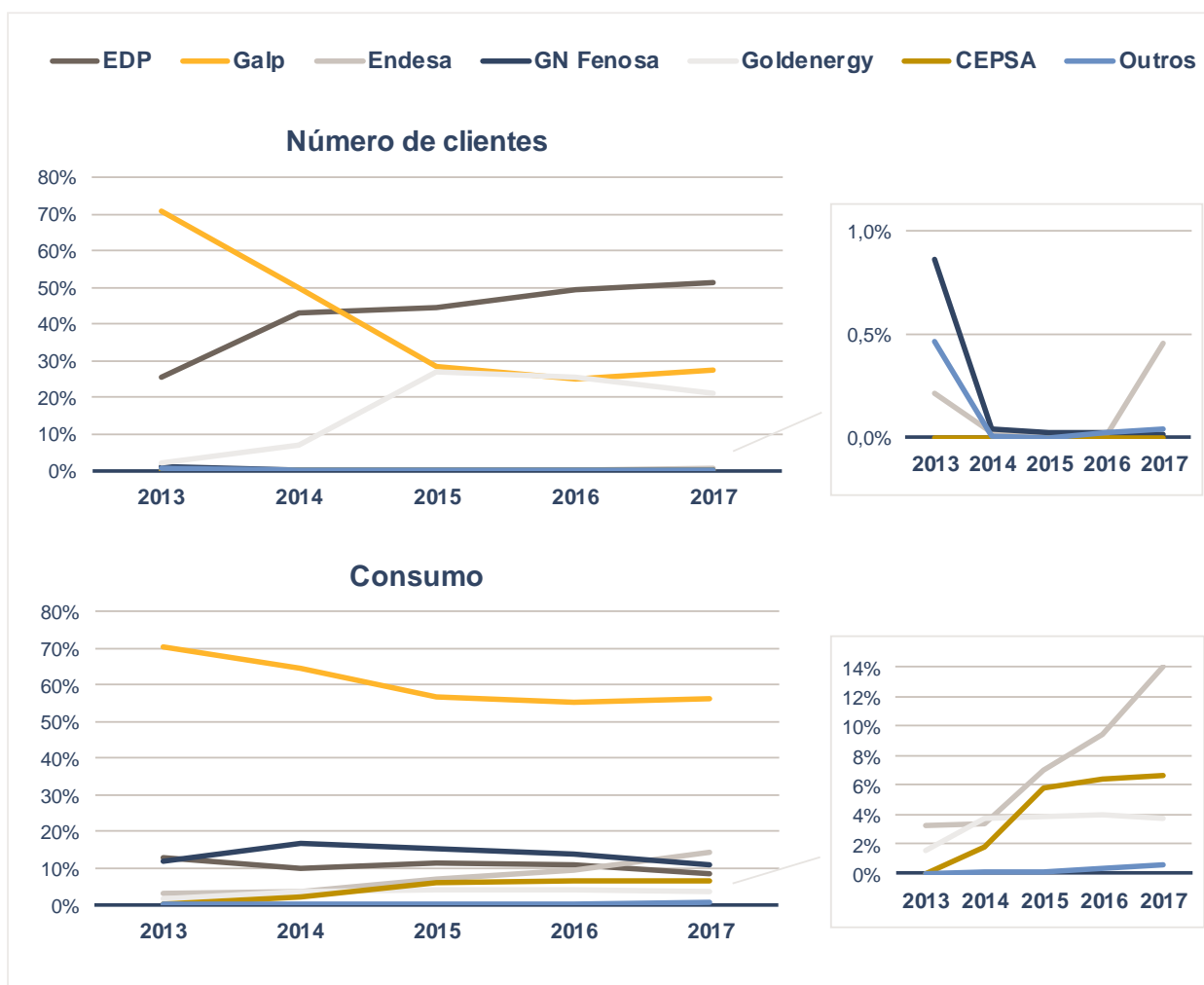


Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

No que diz respeito à evolução das quotas de mercado entre 2013 e 2017 (Figura 3-14) verificou-se, em termos do número de clientes, uma tendência de crescimento da EDP Comercial e da Goldenergy e de decréscimo da Galp Power. De registar que a EDP Comercial ultrapassou a Galp Power em 2015 como o principal comercializador. As captações de clientes domésticos provenientes do MR têm contribuído para o crescimento da quota da EDP Comercial.

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. Interessante notar ainda, no mesmo período, a clara tendência de crescimento registado pela Endesa, o que lhe permitiu passar a ser o segundo comercializador, bem como pela CEPSA e pela Goldenergy. Por outro lado, EDP Comercial e GN Fenosa apresentaram uma ligeira tendência de queda na quota de consumo no período avaliado.

Figura 3-14 - Evolução das quotas de mercado no ML do gás natural por número de clientes e consumo, 2013 a 2017



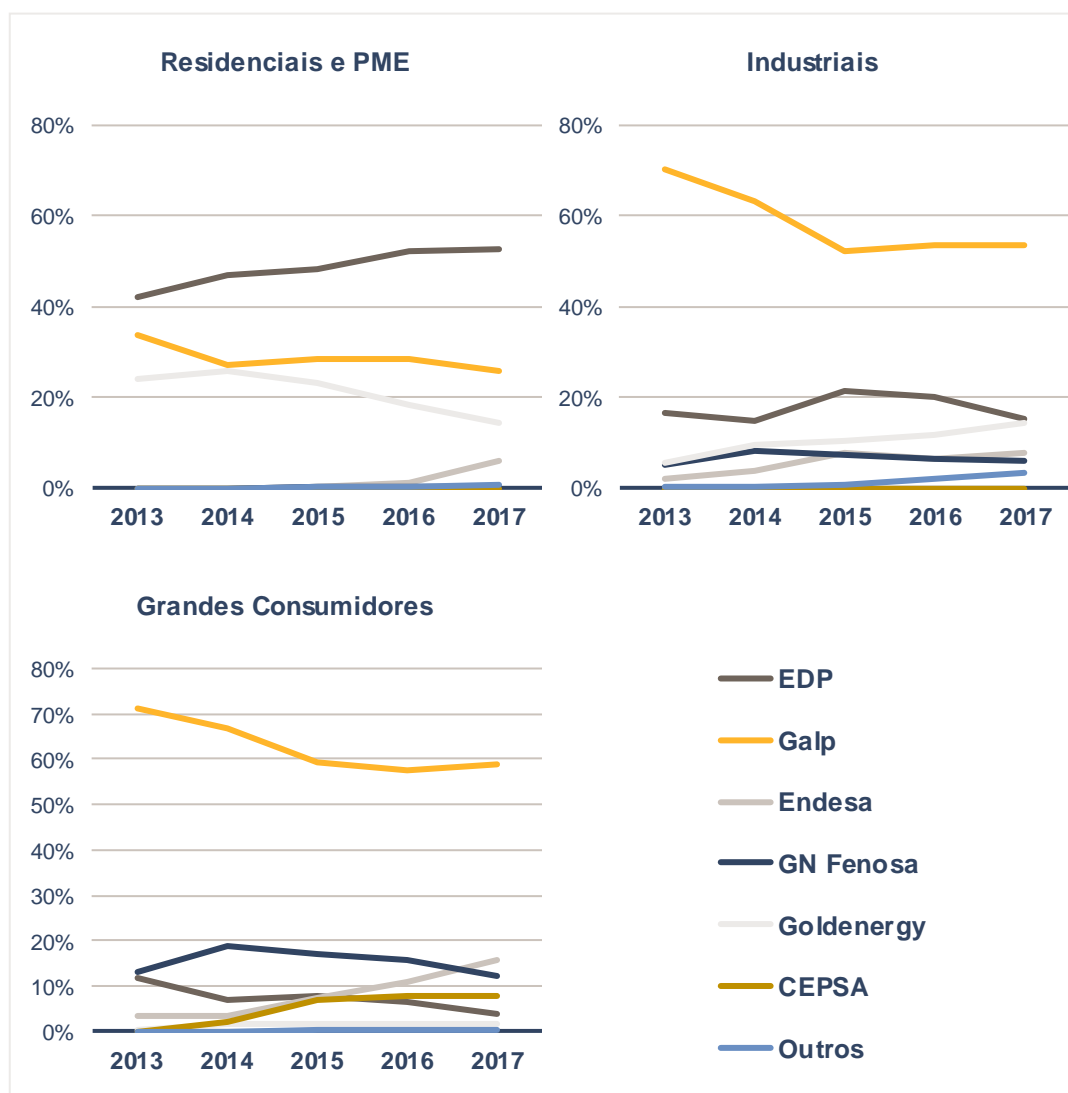
Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

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 2013 a 2017, 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 tenha havido uma ligeira queda na sua quota de mercado entre 2013 e 2017. Interessante notar a tendência decrescente da EDP Comercial nestes dois segmentos, tendo passado da segunda para a terceira posição no segmento dos industriais, e da terceira para a quinta posição no segmento dos grandes consumidores. Há ainda de assinalar a tendência de crescimento da Endesa, mais acentuada no segmento de clientes industriais.



Figura 3-15 - Evolução das quotas de mercado no ML do gás natural em consumo e por segmento, 2017

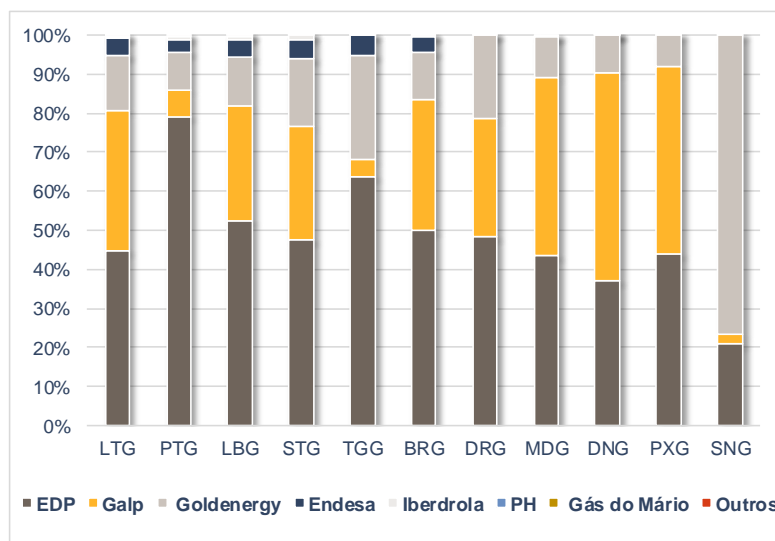


Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

### 3.2.2.1 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 79% e 64%, 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.

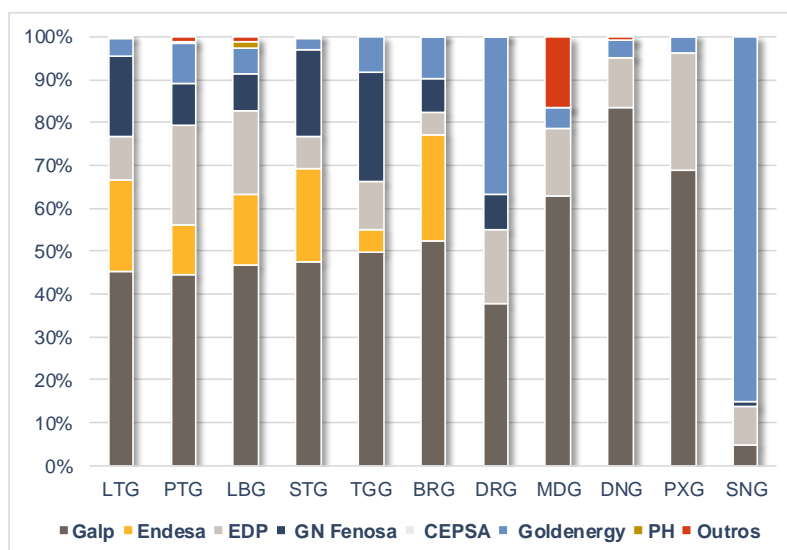
Figura 3-16 - Quota de mercado por ORD, em número de clientes, em 2017



Fonte: REN Gasodutos. 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 69%, 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 85% dos consumos em ML nessa rede.

Figura 3-17 - Quotas de mercado no ML por ORD em consumo, em 2017



Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

### 3.2.3 ANÁLISE DE CONCENTRAÇÃO DE MERCADO NO MERCADO LIBERALIZADO

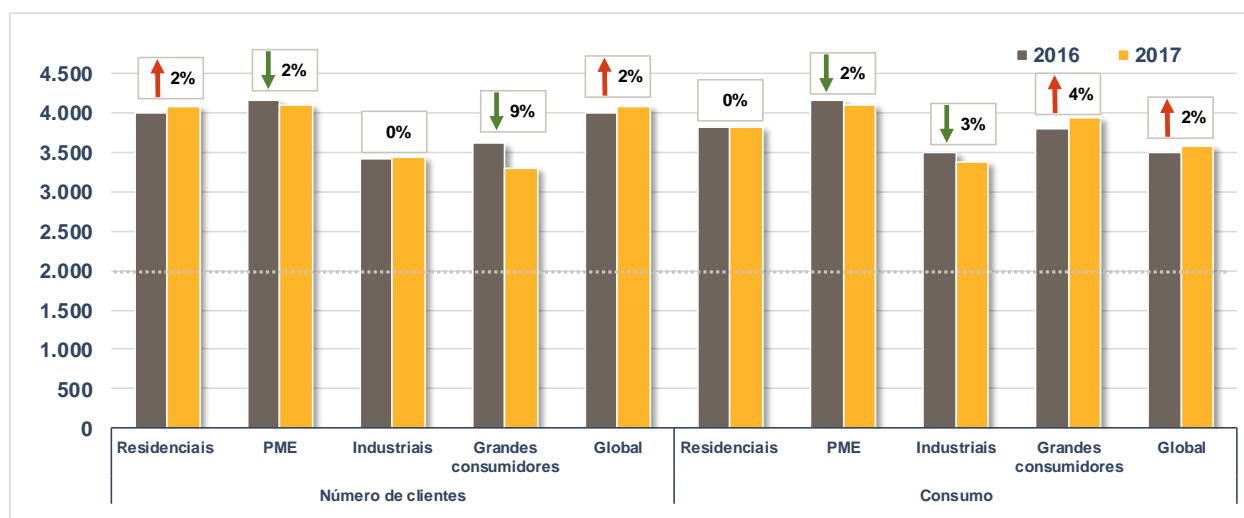
#### 3.2.3.1 CONCENTRAÇÃO DE MERCADO GLOBAL

Relativamente à concentração de mercado, os valores do índice HHI para o mercado português são apresentados na Figura 3-18. Contrariamente ao que ocorreu no setor elétrico, o setor do gás natural registou, em 2017, um aumento global do HHI em 2 p.p. quando medido tanto em número de clientes, quanto em consumo. No entanto, 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 (4 074 vs. 7 074), sendo que, em termos de consumo, o HHI é superior no setor do gás natural (3 503 vs. 2 757).

O aumento do valor global do HHI em número de clientes deve-se principalmente ao aumento do índice no segmento residencial muito por via do aumento da quota da EDP Comercial. No entanto, nos segmentos PME, e dos grandes consumidores HHI por número de clientes, reduziu-se 2 p.p. e 9 p.p., respetivamente.

Em termos de consumo, o aumento da concentração do mercado foi fortemente influenciado pelo aumento da concentração no segmento dos grandes consumidores principalmente devido ao aumento da quota da Galp Power e da Endesa. Contudo, os segmentos PME e dos clientes industriais apresentaram uma redução do valor de concentração, 2 p.p. e 3 p.p. respetivamente.

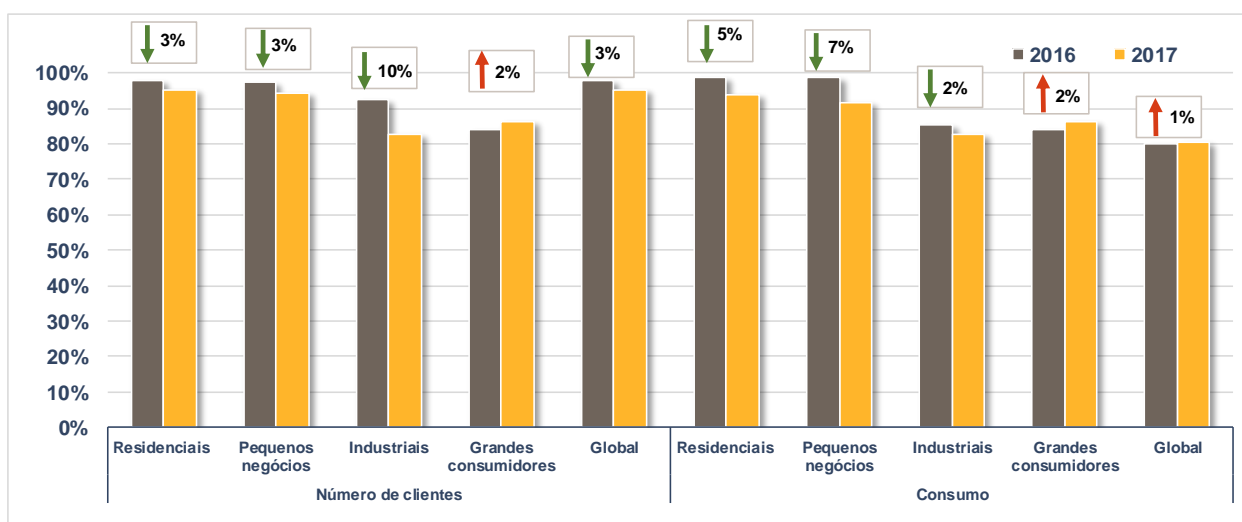
Figura 3-18 - Concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2017 (HHI)



Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

A Figura 3-19 apresenta a evolução entre 2016 e 2017 do indicador Q3, medido em número de clientes e em consumo, para os vários segmentos. Este indicador, contrariamente ao HHI, aponta para uma redução generalizada da concentração de mercado em todos os segmentos, à exceção dos grandes consumidores.

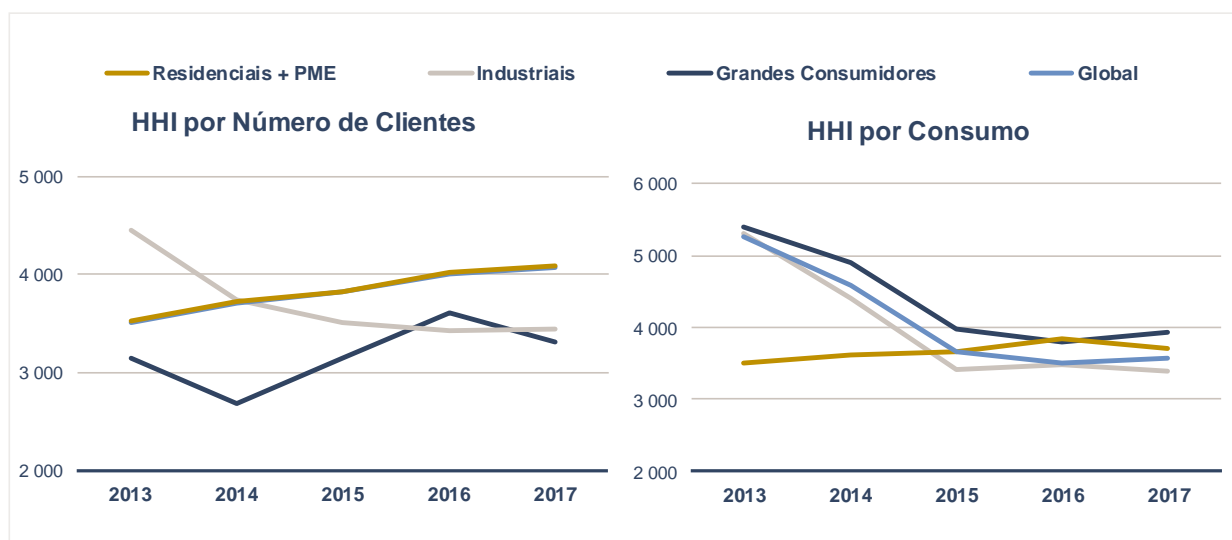
**Figura 3-19 – Quota dos três comercializadores com maior dimensão em número de clientes e consumo, 2017 (Q3)**



A Figura 3-20 apresenta a evolução da concentração do mercado, medida pelo HHI, entre 2013 e 2017 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, mais uma vez explicável pelo 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 de concentração de mercado, apesar da ligeira degradação em 2017, e que foi alcançada à custa dos bons resultados obtidos nos segmentos industrial e de grandes consumidores.

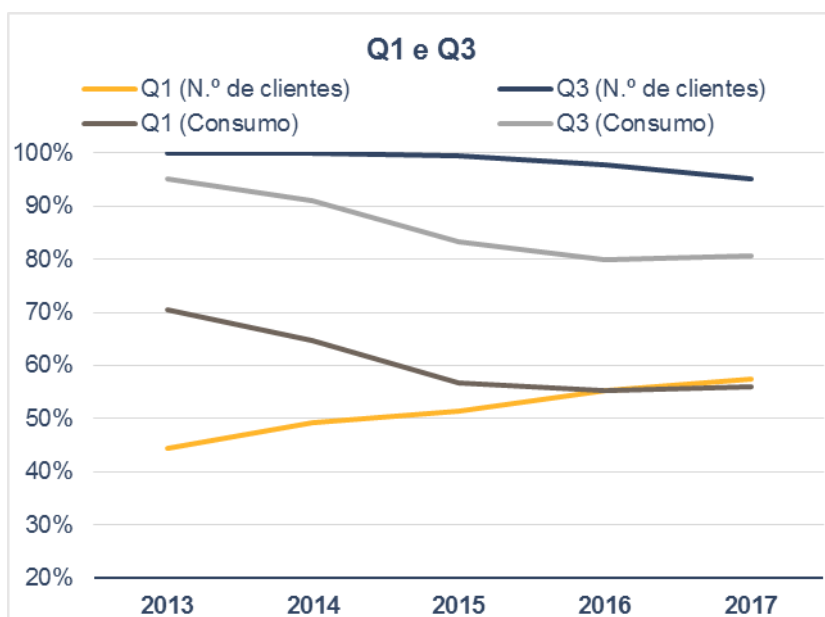
Figura 3-20 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo, por segmento, 2013 a 2017 (HHI)



Fonte: REN Gasodutos. 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.

Figura 3-21 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2013 a 2017 (Q1 e Q3)



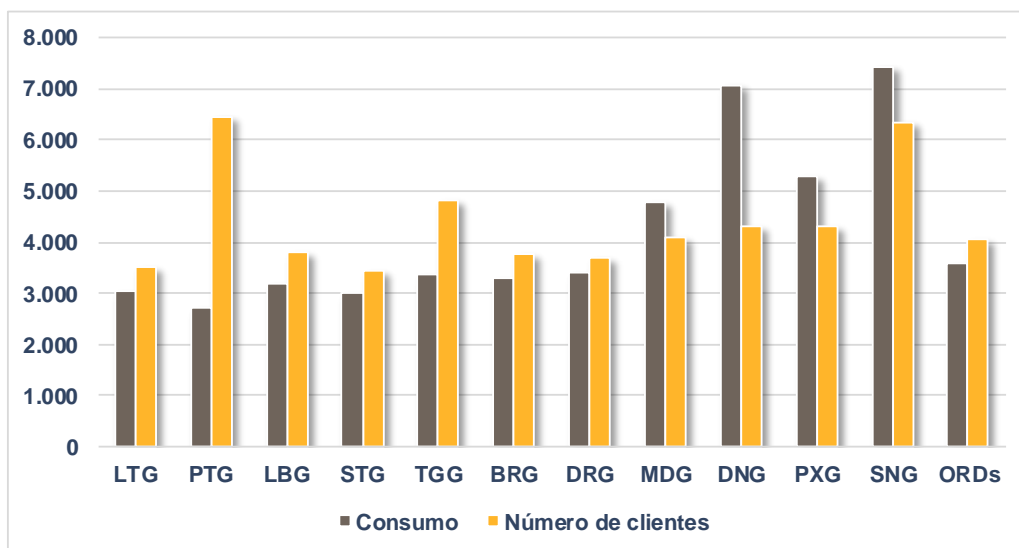
### 3.2.3.2 CONCENTRAÇÃO DE MERCADO POR REDE DE DISTRIBUIÇÃO

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 Sonorgás apresenta a concentração de mercado mais elevada em consumo e a segunda maior em número de clientes, devido ao peso da Goldenergy neste ORD.

Realça-se que a rede da Portgás regista simultaneamente o HHI mais elevado, 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, da Dianagás e da Paxgás, especialmente quando medidos em consumo.

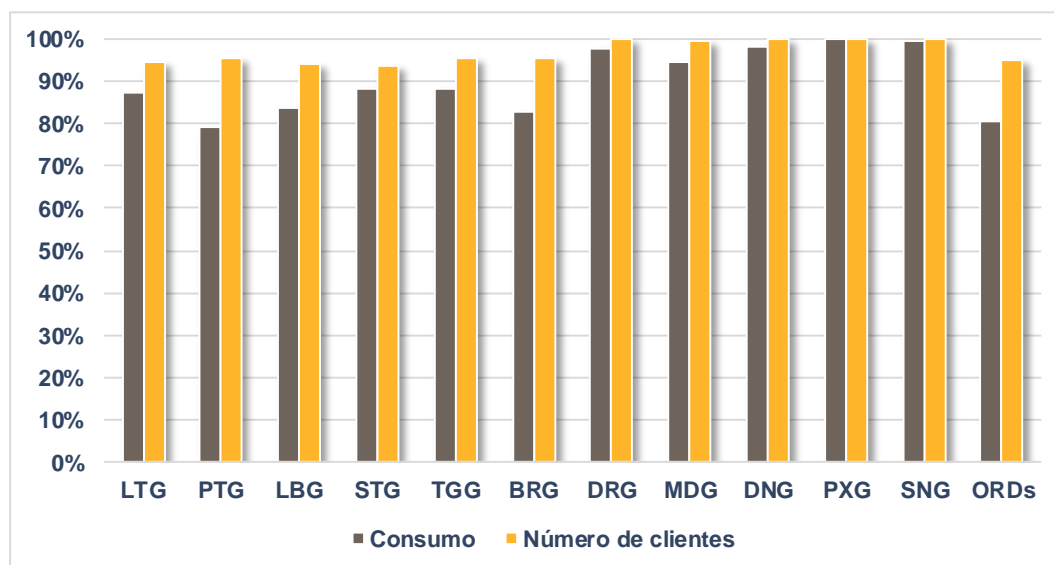
Figura 3-22 - Concentração do mercado por ORD em número de clientes e consumo, 2017 (HHI)



Fonte: REN Gasodutos. 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 maiores níveis de concentração de mercado nas redes da Sonorgás, Paxgás, Dianagás, Medigás e Duriensegás enquanto as redes da Portgás apresentam a menor concentração em número de clientes e as redes da Lisbogás e da Setgás a menor concentração em consumo.

Figura 3-23 - Concentração do mercado por ORD em número de clientes e consumo, 2017 (Q3)



### 3.3 MOVIMENTOS DE MERCADO

#### 3.3.1 SALDOS DAS CARTEIRAS

Na Figura 3-24 são apresentados os saldos<sup>31</sup> do número de clientes nas carteiras das comercializadoras no ML em 2016 e 2017, 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 por os dados de reporte neste setor ainda dificultarem uma análise em termos de consumo<sup>32</sup>.

Em 2017, registou-se um saldo global positivo de cerca de 66 mil clientes presentes nas carteiras das comercializadoras no ML. A EDP Comercial é a comercializadora que registou o maior crescimento líquido do número de clientes em carteira em 2017 (60 506 clientes), apesar de este ser inferior ao registado no ano anterior (89 122 clientes). Seguem-se a Endesa e a Iberdrola, com um crescimento líquido de 22 mil e nove mil clientes, respetivamente, mais elevado em ambos os casos que no ano anterior.

Em sentido inverso, surgem a Galp Power e a Goldenergy que apresentam um saldo negativo de cerca de três mil e de 23 mil clientes, respetivamente. No caso da Galp Power inverteu-se o sinal do saldo registado no ano anterior.

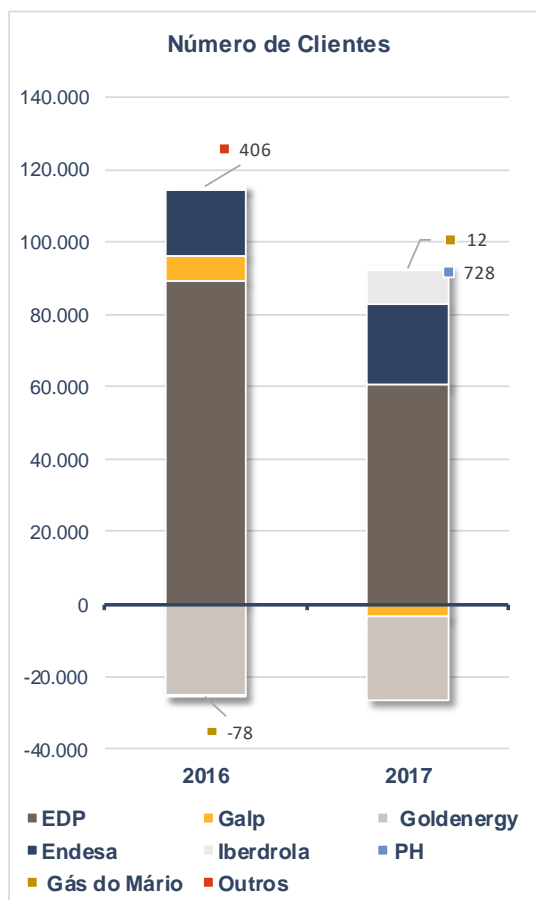
---

<sup>31</sup> Saldo obtido através da diferença entre o número de clientes no último mês de dois anos consecutivos.

<sup>32</sup> 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, 2016 a 2017



Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

### 3.3.2 MUDANÇAS DE COMERCIALIZADOR

Os dados relativos às mudanças de comercializador nas carteiras dos comercializadores em ML<sup>33</sup> em 2017, 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 (17% do total de clientes que mudou de comercializador) e saídas de clientes de carteiras do ML para o MR (0,04% do total de clientes que mudou de comercializador em 2017). A parte superior (positiva) indica quantos clientes passaram a ser fornecidos por aquele comercializador, enquanto a parte inferior

<sup>33</sup> 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.

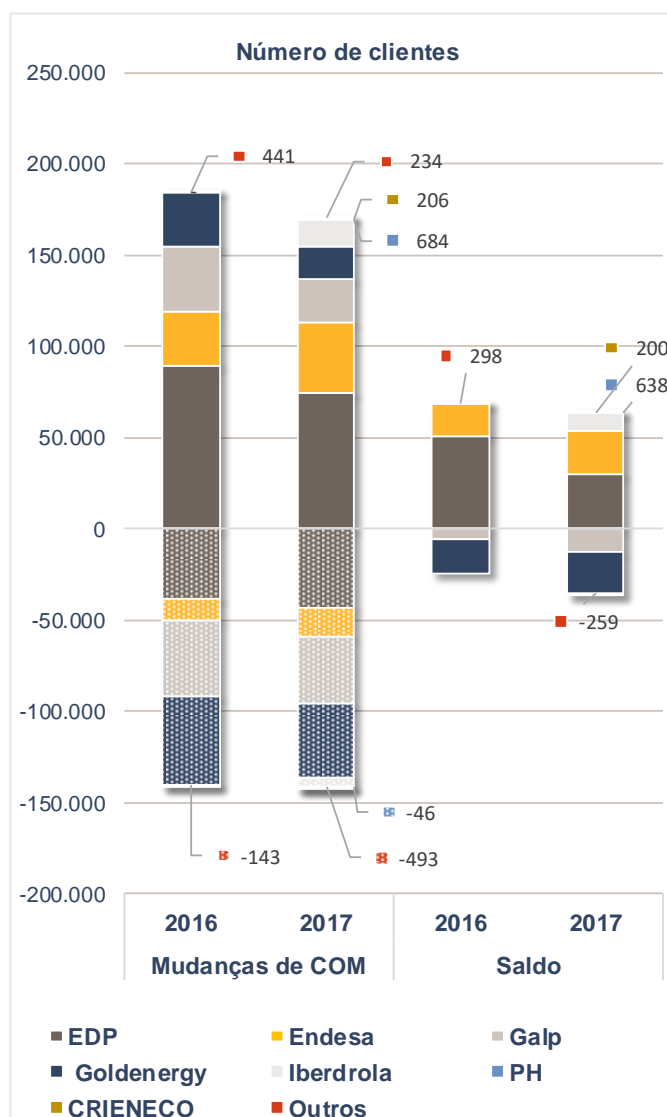
(negativa), identificada pela área com padrão, indica quantos clientes deixaram de ser fornecidos pelo comercializador em questão. As colunas de saldo apontam a diferença entre os dois valores para os comercializadores em regime de mercado.

À semelhança do que se verificou na evolução da carteira total de clientes, também na captação de clientes no ML e no MR, a EDP Comercial é a comercializadora que apresenta o maior saldo entre entradas e saídas em 2017, cerca de 30 mil clientes, registando também aqui uma acentuada redução face ao resultado obtido no ano anterior, cerca de 51 mil clientes.

A Endesa e a Iberdrola obtêm os segundos e terceiros melhores registos com saldos de 23 mil clientes e de nove mil clientes. Este valor é praticamente igual 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.

Em sentido inverso, a Galp Power e a Goldenergy, agravaram as perdas de clientes verificadas em 2016, registando um saldo negativo, em 2017, de 13 mil e de 22 mil clientes, respetivamente.

Figura 3-25 - Mudanças e saldo na mudança de comercializador, por número de clientes, 2016 a 2017



Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

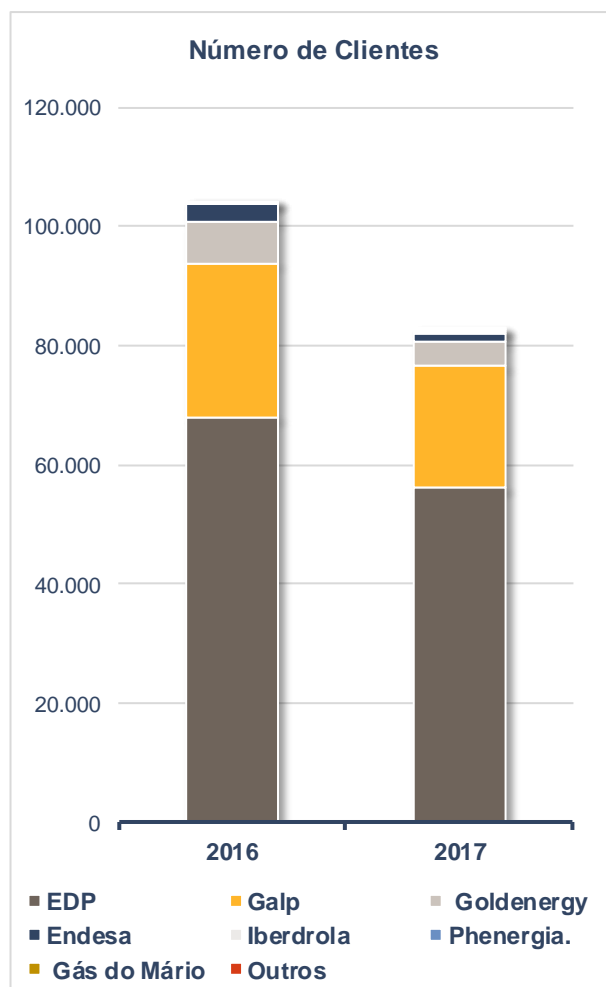
### 3.3.3 ENTRADAS DIRETAS NO MERCADO LIBERALIZADO

O volume de clientes considerado nas entradas diretas em 2017 correspondeu a 82 674 clientes, enquanto em 2016 este valor correspondeu a 103 798, mais 20% do que o valor apresentado em 2017, conforme Figura 3-26.

Novamente, nota-se a grande captação dos novos clientes pela EDP Comercial em termos de número de clientes (56 248 novos clientes captados em 2017) representando 68% das entradas. A Galp Power aparece em seguida vendo a sua captação corresponder a 25% do total e correspondendo a 20 mil novos clientes em 2017.

A Goldenergy diminuiu a sua captação, atingindo cerca de quatro mil clientes relativos a entradas diretas em 2017. As restantes comercializadoras registaram valores de captação de novos clientes pouco significativos.

**Figura 3-26 - Entradas diretas por número de clientes, 2016 e 2017**



Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

### 3.3.4 ROTAÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES DOMÉSTICOS

Na Figura 3-27 são apresentadas as taxas médias de entradas<sup>34</sup> e a taxa média de saídas<sup>35</sup> nos últimos 12 meses dos sete comercializadores com maior quota de mercado em número de clientes no setor doméstico

<sup>34</sup> 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.

<sup>35</sup> 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.

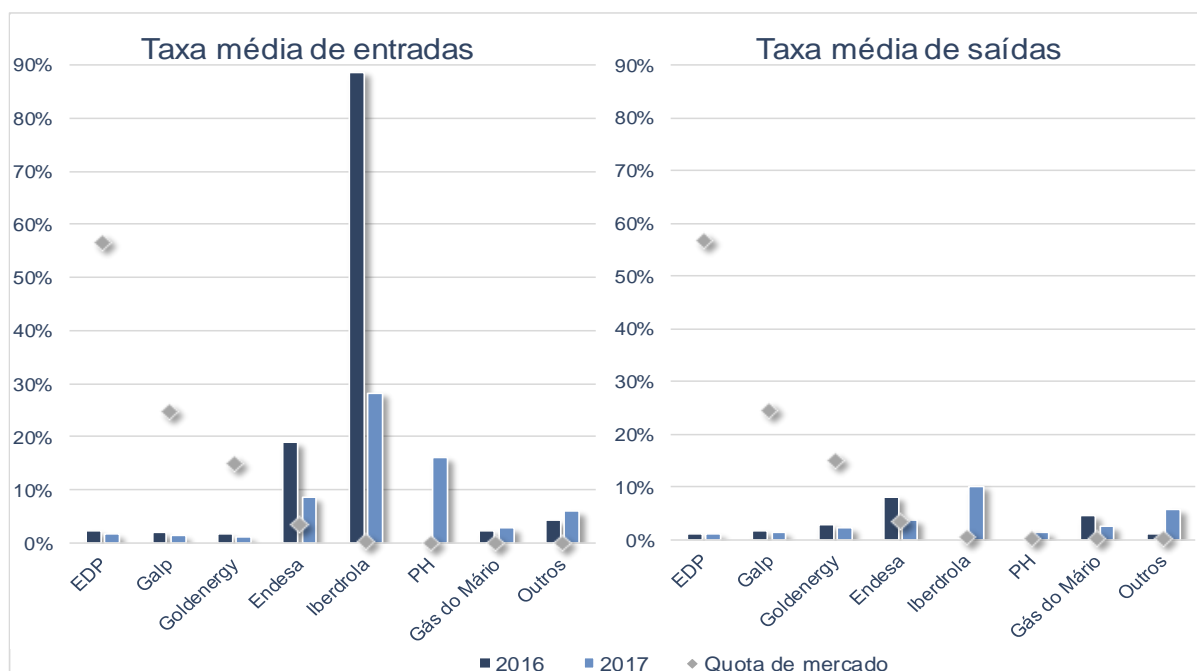
e dos restantes comercializadores agrupados na rubrica “Outros”, bem como a respetiva quota de mercado. De uma forma geral, a taxa média de entradas é superior à taxa média de saídas, o que se justifica pelo facto de se continuar a verificar uma migração significativa de clientes do MR para o ML.

A comercializadora com maior quota de mercado, a EDP Comercial, apresenta a menor taxa de saídas (0,9%) e uma taxa de entradas de 1,7% registando em ambos os casos uma redução face ao ano anterior de 0,6 p.p. e de 0,1 p.p., respetivamente.

A Galp Power apresenta uma taxa de saídas (1,4%) superior à taxa de entradas (1,3%), situação inversa à verificada no ano anterior. A Goldenergy também apresenta uma taxa de entradas (1,1%) inferior à taxa de saídas (2,3%).

As restantes empresas e a rubrica “Outros” registam taxas de entradas superiores às taxas de saída. Destacam-se pela positiva as taxas de entrada da Iberdrola, PH Energia e Endesa, 28,1%, 16,1% e 8,7%, respetivamente e pela negativa as taxas de saída da Iberdrola, dos “Outros” e da Endesa com 10%, 5,7% e 3,6%.

**Figura 3-27 - Taxa média de entradas e saídas por quota de mercado, em 2017**



Fonte: REN Gasodutos. 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

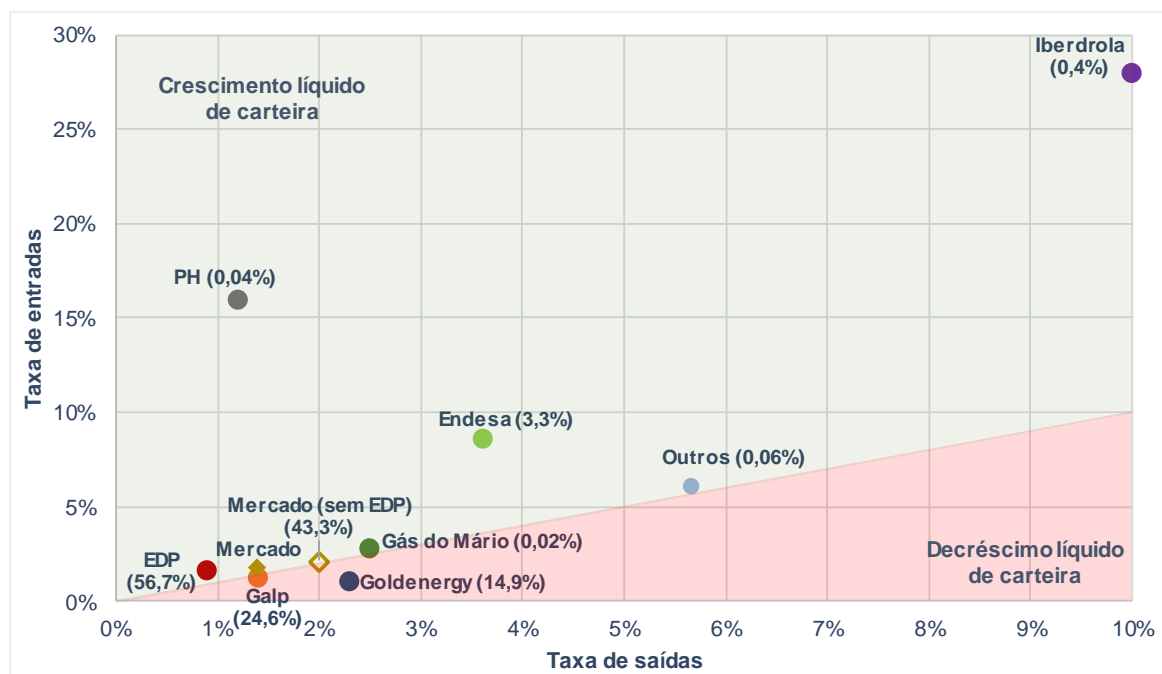
saída e na zona vermelha as comercializadoras em situação inversa. Quanto maior for a distância da intersecção entre a zona verde e a zona vermelha, maior será o crescimento ou o decréscimo da carteira.

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.

Pode verificar-se que a Galp Power e a Goldenergy são as únicas comercializadoras que apresentam taxas de saídas superiores às taxas de entradas e que a Iberdrola é a comercializadora que apresenta o maior diferencial entre taxas de entrada e taxas de saída. A PH regista uma taxa de entradas muito elevada e uma reduzida taxa de saídas, o que evidencia uma elevada capacidade de crescimento da carteira.

O ML apresenta no seu conjunto uma taxa de entradas de 1,8% e uma taxa de saídas de 1,4% em 2017 e, quando excluindo a comercializadora com maior quota de mercado, o valor das taxas passa para 2,1% para as entradas e para 2,0%, no caso das saídas.

**Figura 3-28 - Relação entre taxa média de entradas e a taxa de saídas, e correspondentes quotas de mercado, em 2017**



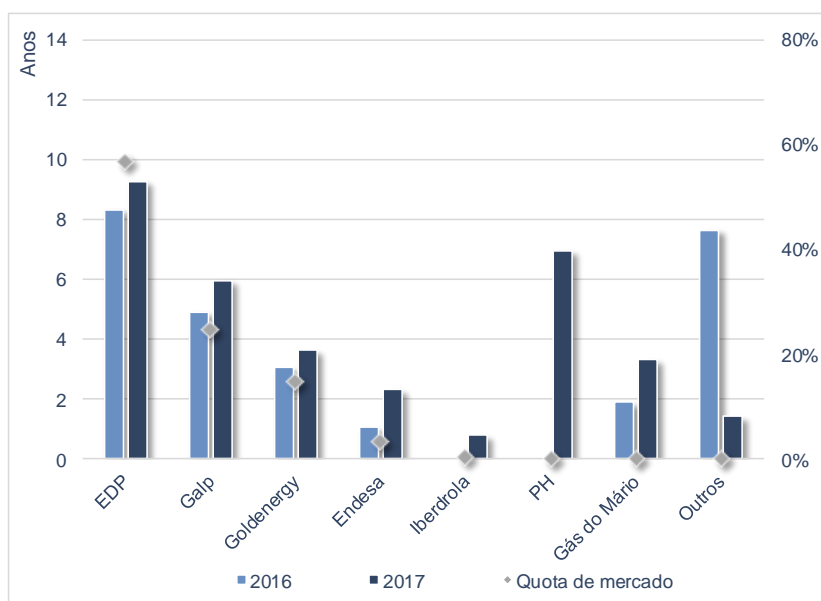
Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

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 2017 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 2017 e sem qualquer reposição de clientes, isso significaria que a empresa levaria cerca de nove anos a perder toda a sua base de clientes, o que representa uma melhoria face ao valor de oito anos registado no ano anterior.

A PH Energia apresenta, de entre as entidades analisadas, o segundo melhor registo, com um valor de cerca de sete anos, seguindo-se a Galp Power com um valor de cerca de seis anos, melhor que os cinco do ano anterior. As restantes empresas registaram valores inferiores a quatro 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 2016 e 2017



Fonte: REN Gasodutos. 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*<sup>36</sup> de 2014 a 2017, sendo que se nota durante este período uma redução gradual da percentagem de clientes a entrar<sup>37</sup> na carteira de comercializadoras do ML, tendo esse valor passado de 27% em 2014, para 17% em 2017.

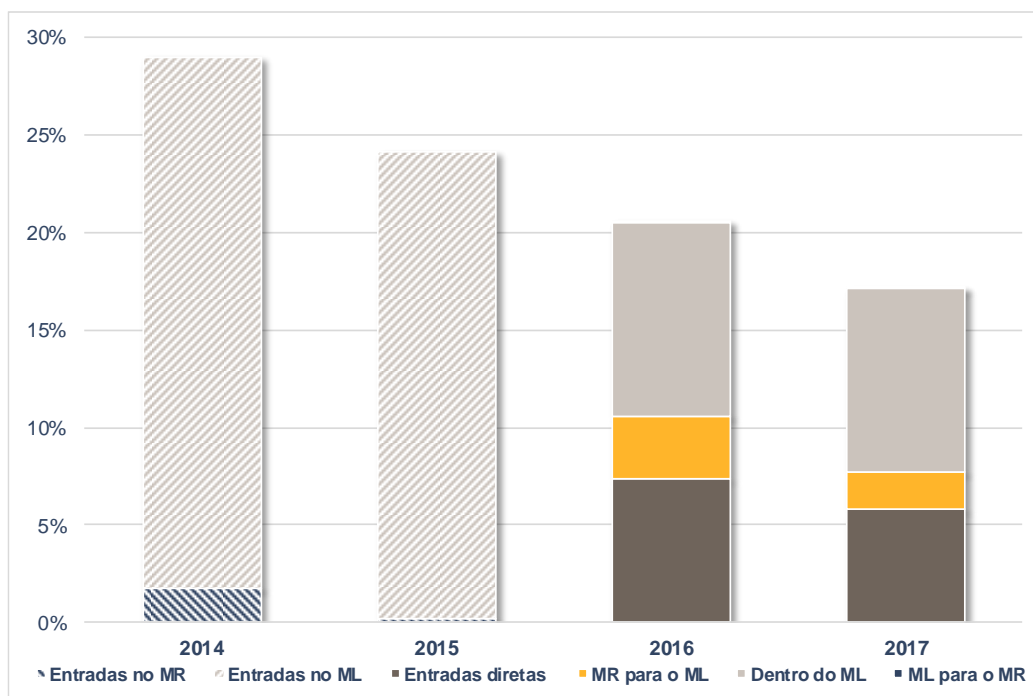
A partir de 2016 é possível desagregar as entradas nas carteiras de comercializadores a operar no ML em entradas diretas, entradas provenientes do MR e entradas de clientes oriundas de outros comercializadores em ML. Entre 2016 e 2017 pode-se verificar que a redução das entradas é feita à custa, principalmente, de uma redução do número de entradas diretas e do número de clientes que transitaram

<sup>36</sup> 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.



do MR para o ML. As mudanças dentro do ML constituem a principal componente de movimentos de *switching* em 2016 e 2017.

Figura 3-30 - Evolução dos movimentos de *switching* em número de clientes, 2014 a 2017



Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

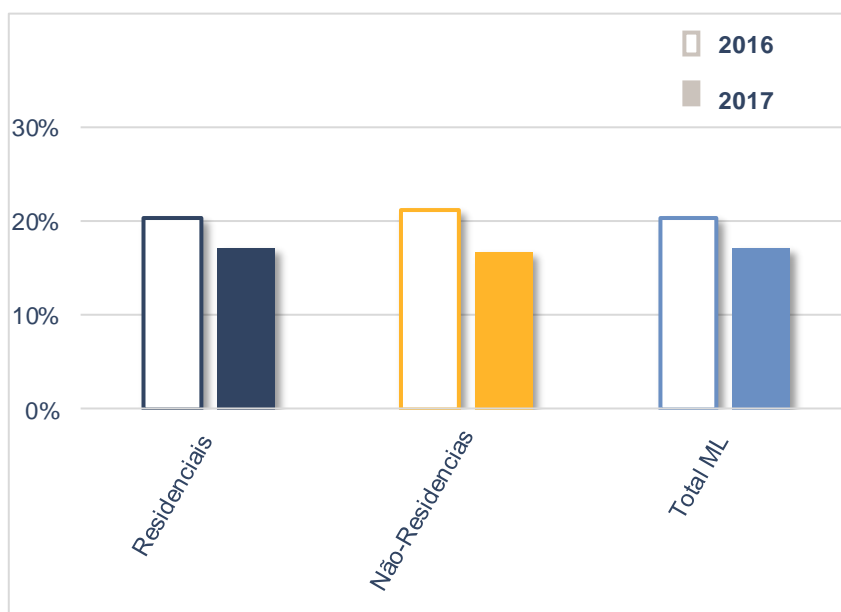
### 3.4.2 INTENSIDADE DE MUDANÇA

Em 2017, a intensidade de mudança de comercializador, em número de clientes representou 17% do total de clientes em Portugal continental, valor inferior em 3 p.p. ao verificado em 2016.

Na Figura 3-31 é possível verificar que ambos os segmentos analisados apresentam taxas de *switching* muito próximas de 17%, sendo no segmento residencial de 17,2% e no segmento dos clientes não residenciais de 16,8%. Estes valores representam uma redução de 3 p.p. e 4 p.p. face ao ano anterior, respetivamente. Relativamente às taxas de *switching* dentro do ML<sup>38</sup>, a redução entre 2016 e 2017 é muito menos significativa, de apenas 1 p.p., registando-se em 2017 um valor de 9%.

<sup>38</sup> 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.

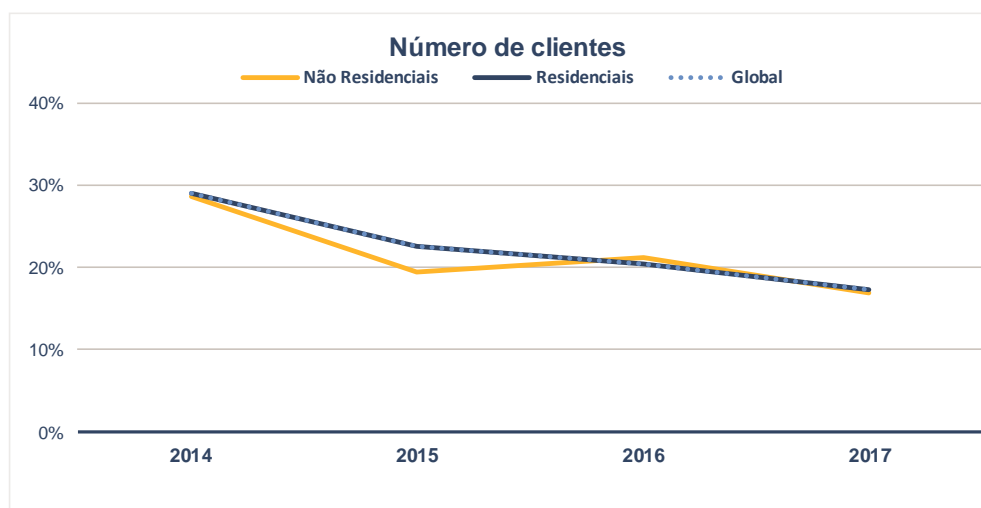
Figura 3-31 - Taxas de *switching*, em número, 2016 a 2017



Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

Na Figura 3-32 é apresentada a evolução das taxas de *switching* em número de clientes entre os anos de 2014 e 2017. É possível verificar que existe uma redução de 12 p.p. da taxa de *switching* global neste período, sendo que a tendência de redução é válida para ambos os segmentos analisados e que pode ser explicada pela maior dinâmica de passagem de clientes do MR para o ML no início do período analisado.

Figura 3-32 - Evolução das taxas de *switching* por segmento em número de clientes, 2014 a 2017



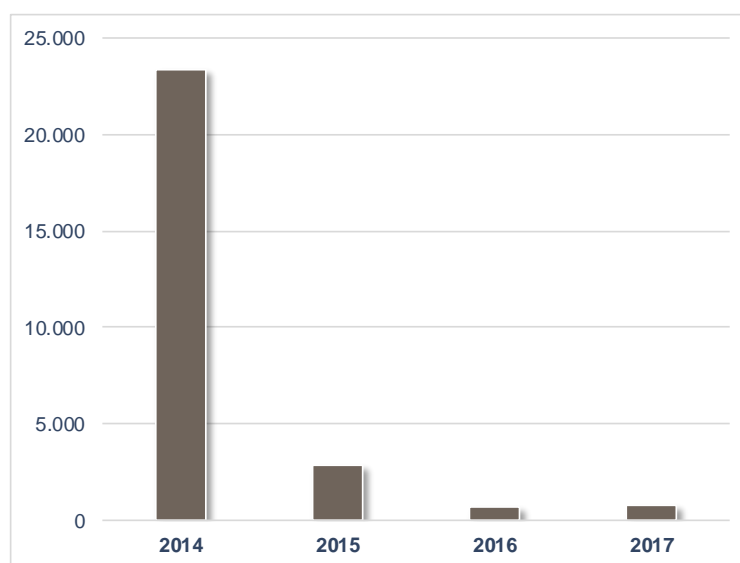
Fonte: REN Gasodutos. Elaboração ERSE.

### 3.4.3 ENTRADAS NOS COMERCIALIZADORES DE ÚLTIMO RECURSO RETALHISTAS

Os clientes com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m<sup>3</sup>, 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 entradas<sup>39</sup> no MR entre 2014 e 2017, sendo possível verificar uma redução acentuada das entradas, sendo que em 2017 esse valor, 743 clientes, é muito pouco significativo.

Figura 3-33 - Entradas no MR, 2014 a 2017



Fonte: REN Gasodutos. 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

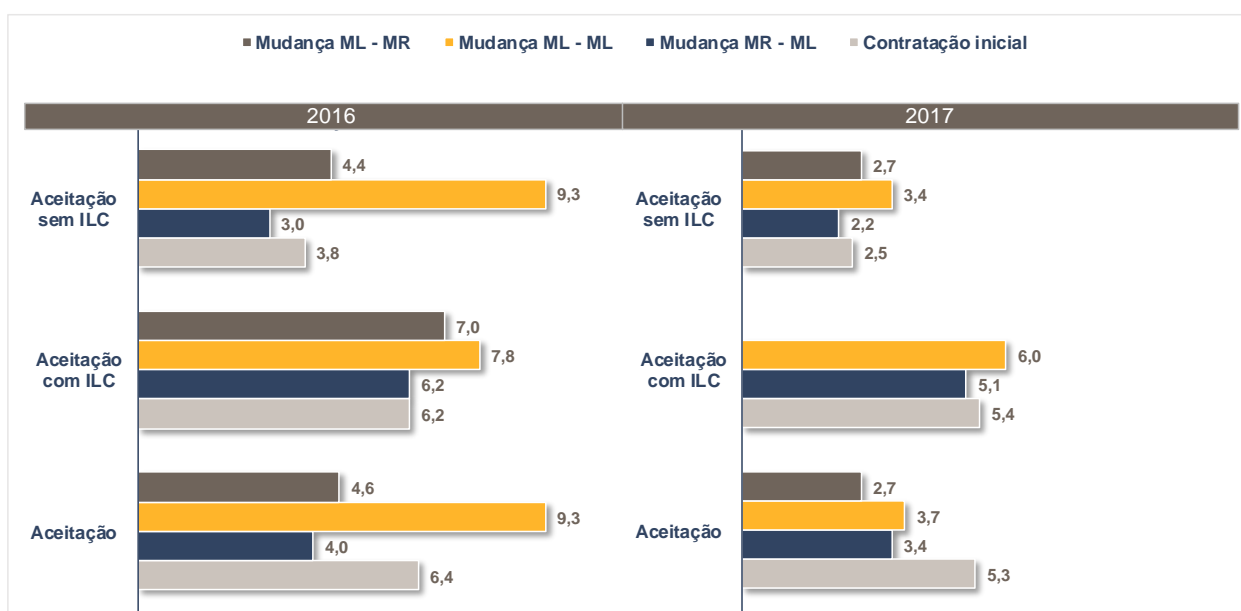
<sup>39</sup> Inclui entradas diretas e clientes provenientes do ML.

para concretização da mudança de comercializador para os anos de 2016 e 2017, 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 2016 e 2017, na etapa da aceitação, observou-se uma redução dos prazos, especialmente no caso da mudança ML-ML, passando de 9,3 dias médios, em 2016, para a aceitação global e aceitação sem incidente no local de consumo (ILC), para 3,7 no caso da aceitação global e 3,4 da aceitação sem ILC. No caso das aceitações com ILC, a redução da mudança ML-ML foi menos significativa, passando de 7,8 dias para seis dias médios. Nas mudanças ML-MR, não ocorrem aceitações com ILC em 2017.

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



Fonte: REN Gasodutos. 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 m<sup>3</sup>.

A informação apresentada neste documento refere-se a 31 de dezembro de 2017, de modo retratar as condições de oferta em mercado por parte de todos os comercializadores ativos de forma comparável. Enviaram informação sobre ofertas 21 comercializadores<sup>40</sup>, nomeadamente Acciona, Aldro, Audax, Axpo, Crieneco, Ecochoice, EDP Comercial, Elergone, Elusa, Endesa, Galp Power, GN Fenosa, Goldenergy, Hen, Iberdrola, JafPlus, Lógica, Luzboa, a PH Energia, Rolear e a 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

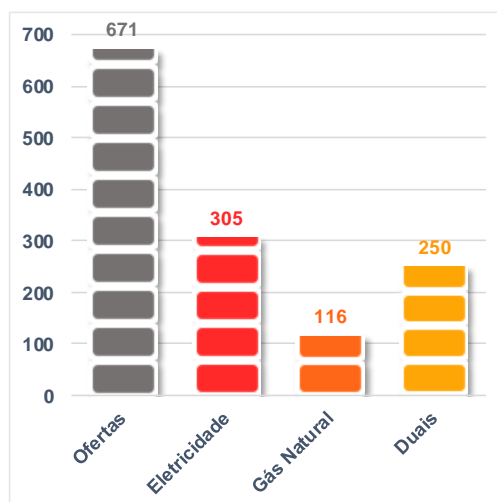
---

<sup>40</sup> No que se refere a eletricidade, On Demand e ENAT não reportaram; já no que diz respeito ao gás natural, GN Fenosa (reportou apenas para eletricidade), Gás do Mario e Luzigás não reportaram.

que se verificavam no final de 2017, bem como os que orientam a sua oferta para os supramencionados nichos de mercado.

Ao final de 2017, conforme indica a Figura 4-1, foram caracterizadas um total de 671 ofertas distintas, sendo que destas 305 eram para o mercado de eletricidade, 116 para o mercado de gás natural e 250 duais.

Figura 4-1 - Número de ofertas no ML, 2017



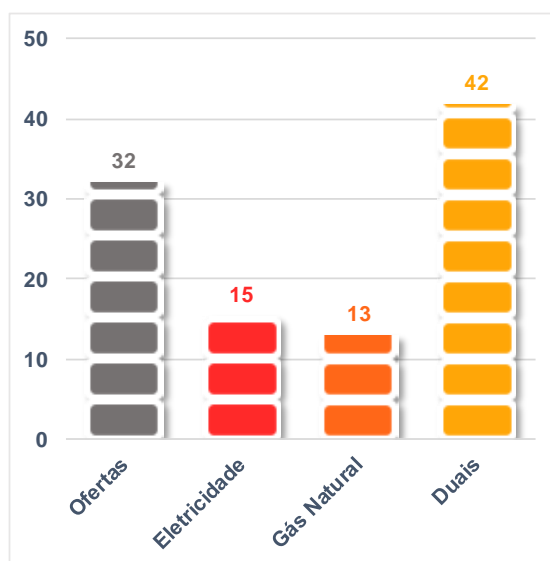
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

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 32 ofertas distintas, sendo que esse número é muito influenciado pela Galp Power, que sozinha regista 476 ofertas. Excluindo a Galp Power, o número médio de ofertas por comercializador seria de 9,3.

No segmento de ofertas só de eletricidade, o número médio de ofertas por comercializador baixa para cerca de 15 ofertas, valor bastante inferior ao que se observa para o segmento de ofertas combinadas de gás natural e eletricidade, cerca de 42 ofertas por comercializador ativo. No segmento do gás natural, o número médio de ofertas foi 13. A Figura 4-2 explicita estes valores médios.

Figura 4-2 - Número médio de ofertas por comercializador, 2017



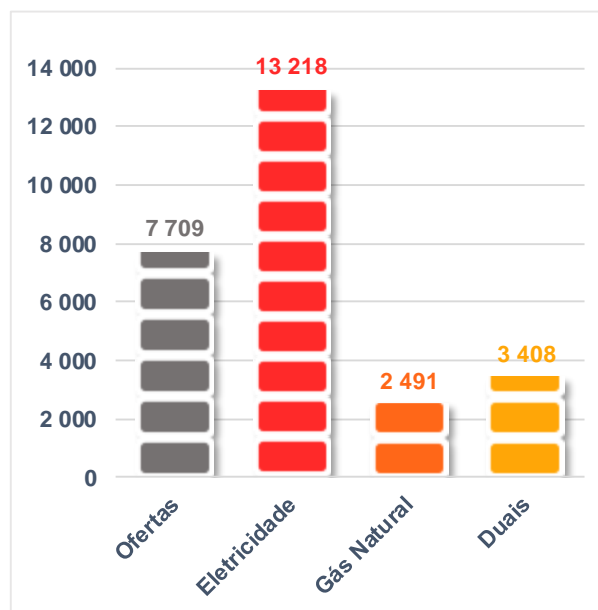
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

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 7 709 clientes associados (globalidade das ofertas). Por setor, registam-se 13 218 clientes por oferta na eletricidade e 2 491 no gás natural. Para cada oferta dual em mercado, registavam-se, em 31 de dezembro de 2017, 3 408 clientes por oferta.



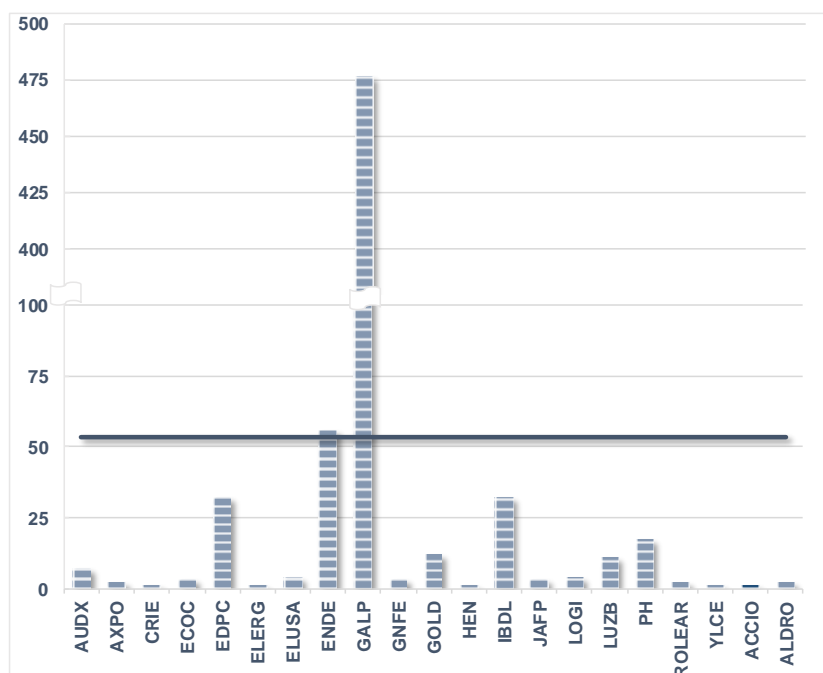
Figura 4-3 - Número médio de clientes por oferta de mercado, 2017



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Em termos de números absolutos, o comercializador com mais ofertas em mercado é a Galp Power: 476 no total, sendo 162 só de eletricidade, 89 só de gás natural e 225 em ofertas duais. À exceção da Galp Power, o comercializador com o maior número de ofertas é a Endesa, com 56 ofertas no total, 42 só de eletricidade, oito só de gás natural e seis duais.

Figura 4-4 - Número de ofertas (eletricidade, gás natural e duais) por comercializador, 2017



Nota: AUDX – Audax; EDP ComercialC – EDP Comercial; ENDE – Endesa; Galp Power – Galp Power Energia; GNFE – Gás Natural Fenosa; GOLD – Goldenergy; IBDL – Iberdrola; LUZB – Luzboa; PH Energia – PH Energia; ECOC – Ecochoice; ELERG – Elergone; LOGI – Lógica; JAFP – JafPlus; CRIEN – Crieneco; ACCIO- Acciona; ALDRO- Aldro; MERC – média das ofertas em mercado.

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 informação.<sup>41</sup>

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.

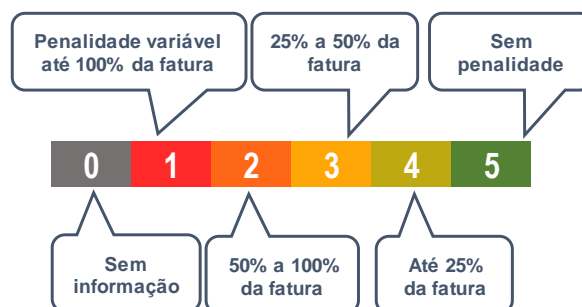
Na recolha de informação promovida pela ERSE, a eventual penalização por fim de contrato antes do termo da fidelização foi escalonada nas seguintes opções: sem penalidade; penalidade de/até 25% da fatura mensal; penalidade entre 25% e 50% da fatura mensal; penalidade entre 50% e 100% da fatura mensal; 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 convencionada.<sup>42</sup>

<sup>41</sup> Nos poucos casos em que foram reportados distintos períodos de fidelização na mesma oferta foi atribuída uma classificação de 2,5.

<sup>42</sup> Nas poucas situações em que foram reportadas distintas penalizações na mesma oferta foi atribuída uma classificação de 2,5.

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.

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

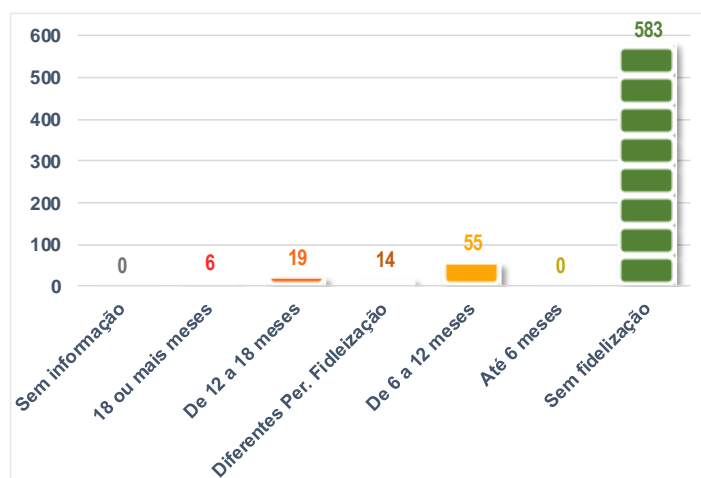


À exceção de situações de falta de informação, a notação mais baixa, de acordo com a Figura 4-7, corresponde a uma situação contratual com uma cláusula de fidelização temporalmente alargada e com uma penalidade que pode atingir um valor igual ao valor médio da fatura, o que, conjugadamente, corresponde 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 aos clientes residenciais, que a maioria destas (583 em número, que corresponde a 86% das ofertas) não apresenta cláusula de fidelização contratual, conforme aponta a Figura 4-8.

Das restantes ofertas disponibilizadas ao mercado, 55 têm cláusula de 6 a 12 meses de fidelização, 19 uma fidelização por um período entre 12 e 18 meses, seis têm uma cláusula de fidelização superior a 18 meses e 14 apresentam distintos períodos de fidelização.

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



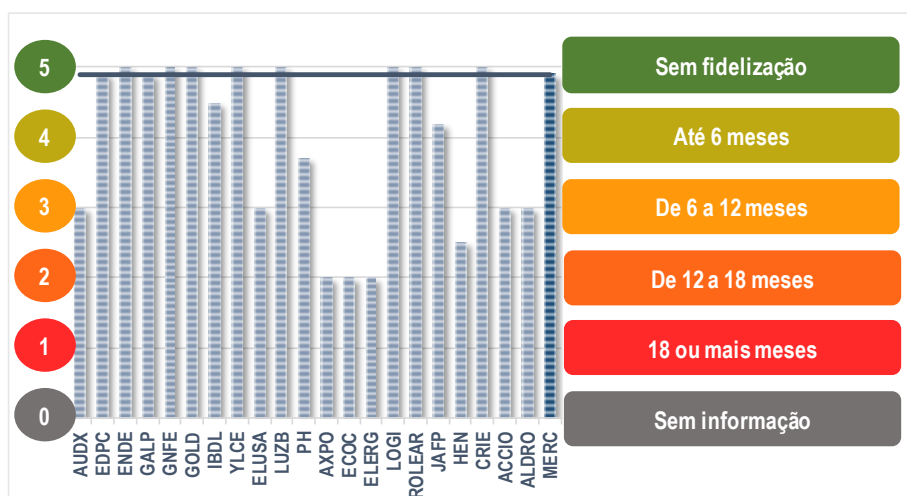
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

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 obtidos 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. Dos 21 comercializadores analisados ao final de 2017, sete não praticam fidelização para o total das suas ofertas em mercado (GN Fenosa, Goldenergy, Ylce, Luzboa, Lógica, Rolear, Crieneco). Axpo, Ecochoice e Elergone são os comercializadores que têm um maior peso de clientes sujeitos a fidelização.

O comercializador com maior número de clientes, a EDP Comercial, pratica fidelização em duas das suas ofertas de 6 a 12 meses e diferentes períodos de fidelização em seis das suas ofertas.

Figura 4-9 - Oferta dos comercializadores relativamente a fidelização (todas as ofertas), ponderação por número de clientes, 2017



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.

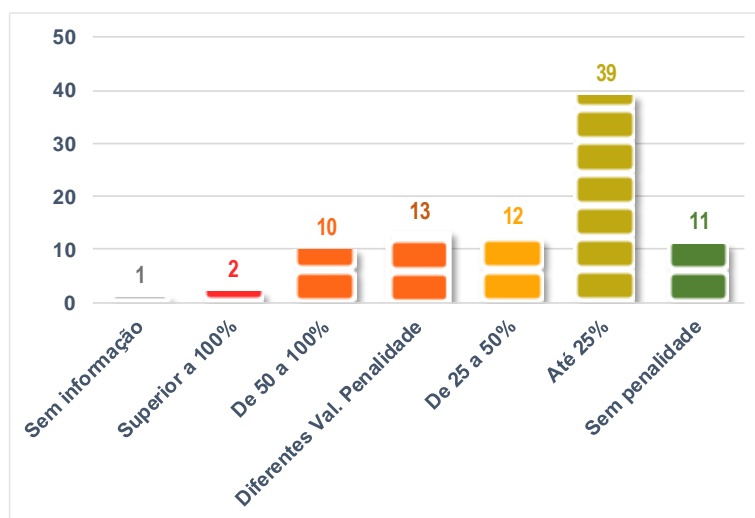
Quando existe penalização contratual por cessação do contrato antes do termo do período de fidelização, a maior parte das ofertas disponibilizadas pelos comercializadores, cerca de 44%, apresentam uma penalização que pode variar entre 0% e 25% do valor da fatura média mensal de fornecimento pelo comercializador respetivo. Cerca de 13% das ofertas (11 ofertas) não apresentam qualquer penalização e apenas 2% 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 m<sup>3</sup>. De referir, que a ERSE emitiu em 2013 uma recomendação sobre fidelização, a Recomendação nº 13/2013<sup>43</sup>, cujo cumprimento tem sido acompanhado.

43

[http://www.erse.pt/pt/electricidade/regulamentos/relacoescomerciais/Documents/Recomendações/Recomendacao\\_fidelizacao\\_meiosPagamento\\_indexacao.pdf](http://www.erse.pt/pt/electricidade/regulamentos/relacoescomerciais/Documents/Recomendações/Recomendacao_fidelizacao_meiosPagamento_indexacao.pdf)

Figura 4-10 - Penalidade por quebra da cláusula de fidelização (apenas as ofertas com fidelização), 2017

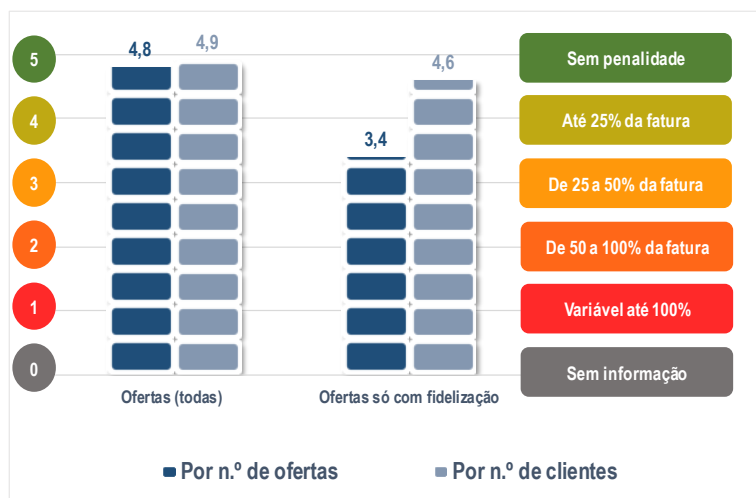


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

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.

Uma vez que uma parte muito significativa de clientes se situa na banda de ofertas sem fidelização, a notação ponderada em número de clientes surge próximo da inexistência de penalidade, que tenderá a ser o padrão comercial em mercado. Também nas ofertas com fidelização, a proporção de clientes abrangidos por cláusulas de penalização é menor que a proporção de ofertas com penalização, o que se reflete numa notação mais elevada quando o cálculo pondera o número de clientes.

Figura 4-11 - Notação das ofertas em mercado no item de penalidade contratual, 2017



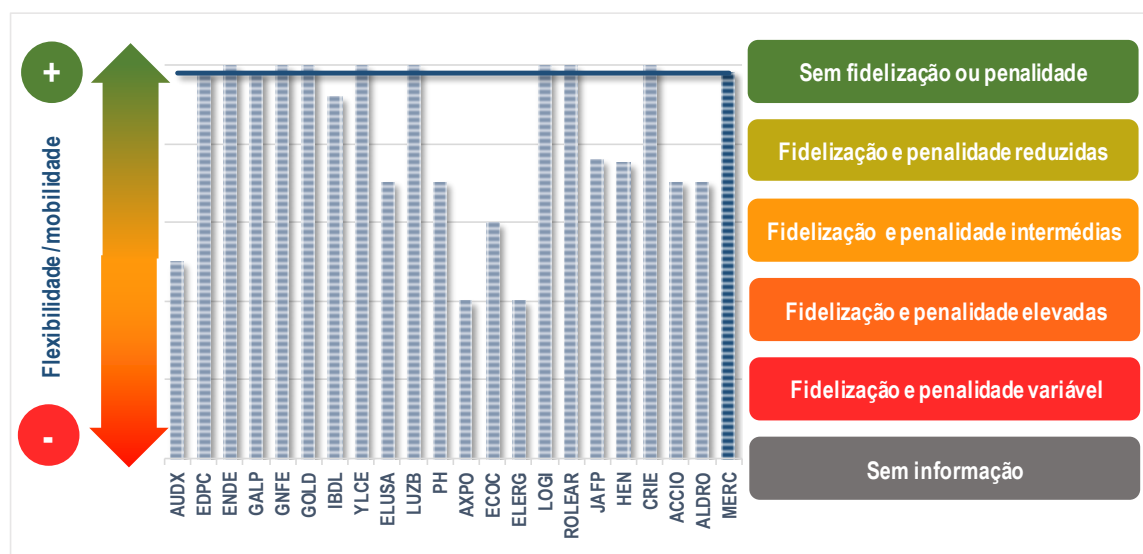
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

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 Endesa, Galp Power, GN Fenosa, Goldenergy, Ylce, Luzboa, Lógica, Rolear e Crieneco 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 Axpo e a Elergone 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, 2017



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.

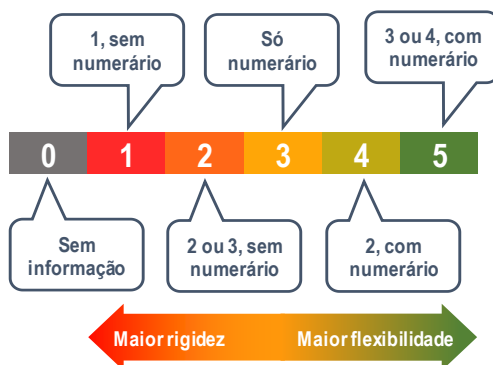
A avaliação que aqui se faz dos diferentes meios de pagamento disponibilizados é colocada em perspetiva com outras características dos contratos e do fornecimento, designadamente a existência de fidelização contratual e/ou de indexação de preço.

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

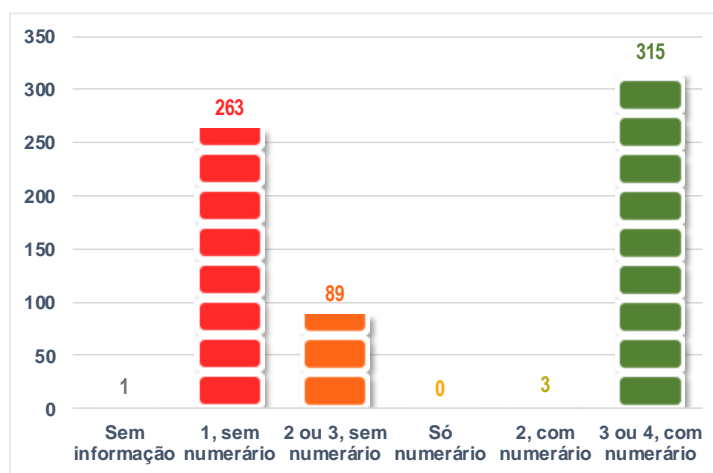
de um único meio de pagamento que não o numerário corresponde à maior rigidez contratual e, conseqüentemente, à notaçãõ mais baixa. A existência de pelo menos três meios de pagamento incluindo numerário, corresponde, ao invés, a uma maior flexibilidade contratual e, portanto, à notaçãõ mais elevada. A ausência de informação é apresentada com notaçãõ nula, sendo, assim, a pior notaçãõ.

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



Na análise à informaçãõ reportada à ERSE, foi identificado um total de 671 ofertas diferentes no mercado. A respeito dos meios de pagamento listados nas ofertas disponíveis aos clientes residenciais ao final de 2017, a maioria destas (315 em número que corresponde a quase metade das ofertas) já têm mais de três meios de pagamento, incluindo numerário. Por outro lado, cerca de 39% das ofertas (que corresponde a 263 ofertas) tem apenas um meio de pagamento, o qual não é o numerário. As restantes ofertas disponibilizadas ao mercado centram-se essencialmente entre dois ou três meios de pagamento, não incluindo o numerário (13% do total). Existem, ainda, três ofertas com dois meios de pagamento, incluindo o numerário. A informaçãõ mencionada está resumida na Figura 4-14.

Figura 4-14 - Meios de pagamento nas ofertas (todas as ofertas), 2017



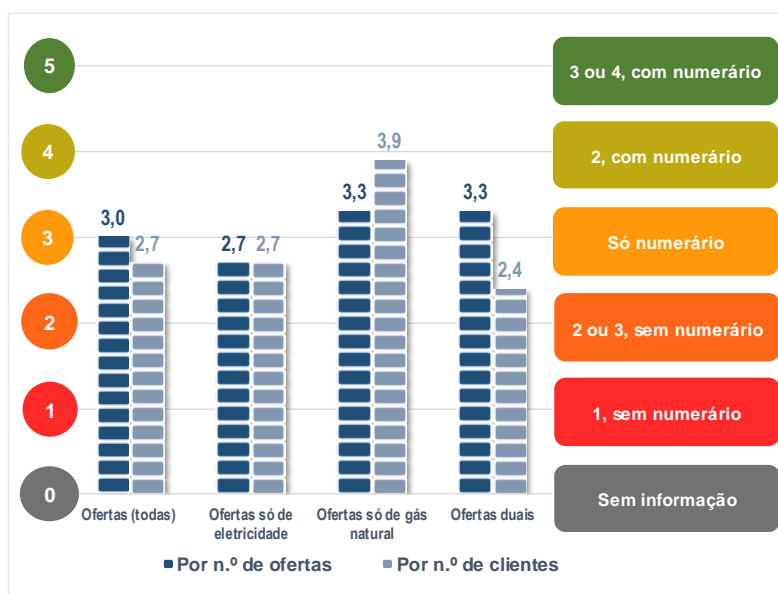
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

A Figura 4-15 apresenta a notação média que   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 situa o em que quase metade das ofertas já incluem três ou quatro meios de pagamento, incluindo o numerário. Das restantes ofertas, a esmagadora maioria inclui um a três meios de pagamento sem incluírem o numerário. Esta situa o reflete-se na nota o obtida em torno de três, qualquer que seja o segmento avaliado (todas as ofertas, s  eletricidade, s  gás natural e dual).

Quando a análise   feita por número de clientes abrangidos parece prevalecer uma menor concentra o de clientes nas ofertas com maior diversidade de meios de pagamento, o que se reflete numa nota o tipicamente inferior a três,   exce o das ofertas exclusivas para o setor do gás natural que registam uma nota o de 3,9.

Figura 4-15 - Notação das ofertas em mercado no item de meios de pagamento, 2017

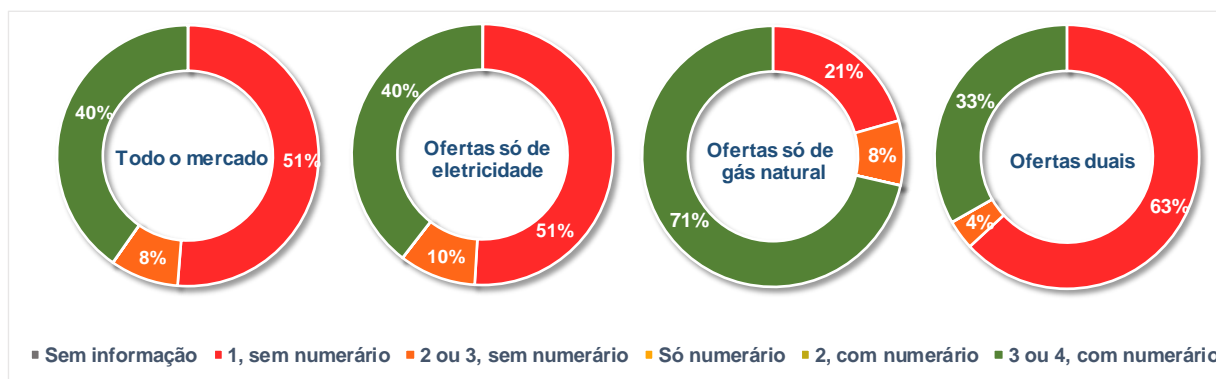


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

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 2017, um contrato de fornecimento que previa pelo menos três meios de pagamento, os quais incluíam o numerário.

Na realidade, mais 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 63% 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.

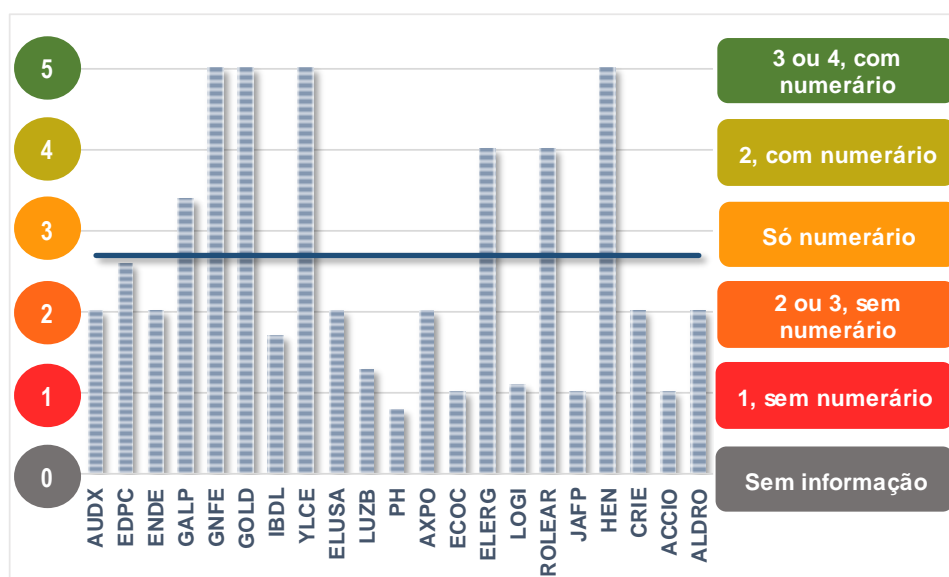
Figura 4-16 - Abrangência dos meios de pagamento por número de clientes, 2017



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 2017) mais baixas (inferior a dois, Iberdrola, Luzboa, PH Energia, Ecochoice, Logica, JafPlus e Acciona) 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, Goldenergy, YLCE e HEN) 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, 2017



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:

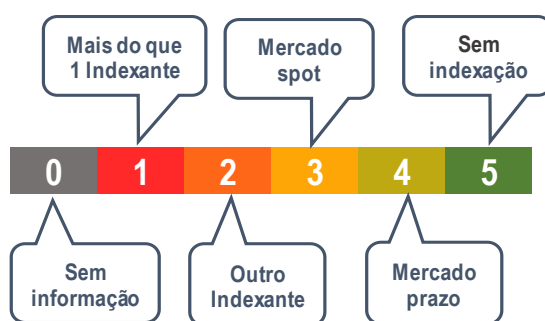
- sem indexação,
- indexação ao preço de mercado *spot*,
- indexação ao preço de mercado a prazo,
- indexação a outro qualquer indexante.

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

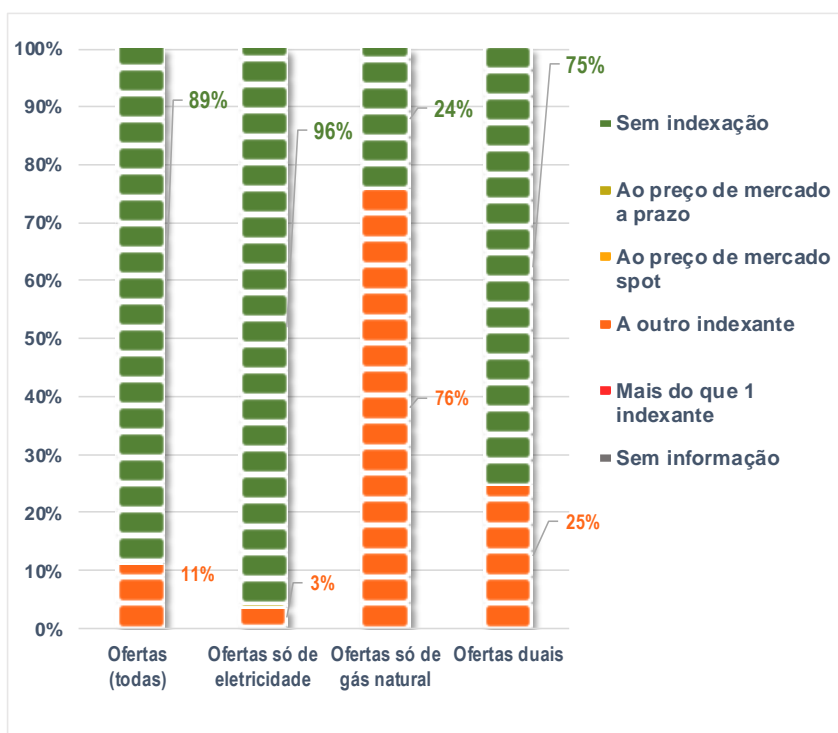


A respeito da indexação de preços, no final de 2017 a esmagadora maioria dos clientes (89%) está abrangido por ofertas sem indexação de preços, apesar de cerca de 76% das ofertas apresentar algum tipo de indexação. Estes números demonstram que, apesar da existência de diversidade de ofertas quanto à 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 12% de clientes abrangidos por ofertas com indexação, cerca de 11% dizem respeito a indexação a outro indexante e os restantes 1% dizem respeito a indexação ao preço de mercado a prazo, conforme se extrai da Figura 4-19.

Nas ofertas só de eletricidade, 96% das ofertas não têm indexação, enquanto nas ofertas só de gás natural, este valor passa a 24%. Quanto às ofertas duais, 75% dos clientes possuíam, a 31 de dezembro de 2017, um contrato de fornecimento sem qualquer tipo de indexação de preço, correspondendo os restantes 25% a clientes com contratos cujo preço estava indexado a outro indexante.

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



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

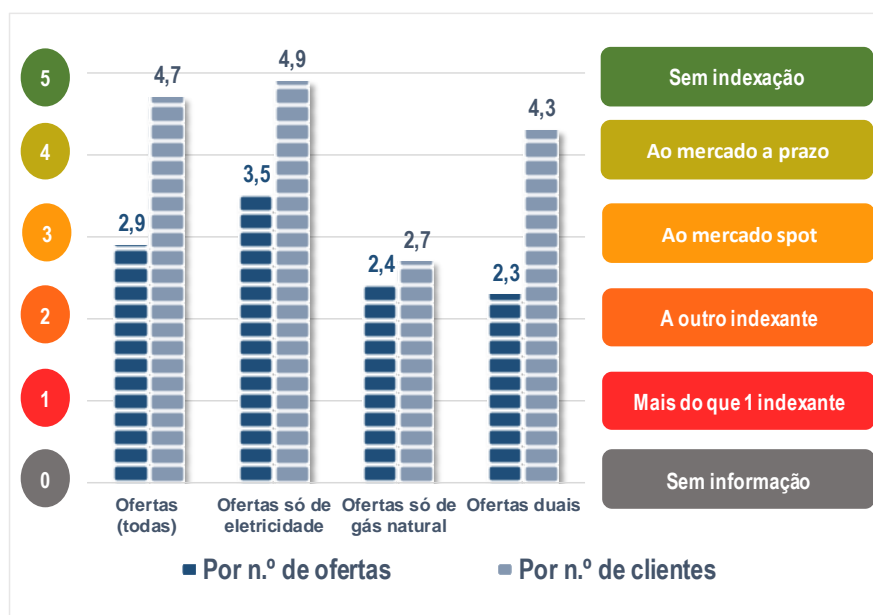
A Figura 4-20 apresenta a notação média que é atribuída relativamente à indexação de preços para a totalidade das ofertas caracterizadas, para aquelas que apenas disponibilizam fornecimento de eletricidade e para as ofertas duais.

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

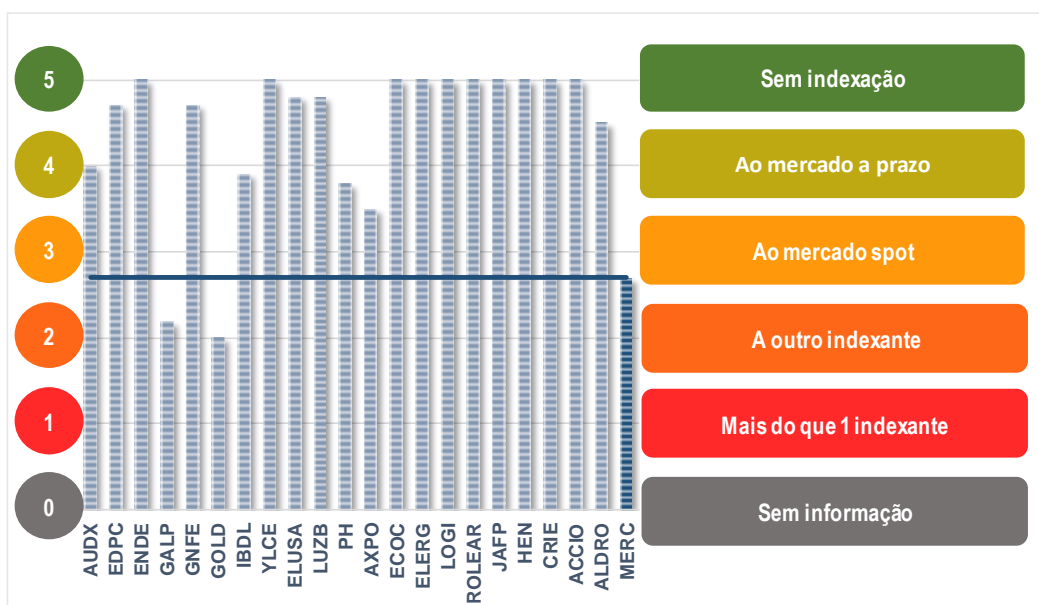


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

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 2017. Apesar disto, o valor de média de mercado regista uma notação de apenas 2,5 sendo muito influenciada pelo elevado número de ofertas da Galp Power com indexação.

Dos 21 comercializadores atuantes em ML, dez deles não têm indexação de preços (Endesa, Ylce, Ecochoice, Elergone, Logica, Rolear, JafPlus, HEN, Crieneco e Acciona), enquanto a Galp Power, e a Goldenergy têm 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 CEER<sup>44</sup> 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.

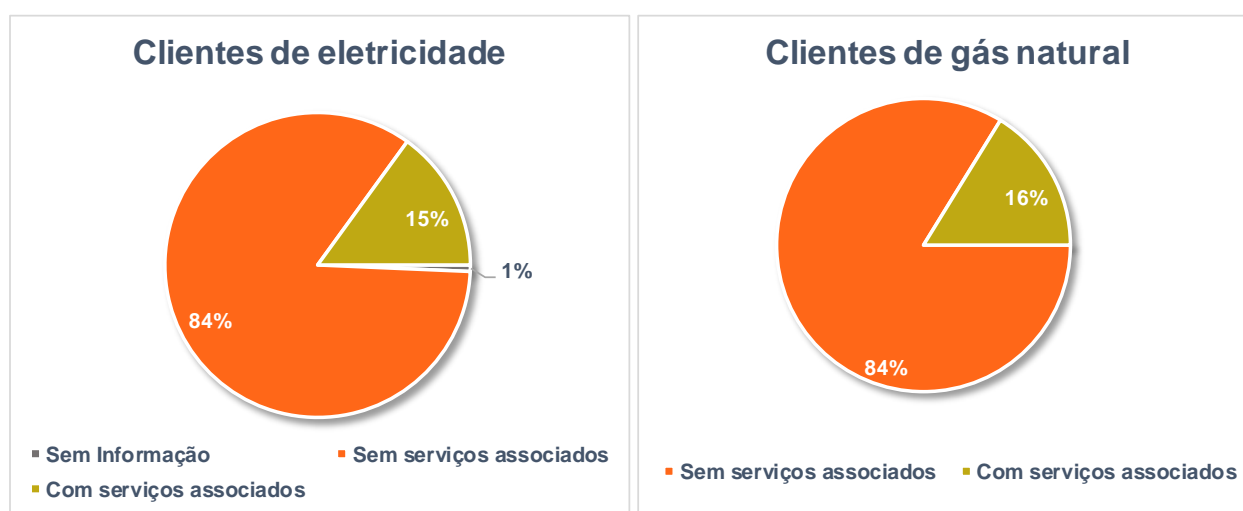
É importante referir que, no atual quadro regulamentar, é estabelecido que os clientes de eletricidade e gás natural não podem ver interrompido o seu fornecimento por razões relacionadas com o incumprimento

<sup>44</sup> Council of European Energy Regulators

de obrigações associadas aos serviços adicionais. Esse é um dos aspetos que integra a Recomendação da ERSE nº 1/2017<sup>45</sup>, de 15 de março, cujo cumprimento se acompanha proximamente<sup>46</sup>.

De acordo com a informação reportada, no final de 2017 existiam 735 mil clientes de eletricidade, 15% dos clientes totais reportados, a quem eram disponibilizados serviços adicionais. No setor do gás natural o número de clientes na mesma situação era de 185 mil clientes, o que corresponde a 16% do total de clientes, conforme apresentado na Figura 4-22.

Figura 4-22 - Percentagem de clientes abrangidos por serviços adicionais no setor elétrico<sup>47</sup> e do gás natural<sup>48</sup>



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

<sup>45</sup><http://www.erse.pt/pt/aerse/actosdaerse/recomendacoes/2017/Comunicados/Recomendacao%20n%20%201-2017.pdf>

<sup>46</sup> [http://www.erse.pt/pt/imprensa/comunicados/2017/Comunicados/Comunicado\\_Recomend\\_vfinal.pdf](http://www.erse.pt/pt/imprensa/comunicados/2017/Comunicados/Comunicado_Recomend_vfinal.pdf)

<sup>47</sup> Clientes de eletricidade incluem clientes duais.

<sup>48</sup> 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 de 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 dum Regulamento de Qualidade de Serviço único, aprovado em 2017.

### 5.1 COMERCIALIZADORES

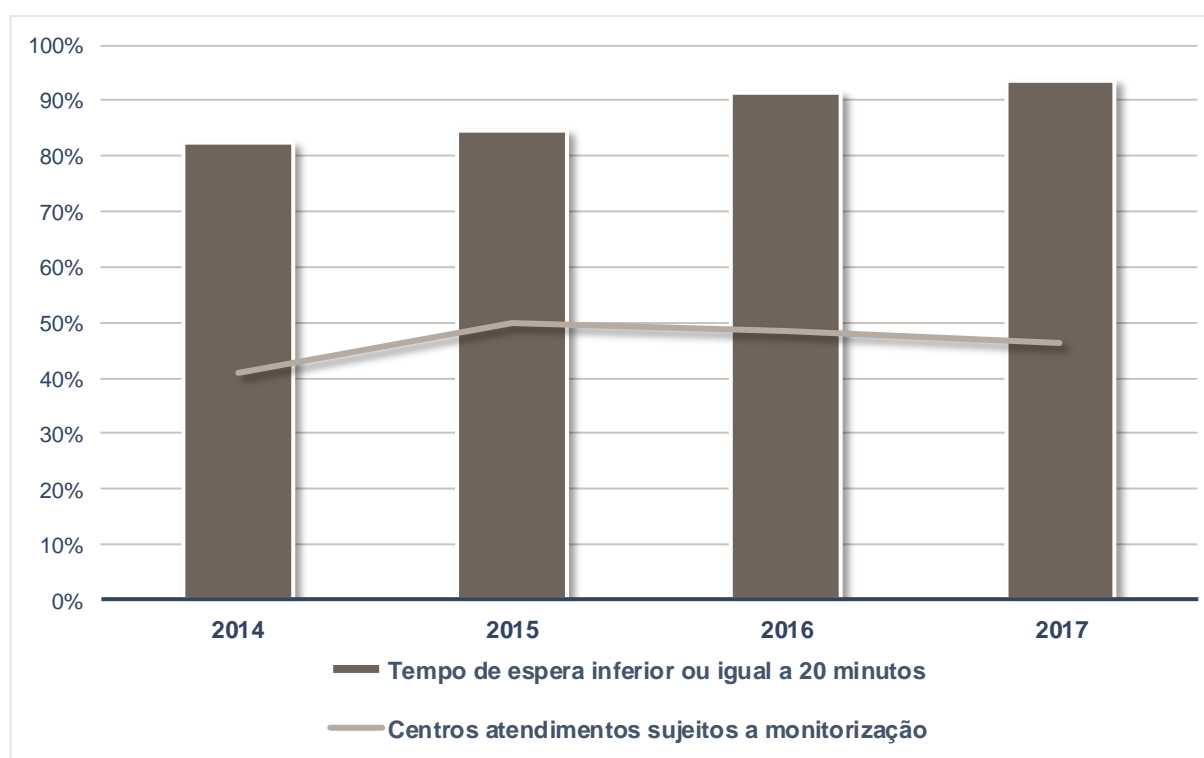
#### 5.1.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

No que respeita ao tempo de espera no atendimento presencial, é aplicado, no âmbito dos Regulamentos de Qualidade de Serviço, 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 se tem verificado uma melhoria significativa deste indicador, tendo-se passado 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 ao longo de todo o período acima dos 40%, 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

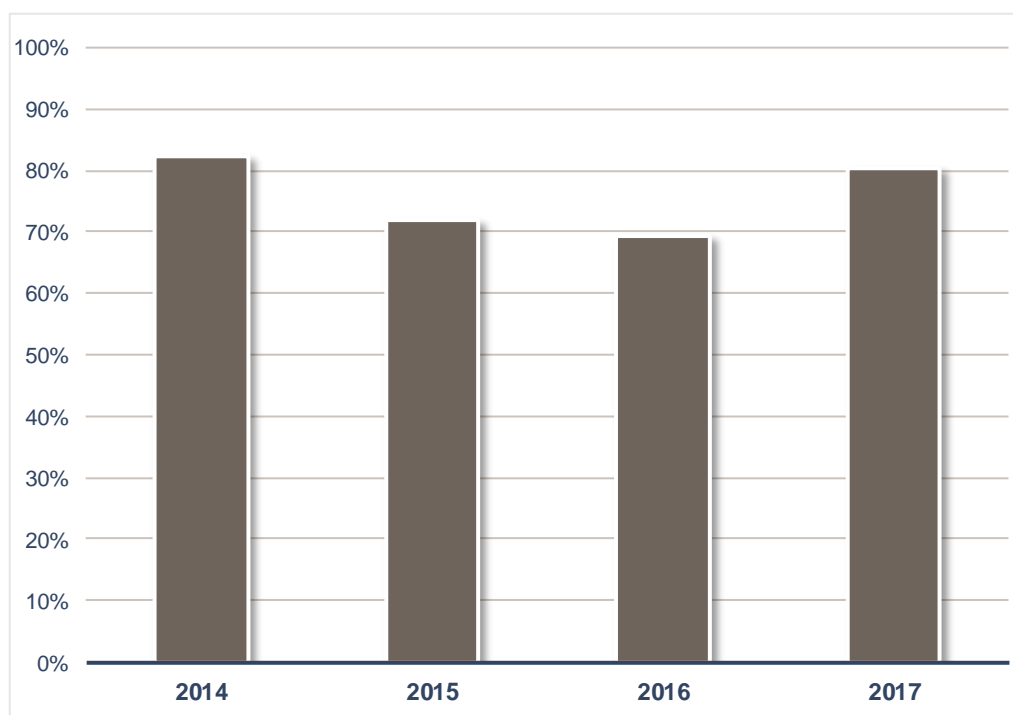
Em relação ao atendimento telefónico é objeto de análise neste relatório a evolução do comportamento dos comercializadores em termos do atendimento comercial.

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 uma ligeira degradação do valor deste indicador após 2015 (72%), 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

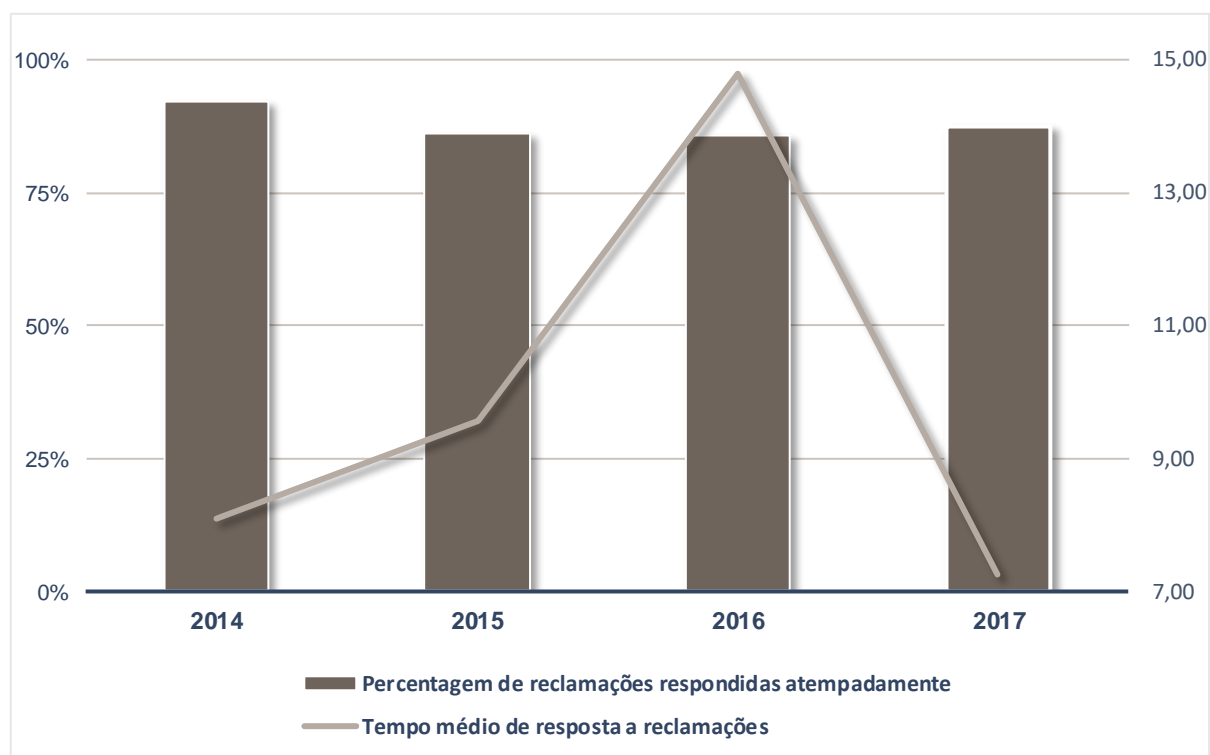
Desde 2014 que as obrigações relativas à resposta a reclamações são uniformes para todo o país e que se aplicam também a todos os comercializadores. A resposta a reclamações é avaliada através de um

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 estabelecido contratualmente 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.

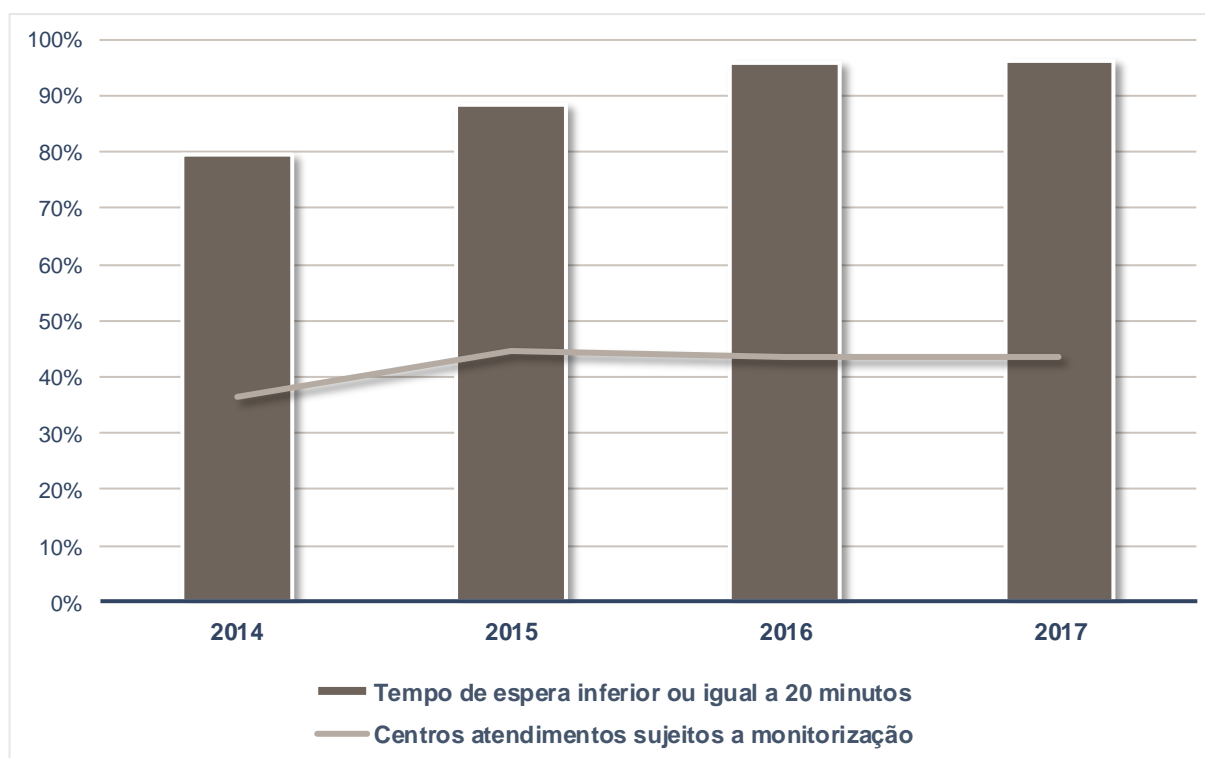
## 5.2 OPERADORES DE REDE DE DISTRIBUIÇÃO

### 5.2.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

Na Figura 5-4 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 5-4 - Percentagem de atendimentos presenciais monitorizados por ORD com tempo de espera inferior a 20 minutos**



Fonte: ORD. Elaboração ERSE.

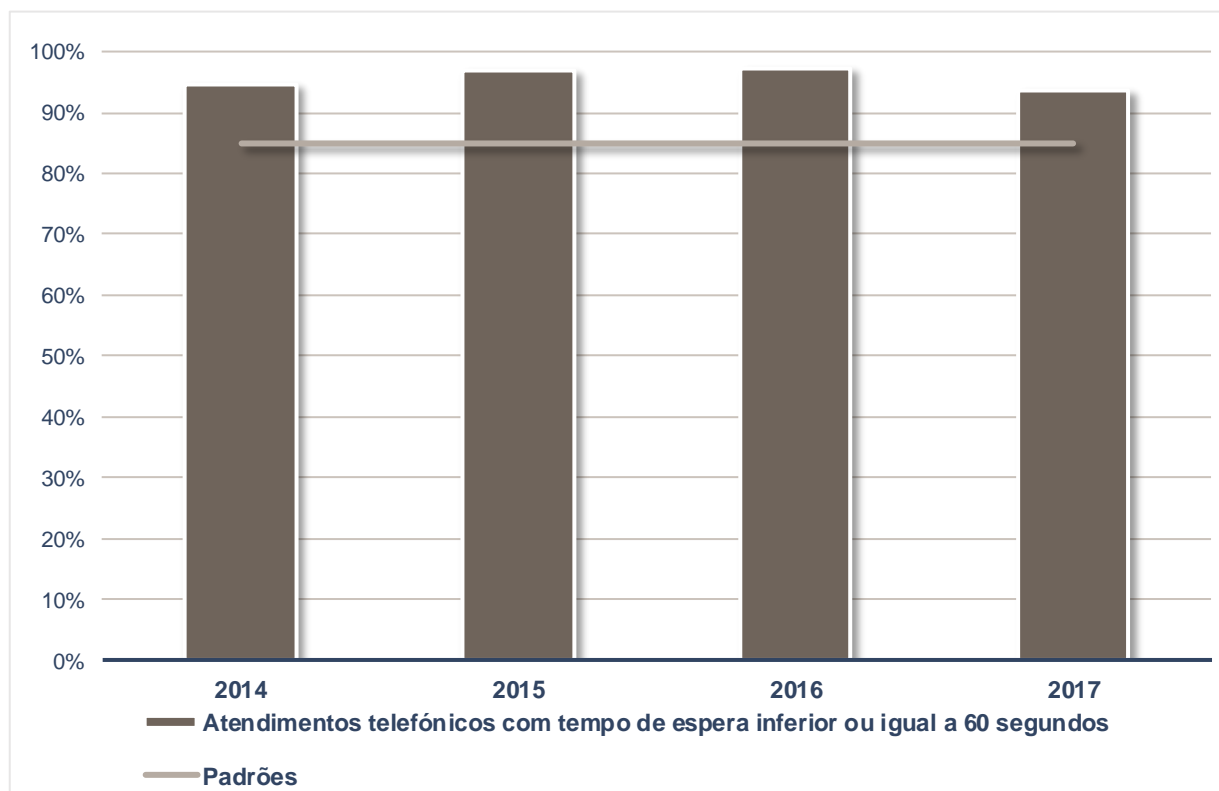
## 5.2.2 ATENDIMENTO TELEFÓNICO

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 5-5 que as percentagens de chamadas para comunicação de avarias 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 5-5 - 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: ORD. Elaboração ERSE.

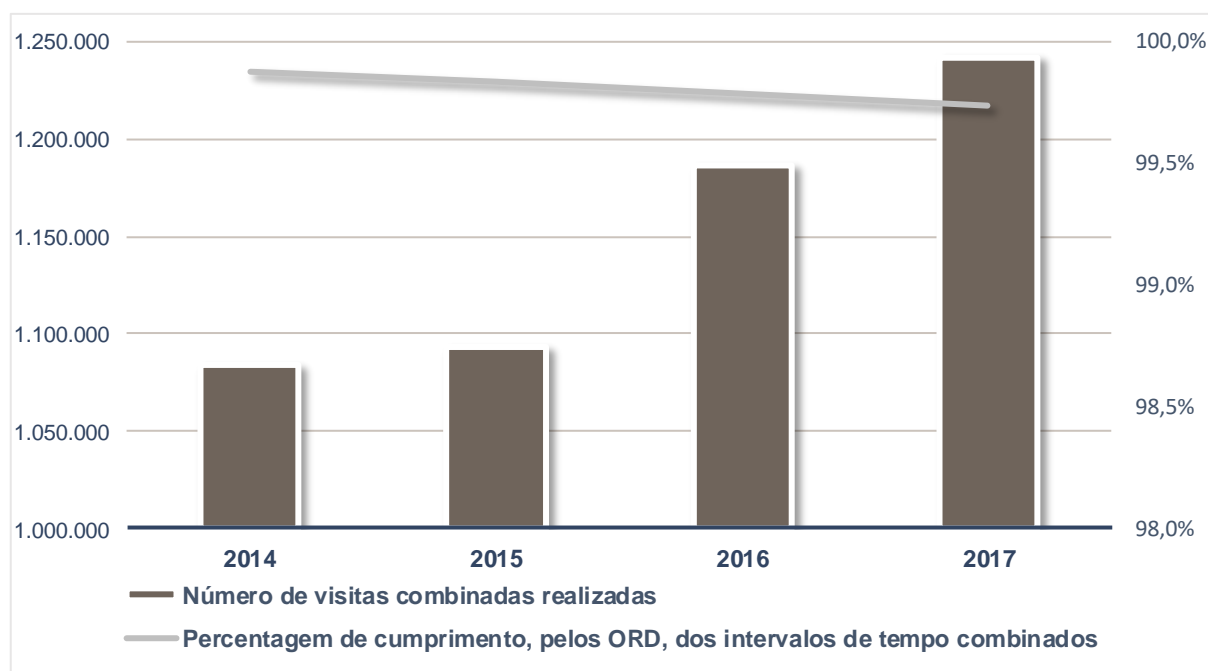
### 5.2.3 AGENDAMENTO DE VISITAS COMBINADAS

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 2h30m. 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 5-6 - Número de visitas combinadas realizadas e percentagem de cumprimento, pelos ORD, dos intervalos de tempo combinados**



Fonte: ORD. Elaboração ERSE.

#### 5.2.4 RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUÇÃO 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:

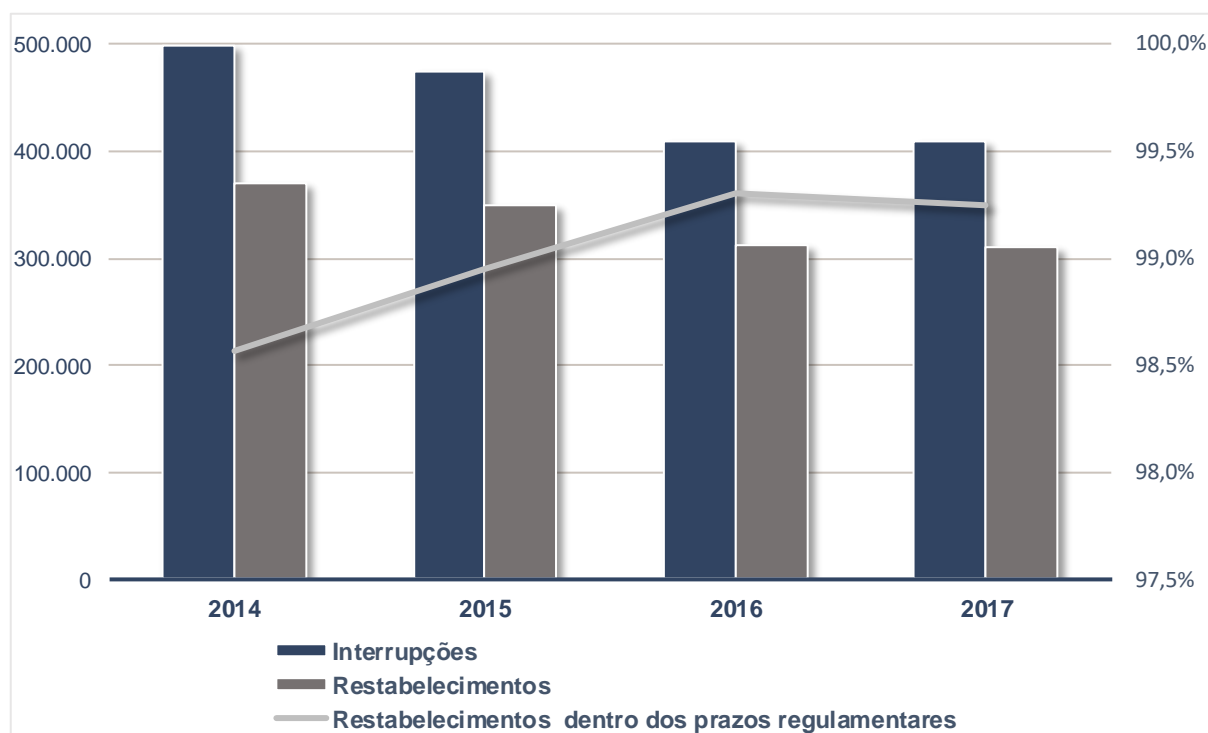
- 12 horas para clientes BTN no setor elétrico e para cliente domésticos no setor do gás natural,
- oito horas para os restantes clientes,
- quatro horas, caso o cliente pague o serviço de restabelecimento urgente.

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 5-7 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 5-7 - Número de interrupções e restabelecimentos realizados por facto imputável ao cliente e percentagem de cumprimento de prazos**



Fonte: ORD. Elaboração ERSE.

### 5.2.5 LEITURAS DE CICLO

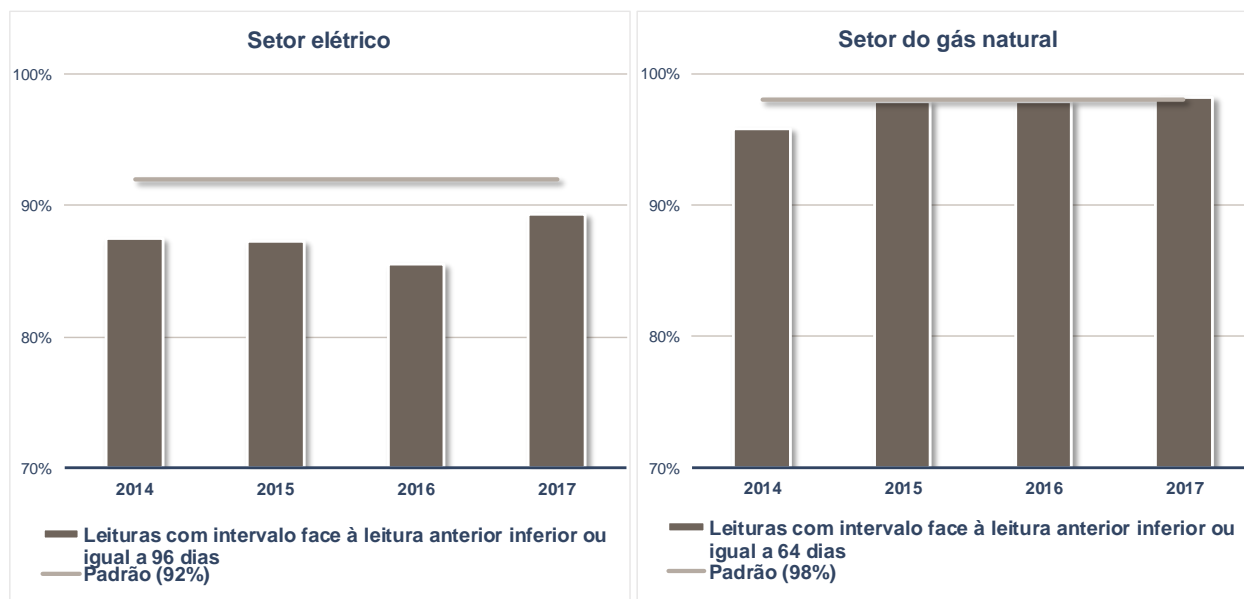
A frequência de leitura dos contadores é uma matéria muito importante para assegurar o rigor da faturação e minimizar o recurso a estimativas. Os Regulamentos de Qualidade de Serviço do setor elétrico e do setor do gás natural aplicáveis ao período 2014-2017 definem indicadores gerais e padrões para 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 m<sup>3</sup> (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 5-8 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 5-8 - Frequência de leituras para o setor elétrico e para o setor do gás natural



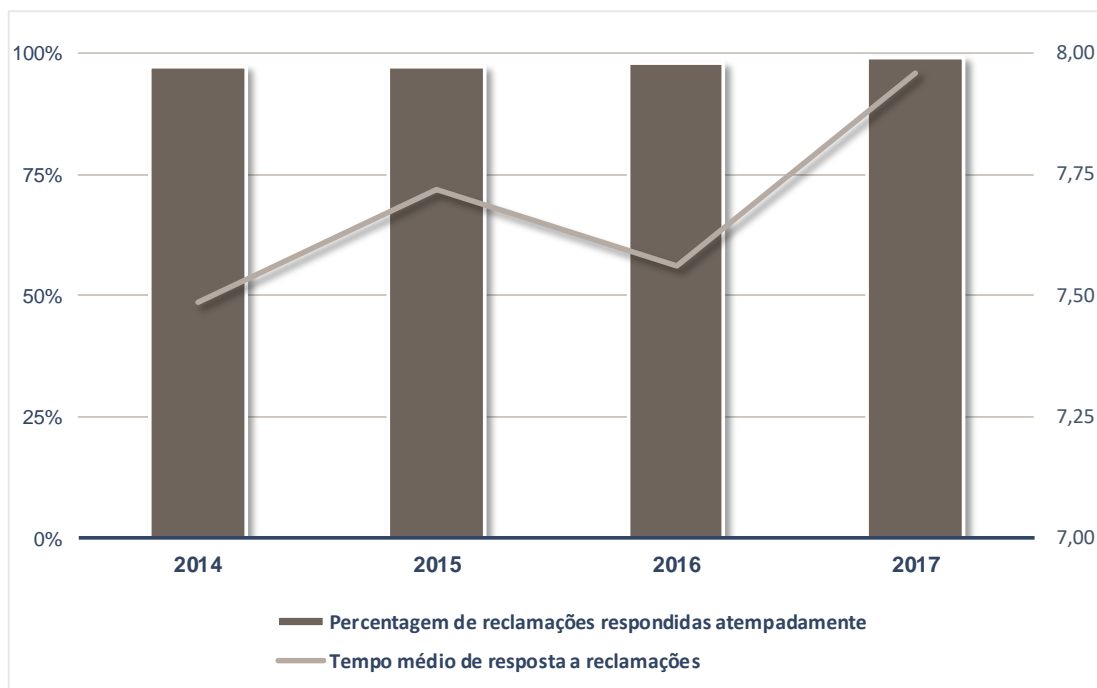
Fonte: ORD. Elaboração ERSE.

### 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 5-9 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 5-9 - Percentagem de reclamações respondidas atempadamente pelos ORD e o tempo médio de resposta



Fonte: ORD. 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 marcado 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, a 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 caráter 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

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

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 Portugal<sup>49</sup>, 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 aplicável<sup>50</sup>, 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

---

<sup>49</sup> 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.

<sup>50</sup> 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.

eletricidade, ou na possibilidade do registo com clientes com necessidades especiais (por exemplo, dependência de equipamento médico elétrico, cegueira, etc.),

- 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 e informação por parte dos prestadores de serviço, base 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 internet<sup>51</sup> 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 contraordenacional<sup>52</sup> (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

---

<sup>51</sup> 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.

<sup>52</sup> 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.

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.

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 com 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 criação da tarifa social para a eletricidade ocorreu 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 m<sup>3</sup>, no caso do gás natural.

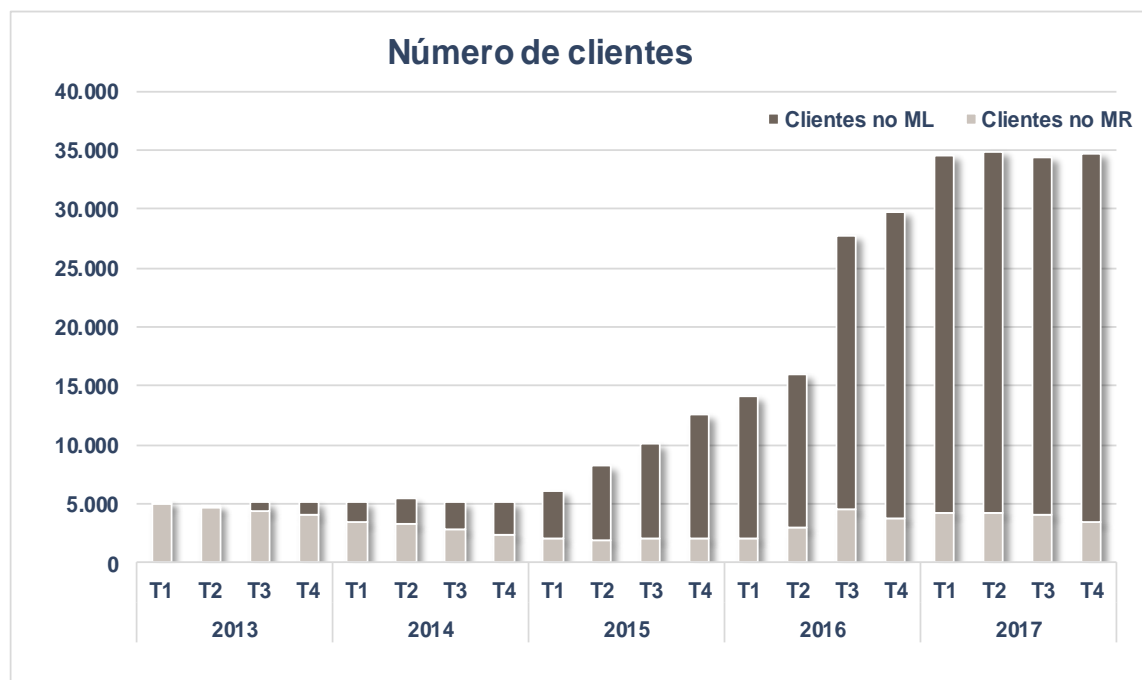
No fim de 2017 existiam 804 493 consumidores no setor elétrico abrangidos pela tarifa social, 143 918 no MR e 660 575 no ML, como se pode observar na Figura 6-1. No global, 13% dos consumidores de eletricidade em Portugal continental têm tarifa social, valor que cresceu 12 p.p. desde 2013. O terceiro 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 automático<sup>53</sup>.

---

<sup>53</sup> Entrada em vigor, a 1 de julho de 2016, das alterações ao Decreto-Lei nº 138-A/2010 e ao Decreto-Lei nº 101/2011, pela Lei nº 7-A/2016, de 30 de março, artigo 121º.



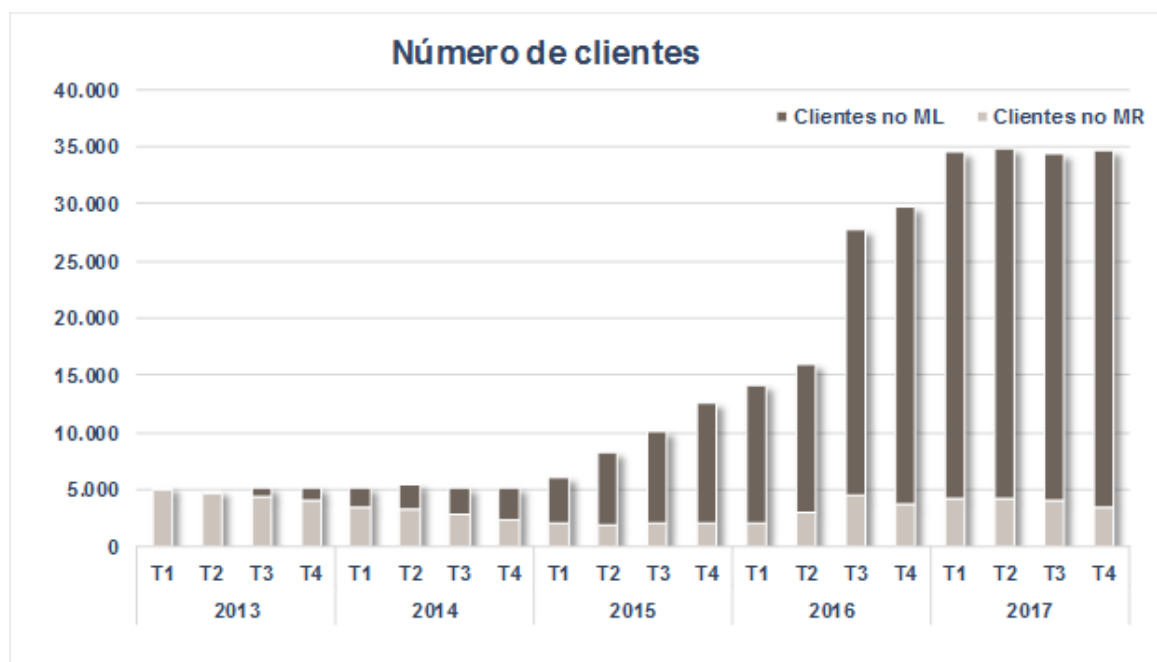
Figura 6-1 - Número de clientes abrangidos pela Tarifa Social, no setor elétrico, 2013 a 2017



Fonte: Comercializadores.

Em relação ao setor do gás natural, existiam, no final de 2017, 34 776 consumidores no setor do gás natural abrangidos pela tarifa social, 3 425 no MR e 31 351 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.

Figura 6-2 - Número de clientes abrangidos pela Tarifa Social, no setor do gás natural, 2013 a 2017



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 Área<sup>54</sup>. Estes preços são calculados tendo por base os preços por banda de consumo, os quais são ponderados pela estrutura de consumos em Portugal<sup>55</sup>.

<sup>54</sup> Os preços na União Europeia e na Euro Área são determinados pela ponderação dos preços em cada país com os respetivos consumos nacionais.

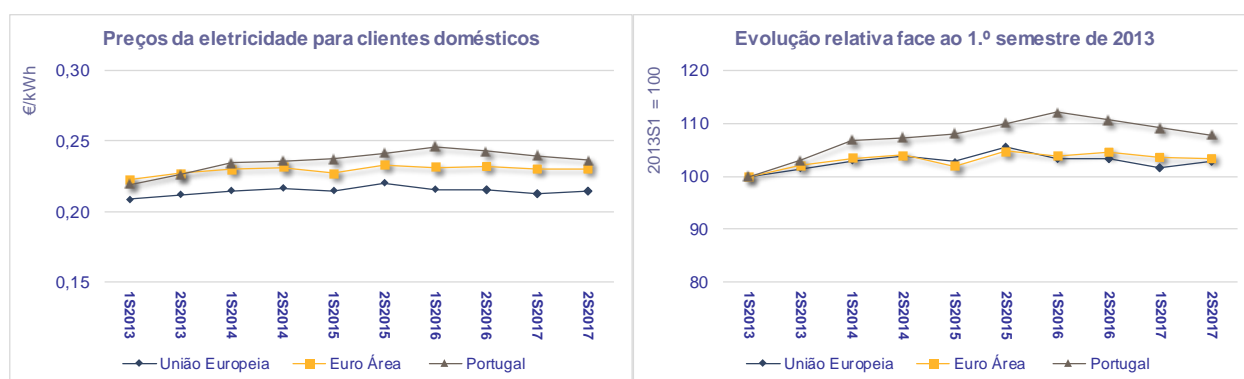
<sup>55</sup> Esta ponderação é uma melhor aferição dos preços médios em Portugal e permite que a comparação com os preços na União Europeia e na Euro Área seja feita para o referencial da estrutura de consumos portuguesa.

### 6.3.1 ELETRICIDADE

Na Figura 6-3 é apresentada a evolução dos preços finais de venda de eletricidade, desde 2013, 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 2013 e o segundo semestre de 2017, 7,7%, foi superior ao verificado na Euro Área, 3,4%, e na União Europeia, 2,8%.

**Figura 6-3 - Preços da eletricidade para clientes domésticos, 2013 a 2017, e evolução relativa face ao primeiro semestre de 2013**



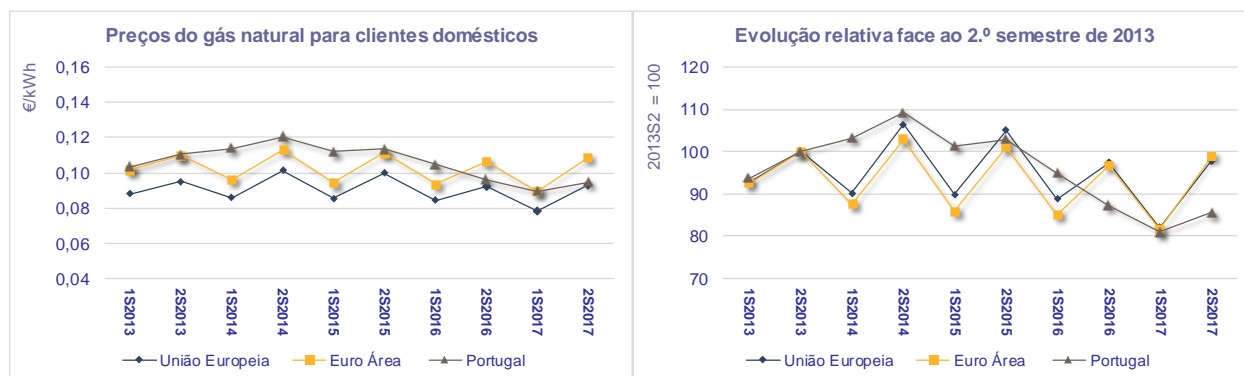
Fonte: Eurostat. Elaboração ERSE.

### 6.3.2 GÁS NATURAL

Na Figura 6-4 é apresentada a evolução dos preços finais de venda de gás natural, desde 2013, 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.

Os preços de gás natural para clientes domésticos em Portugal, em termos de evolução acumulada entre o segundo semestre de 2014 e o segundo semestre<sup>56</sup> de 2018, reduziram-se em 14,4%. No mesmo período, registou-se um decréscimo de preços de 2,2% na União Europeia e de 1,0% na Euro Área.

**Figura 6-4 - Preços do gás natural para clientes domésticos, 2013 a 2017, e evolução relativa ao segundo semestre de 2013**



Fonte: Eurostat. Elaboração ERSE.

<sup>56</sup> Importa notar que se optou por comparar o segundo semestre de 2017 com o seu homólogo de 2013, 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 2017

### 7.1 DESENVOLVIMENTOS LEGISLATIVOS

No ano de 2017 foram introduzidas diversas alterações ao quadro legislativo com impacto direto nos mercados retalhistas relativamente:

- à liberdade de opção dos consumidores de eletricidade pelo regime de tarifas reguladas,
- aos prazos de extinção das tarifas transitórias para fornecimento de eletricidade e gás natural,
- ao regime jurídico aplicável à atividade do OLMC.

Em relação ao primeiro tema identificado, importa referir a publicação 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, procedendo à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 75/2012, de 26 de março e da Portaria n.º 348/2017, de 14 de novembro que, nos termos do Decreto-Lei n.º 75/2012, de 26 de março, veio estabelecer o regime equiparado ao das tarifas transitórias ou reguladas de que podem beneficiar os clientes finais com contrato de fornecimento de eletricidade com um comercializador em regime de mercado.

No que diz respeito aos prazos de extinção das tarifas transitórias, cabe destacar a publicação da Portaria n.º 39/2017, de 26 de janeiro, da Portaria n.º 144/2017, de 24 de abril e da Portaria n.º 364-A/2017, de 4 de dezembro que, no seu conjunto aprovaram o prolongamento dos prazos de extinção das tarifas transitórias para fornecimento de eletricidade e de gás natural a clientes finais até 31 de dezembro de 2020.

Finalmente, cabe referir a aprovação do Decreto-Lei n.º 38/2017 de 31 de março, que estabelece o regime jurídico aplicável à atividade do OLMC no âmbito do Sistema Elétrico Nacional e do Sistema Nacional de Gás Natural, incumbindo a Agência para a Energia (ADENE) do exercício dessa atividade sujeita à regulação da ERSE.

## 7.2 DESENVOLVIMENTOS REGULAMENTARES

Em 2017 decorreu a revisão ordinária dos regulamentos da ERSE para o setor elétrico tendo sido publicados, no âmbito dos setores da eletricidade e do gás natural, os seguintes regulamentos da ERSE:

- Regulamento n.º 619/2017, de 18 de dezembro - Regulamento Tarifário do setor elétrico,
- Regulamento n.º 620/2017, de 18 de dezembro - Primeira alteração ao Regulamento de Acesso às Redes e às Interligações do Setor Elétrico,
- Regulamento n.º 621/2017, de 18 de dezembro - Primeira Alteração ao Regulamento de Operação das Redes do Setor Elétrico,
- Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro - Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Setor do Gás Natural,
- Regulamento n.º 632/2017, de 21 de dezembro - Primeira Alteração ao Regulamento de Relações Comerciais do Setor Elétrico,

No que diz respeito ao Regulamento das Relações Comerciais, realizou-se um conjunto alargado de alterações de relevo para o funcionamento do mercado retalhista que vigoram desde o início de 2018.

Ao nível da monitorização do mercado retalhista, introduziu-se a obrigatoriedade de os comercializadores, anteriormente à sua entrada em atividade, realizarem uma comunicação prévia à ERSE através de registo. Esta alteração foi necessária pelo facto de, no anterior contexto de funcionamento, poderem ocorrer situações nas quais o regulador apenas tomasse conhecimento da entrada em funcionamento de um novo comercializador no momento em que este angariava clientes no âmbito dos processos de mudança de comercializador. Tal facto impedia que a supervisão do mercado retalhista assegurasse uma correta e transparente abordagem do mercado com carácter prévio à formalização da contratação – por exemplo, a verificação das condições contratuais ou a existência de ficha contratual padronizada.

No sentido de tornar mais efetiva a monitorização do mercado retalhista, clarificou-se qual o conceito de oferta comercial, tornando mais fácil o exercício de comparação das ofertas comerciais registadas junto da ERSE através do envio das fichas contratuais padronizadas, cujo registo era uma obrigação já em vigor. A revisão regulamentar procurou assegurar que a disponibilização de serviços adicionais constitui sempre

uma oferta autónoma das ofertas disponibilizadas pelo comercializador. Para tal, ficou prevista a definição autónoma de serviços adicionais prestados pelos comercializadores.

Foram introduzidas disposições relativas à intermediação ou prestação de serviços por terceiros, nomeadamente no âmbito da contratação comercial, no sentido de introduzir algumas obrigações que reduzam os riscos operacionais relacionados com o desempenho de atividades por terceiros assegurando o cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis à comercialização de eletricidade.

Tornou-se também obrigatório que os comercializadores de eletricidade, quando em representação dos clientes, insiram na plataforma de mudança de comercializador os pedidos relativos aos processos abrangidos nos procedimentos de mudança de comercializador, no prazo máximo de cinco dias úteis, à semelhança do que já havia sido feito para o gás natural.

A revisão regulamentar, veio também alterar as disposições relativas à rotulagem de energia elétrica, no sentido de efetuar uma redistribuição alternativa da energia acolhida em regimes jurídicos especiais, não inviabilizando a existência de comercializadores com um *mix* global 100% renovável, e permitindo aos comercializadores uma maior diferenciação na oferta.

Finalmente, ainda no âmbito do Regulamento das Relações Comerciais, um dos aspetos que sofreu alteração na última revisão regulamentar que vem promover um melhor funcionamento do mercado retalhista contribuindo para uma concorrência mais eficaz é o do processo de gestão de garantias no âmbito dos contratos de uso de redes e de gestão dos serviços de sistema celebrados entre agentes de mercado e operadores de rede. Assim, o novo enquadramento veio prever a figura do gestor de garantias, que centraliza a atividade de gestão de garantias relativas aos referidos contratos, com a vantagem de os comercializadores passarem a ter uma entidade única com quem se relacionam no âmbito da prestação de garantias para além das vantagens associadas à redução do risco de incumprimento. Nos princípios de aferição de risco, o Gestor de Garantias deve proceder a uma diferenciação entre entidades com histórico de cumprimento e entidades com atrasos ou incumprimentos, sendo estes últimos objeto de agravamento no cálculo da respetiva garantia.

Cabe ainda destacar a publicação em 2017 do Regulamento da Qualidade de Serviço para o setor da eletricidade e do gás natural que, pela primeira vez, funde num único regulamento as disposições relativas à Qualidade de Serviço de ambos os setores, anteriormente tratadas em regulamentos distintos.





## 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

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)

OLMC – Operador Logístico de Mudança de Comercializador

ORD – Operador da Rede de Distribuição

PME – Pequenas e Médias Empresas



## 9 ANEXO ESTATÍSTICO

No presente anexo estatístico são apresentados a evolução das quotas de mercado, entre 2013 e 2017, dos sete comercializadores com a quota de mercado mais elevada em 2017 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-13	dez-14	dez-15	dez-16	dez-17
EDP	84,2%	85,8%	84,8%	84,9%	83,8%
Galp	5,1%	5,3%	6,1%	5,6%	5,3%
Endesa	7,2%	4,5%	4,0%	3,7%	4,3%
Iberdrola	2,8%	2,0%	2,1%	2,2%	2,9%
Goldenergy	0,0%	1,2%	1,4%	2,1%	1,8%
GN Fenosa	0,7%	1,1%	1,0%	0,8%	0,7%
PH	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,4%
Audax					
Enforcesco					
Luzboa					
ENAT					
Axpo					
Lusíadaenergia					
HEN					
Elusa					
JAF					
Elergone					
Logica					
Ecochoice					
Rolear					
Acciona					
Aldro					
Fortia					
On Demand					

## Quota de mercado global por consumo abastecido

Data	dez-13	dez-14	dez-15	dez-16	dez-17
EDP	44,2%	45,9%	42,9%	46,0%	42,8%
Endesa	20,0%	19,0%	17,9%	18,1%	18,3%
Iberdrola	21,3%	17,4%	17,4%	14,8%	15,6%
Galp	5,9%	6,6%	9,2%	7,8%	9,0%
Fortia	4,0%	3,6%	3,3%	3,1%	3,1%
GN Fenosa	4,1%	4,4%	5,2%	4,2%	2,7%
PH	0,0%	0,0%	0,6%	1,0%	2,0%
Audax					
Axpo					
Elergone					
Acciona					
Goldenergy					
Enforcesco					
Ecochoice					
JAF					
ENAT					
Luzboa					
HEN					
Lusíadaenergia					
Logica					
Elusa					
Aldro					
Rolear					
On Demand					

## Quota de mercado por consumo abastecido - Doméstico

Data	dez-13	dez-14	dez-15	dez-16	dez-17
EDP	81,8%	81,3%	80,8%	81,0%	79,3%
Galp	4,2%	4,9%	5,5%	5,7%	5,8%
Iberdrola	5,5%	4,7%	4,6%	4,0%	4,1%
Endesa	6,2%	3,9%	3,4%	3,0%	3,8%
GN Fenosa	2,3%	3,6%	3,2%	2,4%	1,9%
PH	0,0%	0,0%	0,2%	0,7%	1,4%
Goldenergy	0,0%	0,9%	1,1%	1,5%	1,4%
Audax					
Enforcesco					
Axpo					
Luzboa					
ENAT					
HEN					
JAF					
Lusíadaenergia					
Elergone					
Logica					
Elusa					
Ecochoice					
Rolear					
Aldro					
Acciona					
On Demand					

## Quota de mercado por consumo abastecido - Pequenos negócios

Data	dez-13	dez-14	dez-15	dez-16	dez-17
EDP	46,4%	44,9%	43,5%	44,8%	39,8%
Endesa	16,9%	19,2%	20,4%	20,2%	18,7%
Galp	6,9%	9,7%	9,5%	8,1%	12,5%
Iberdrola	22,1%	14,9%	13,2%	12,6%	11,4%
GN Fenosa	7,7%	7,0%	6,2%	5,0%	4,5%
PH	0,0%	0,0%	0,9%	2,1%	4,3%
Audax	0,0%	3,9%	4,5%	4,5%	4,1%
Axpo					
Elergone					
Enforcesco					
JAF					
Ecochoice					
HEN					
ENAT					
Luzboa					
Lusíadaenergia					
Logica					
Acciona					
Aldro					
Elusa					
Rolear					



Quota de mercado por consumo abastecido - Industriais

Data	dez-13	dez-14	dez-15	dez-16	dez-17
Endesa	28,8%	26,9%	27,7%	29,2%	29,1%
Iberdrola	32,1%	28,1%	25,1%	20,8%	22,3%
EDP	28,6%	27,6%	21,6%	24,7%	19,0%
Galp	6,6%	8,2%	14,0%	11,1%	12,6%
PH	0,0%	0,0%	1,4%	1,8%	3,2%
GN Fenosa	2,8%	3,1%	4,5%	3,7%	3,1%
Audax	0,0%	3,3%	3,0%	2,4%	3,0%
Elergone					
Axpo					
Acciona					
Ecochoice					
Enforcesco					
JAF					
ENAT					
Lusíadaenergia					
HEN					
Logica					
Aldro					
Fortia					
Luzboa					
Elusa					
Rolear					

Quota de mercado por consumo abastecido - Grandes consumidores

Data	dez-13	dez-14	dez-15	dez-16	dez-17
Iberdrola	18,2%	17,7%	25,6%	24,0%	24,9%
Endesa	19,5%	25,3%	23,3%	23,8%	24,4%
EDP	35,2%	30,1%	19,8%	23,3%	23,5%
Fortia	14,5%	14,6%	14,6%	14,6%	14,2%
Galp	6,1%	5,5%	7,0%	5,7%	7,0%
GN Fenosa	6,6%	6,4%	9,0%	8,0%	2,9%
Acciona	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%
Axpo					
Audax					
Enforcesco					

## 9.2 GÁS NATURAL

Quota de Mercado por número de cliente

Data	dez-13	dez-14	dez-15	dez-16	dez-17
EDP	44,3%	49,2%	51,3%	55,3%	57,4%
Galp	28,6%	25,1%	27,3%	25,6%	23,9%
Goldenergy	27,1%	25,7%	20,8%	16,8%	13,8%
Endesa	0,0%	0,0%	0,5%	2,1%	3,9%
Iberdrola	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
PH	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Gás do Mário	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Audax					
Crieneco					
GN Fenosa					
Rolear					
Cepsa					
Luzigas					

Quota de Mercado por consumo abastecido

Data	dez-13	dez-14	dez-15	dez-16	dez-17
Galp	70,4%	64,7%	56,7%	55,2%	56,0%
Endesa	3,2%	3,4%	7,0%	9,5%	14,1%
GN Fenosa	12,0%	16,6%	15,0%	13,6%	10,6%
EDP	12,9%	9,7%	11,5%	11,1%	8,3%
Cepsa	0,0%	1,8%	5,7%	6,4%	6,6%
Goldenergy	1,5%	3,8%	3,9%	3,9%	3,7%
Incrygas	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,4%
PH					
Rolear					
Crieneco					
Audax					
Iberdrola					
Gás do Mário					

Quota de Mercado por consumo abastecido - Domésticos e PME

Data	dez-13	dez-14	dez-15	dez-16	dez-17
EDP	42,3%	47,1%	48,3%	52,1%	52,8%
Galp	33,8%	27,2%	28,4%	28,4%	25,9%
Goldenergy	23,9%	25,7%	23,1%	18,3%	14,5%
Endesa	0,0%	0,0%	0,1%	0,9%	5,9%
Iberdrola	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Audax	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%
Incrygas	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%
Rolear					
PH					
GN Fenosa					
Crieneco					
Gás do Mário					
Luzigas					

Quota de Mercado por consumo abastecido - Industriais

Data	dez-13	dez-14	dez-15	dez-16	dez-17
Galp	70,5%	63,4%	52,4%	53,6%	53,4%
EDP	16,6%	14,7%	21,4%	20,1%	15,0%
Goldenergy	5,5%	9,5%	10,5%	11,7%	14,4%
Endesa	2,0%	3,9%	7,7%	6,2%	7,6%
GN Fenosa	5,3%	8,4%	7,4%	6,5%	6,1%
Incrygas	0,1%	0,2%	0,7%	1,5%	1,7%
Rolear	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,6%
Crieneco					
PH					
Audax					
Iberdrola					

Quota de Mercado por consumo abastecido - Grandes Consumidores

Data	dez-13	dez-14	dez-15	dez-16	dez-17
Galp	71,2%	67,0%	59,3%	57,8%	59,0%
Endesa	3,5%	3,5%	7,4%	10,6%	15,5%
GN Fenosa	13,2%	18,9%	17,1%	15,6%	12,0%
Cepsa	0,0%	2,2%	6,9%	7,7%	7,9%
EDP	11,7%	6,8%	7,6%	6,4%	3,7%
Goldenergy	0,4%	1,6%	1,6%	1,8%	1,6%
Incrygas	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%
PH					
Crieneco					
Audax					





Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1 3.º  
1400 113 Lisboa  
Tel.: 21 303 32 00  
e mail: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)  
[www.erse.pt](http://www.erse.pt)