

COMUNICADO

ERSE realiza estudo sobre literacia dos consumidores de energia

A ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos realizou, através da consultora Qmetrics um estudo com o objetivo de avaliar o grau de literacia dos consumidores domésticos e empresariais relativamente ao mercado de energia.

Esta análise constitui uma ferramenta essencial para alargar e ajustar a divulgação de informação sobre a atividade da ERSE aos diferentes públicos, incentivando o conhecimento e a participação ativa dos consumidores e da sociedade civil em geral na regulação.

O estudo, além de caracterizar o perfil socioeconómico dos consumidores particulares e empresariais, incide sobre temas como o mercado e as fontes de energia, o conhecimento de ferramentas de poupança, os direitos dos consumidores e medidas de promoção ambiental.

- **Mercado Livre:** a existência de um mercado regulado e de um mercado liberalizado de eletricidade é conhecida por 64,4% dos consumidores particulares e por 80,5% dos consumidores empresariais.
- **Distinção de atividades e de empresas:** a maioria dos consumidores tem dificuldades em distinguir produtores, distribuidores e comercializadores de eletricidade, não conseguindo igualmente identificar corretamente as empresas do grupo EDP, por áreas de atividade. (Recorde-se que a ERSE, em 2019 e 2020, emitiu duas instruções determinando a mudança de nome do comercializador de último recurso para SU Eletricidade e do concessionário da rede de distribuição para E-Redes.)
- **Conhecimento de simuladores:** apenas uma pequena fatia de consumidores particulares (24,4%) e empresariais (28,3%) sabe da existência de simuladores de preços de energia.
- **Compreensão das faturas:** no que toca às principais rubricas ou itens presentes na fatura da eletricidade, só 42,2% dos particulares e 54,8% sabem identificá-los.
- **Autoconsumo:** 88,9% dos consumidores particulares e 90,9% dos empresariais têm conhecimento sobre a possibilidade de produzirem a energia que consomem.
- **Fontes de energia em Portugal:** a maioria dos consumidores particulares (74,1%) e empresariais (74,4%) aponta as barragens, seguida da energia eólica (67,8%, dos particulares, e 63,9%, dos empresariais).
- **Eficiência energética:** cerca de 45% das empresas entrevistadas afirmam que implementaram medidas de eficiência energética nos últimos 3 anos. A alteração de lâmpadas para LED a medida mais adotada (69,8%).

Para melhor compreender o nível global de literacia dos consumidores particulares e empresariais foi criado um índice de literacia, que varia entre 0 e 100 de acordo com o conhecimento dos consumidores sobre o sector energético.

O índice de literacia situa-se entre 42,8%, para os particulares, e 49,7%, para os empresariais.

A amostra é constituída por 812 entrevistas telefónicas - 405 a consumidores particulares e 407 entrevistas a consumidores empresariais -, estratificada de acordo com a distribuição da população em Portugal.

[Aceda ao Estudo de literacia dos consumidores na área da energia](#)

Lisboa 21 outubro 2020