



Estudo quantitativo junto dos consumidores que permita identificar o conhecimento que têm da sua fatura de eletricidade e gás natural

01 ENQUADRAMENTO

02 ANÁLISE DE RESULTADOS

Totais

Fatura dual

Fatura de eletricidade

Fatura de gás natural

Segmentada por idade

Segmentada por nível de escolaridade

Fatura ideal

03 PRINCIPAIS CONCLUSÕES

04 ANEXO: FICHA TÉCNICA



A fatura é um elemento importante no relacionamento comercial.

Para além de ser o meio de cobrança do serviço prestado, **é um meio de comunicação regular com o cliente.**

A legislação e a regulamentação estabelecem o conteúdo mínimo da fatura do fornecimento de eletricidade e gás natural. Alguns destes conteúdos resultam da transposição de diretivas comunitárias. Estes elementos têm vindo a tornar-se mais complexos nos últimos anos.

O estudo de literacia dos consumidores na área da energia, publicado pela ERSE em setembro de 2020, mostra que “ (...) uma elevada percentagem dos consumidores particulares (57,8%) e também muito significativa dos consumidores empresariais (45,2%), não sabem que tipo de rubricas ou itens se encontram na fatura de eletricidade”.

O tema mais reclamado pelos consumidores junto da ERSE é a faturação, sendo que muitas reclamações resultam da **dificuldade na compreensão dos valores faturados.**

Deste modo, a ERSE entendeu realizar um **estudo quantitativo para obter um diagnóstico sobre a perceção que os consumidores têm da fatura.**

O estudo permite identificar:

- ✓ o conhecimento que têm da sua fatura de eletricidade e gás natural,
- ✓ que utilidade lhe atribuem,
- ✓ que elementos consideram mais importantes,
- ✓ que dificuldades sentem na sua interpretação e
- ✓ que elementos contribuem para essas dificuldades.

Foram entrevistadas 1250 pessoas responsáveis pela gestão doméstica

O “Estudo quantitativo junto dos consumidores que permita identificar o conhecimento que têm da sua fatura de eletricidade e gás natural” inclui apenas consumidores particulares. Foram entrevistadas **1250 pessoas responsáveis pela gestão doméstica**, nomeadamente quem analisa e paga as contas da eletricidade e gás natural, respeitando quotas de idade e de nível de escolaridade do entrevistado. Inclui Portugal Continental e Ilhas. A dimensão da amostra tem representatividade estatística podendo ser extrapolado para o universo, garantindo um erro máximo de +/- 5% para um intervalo de confiança de 95% .

O **questionário foi elaborado** pela VT Mar – Marketing Intelligence, **em colaboração** com a ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos. A consistência interna do constructo foi medida através do *Alfa de Cronbach*, e foram obtidos valores superiores a 0,9 – **consistência interna muito boa**. A consistência interna do questionário é uma característica que permite verificar em que medida os itens do questionário medem o mesmo conceito, sendo considerada uma estimativa de confiabilidade do questionário.

Em duas categorias (3 e 4) foi aplicada uma **escala de Likert de 1 a 5** (em que 1 significa a pontuação mais baixa e 5 a mais elevada).

Foram utilizados dois indicadores adicionais:

- ✓ **Top 2 Box** - A soma dos 2 valores mais elevados da escala (Satisfeito + Muito Satisfeito);
- ✓ **Bottom 2 Box** - A soma dos 2 valores mais baixos da escala (Insatisfeito + Muito Insatisfeito);

Foram analisadas 5 categorias:

- ✓ Caracterização do entrevistado
- ✓ Caracterização do serviço contratado
- ✓ Avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a fatura
- ✓ Fatura ideal
- ✓ Sugestões/observações

01 ENQUADRAMENTO

02 ANÁLISE DE RESULTADOS

Totais

Fatura dual

Fatura de eletricidade

Fatura de gás natural

Segmentada por idade

Segmentada por nível de escolaridade

Fatura ideal

03 PRINCIPAIS CONCLUSÕES

04 ANEXO: FICHA TÉCNICA



Perfil dos inquiridos - Dados sociodemográficos

Homens e mulheres dividem a responsabilidade pela análise e pagamento das contas de eletricidade e de gás natural.

Género

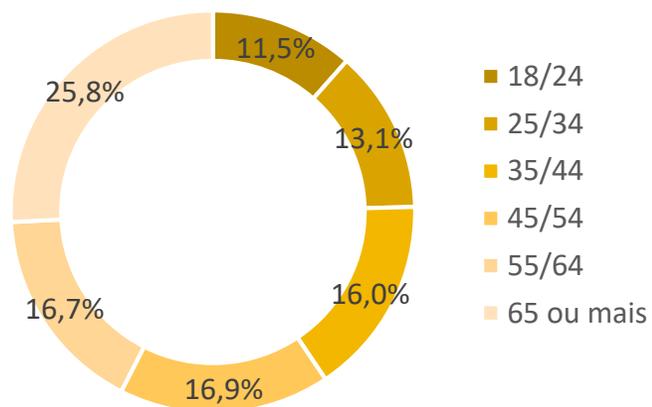


45,8 %
Masculino

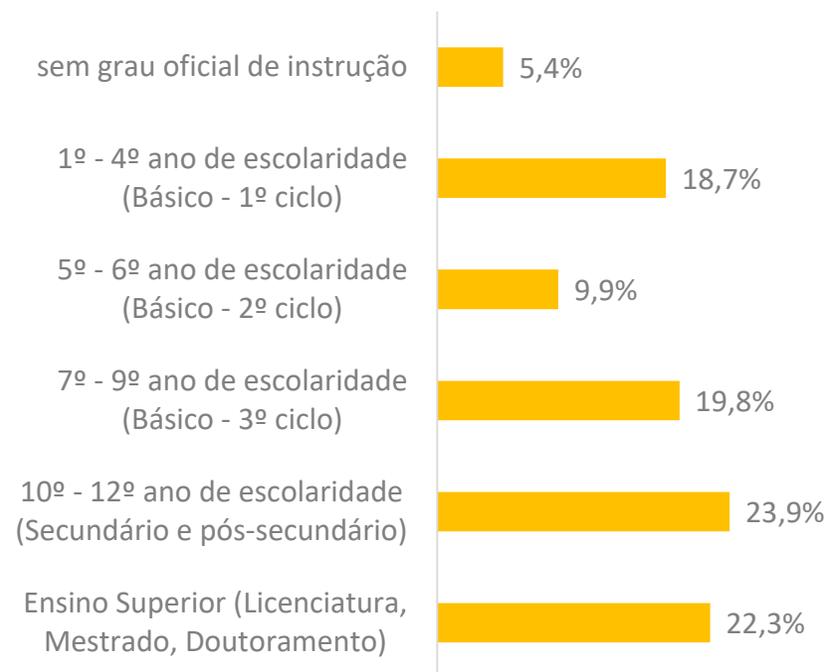


54,2%
Feminino

Idade



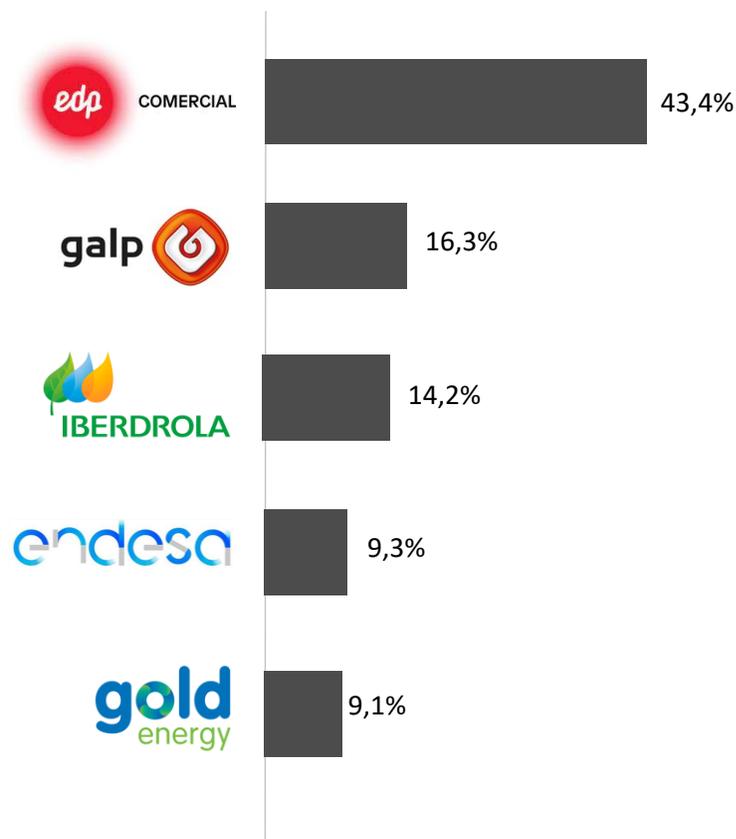
Nível de escolaridade do entrevistado



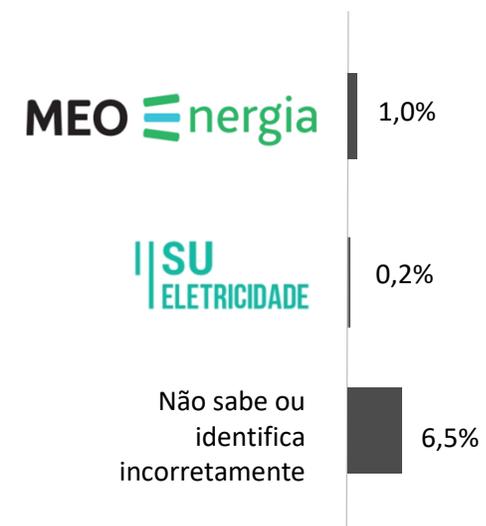
- ✓ Foi escolhida uma **amostra representativa da população portuguesa** a nível da idade e do nível de escolaridade.
- ✓ O questionário foi dirigido à pessoa **responsável pela gestão doméstica**, nomeadamente quem analisa e paga as contas de eletricidade e de gás natural
- ✓ Tendo em conta que, de acordo com o último Censos, na população portuguesa 47,5% são homens e 52,5% são mulheres, podemos concluir que em Portugal, **homens e mulheres dividem a responsabilidade pela análise e pagamento das contas de eletricidade e de gás natural.**

Perfil dos inquiridos - Comercializador de energia Portugal Continental

A maioria dos portugueses consegue identificar o seu comercializador de energia



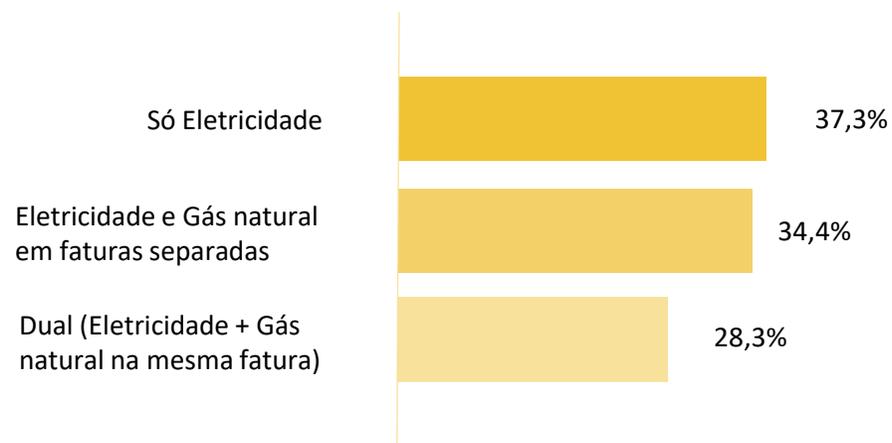
Qual o seu comercializador de Energia?



Perfil dos inquiridos – Serviço contratado



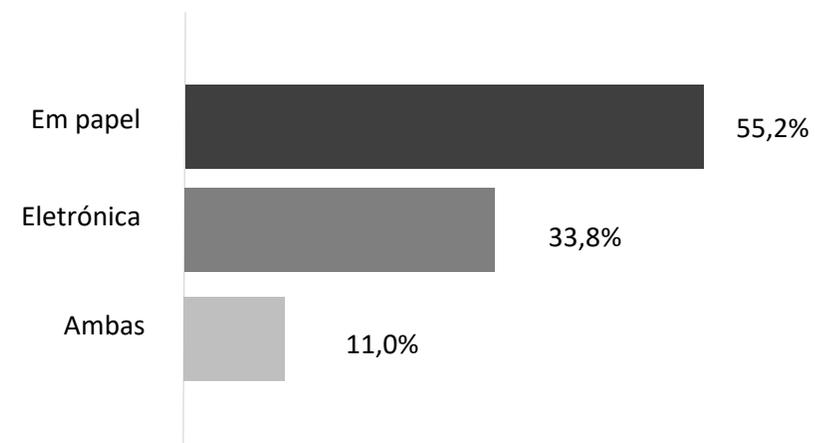
Que fornecimento tem contratado?



A nível de fornecimento, 37,3% dos inquiridos têm contratado apenas eletricidade, 34,4% eletricidade e gás natural em faturas separadas e 28,3% têm fatura dual.



Tem fatura energética em formato eletrónico ou recebe em papel?

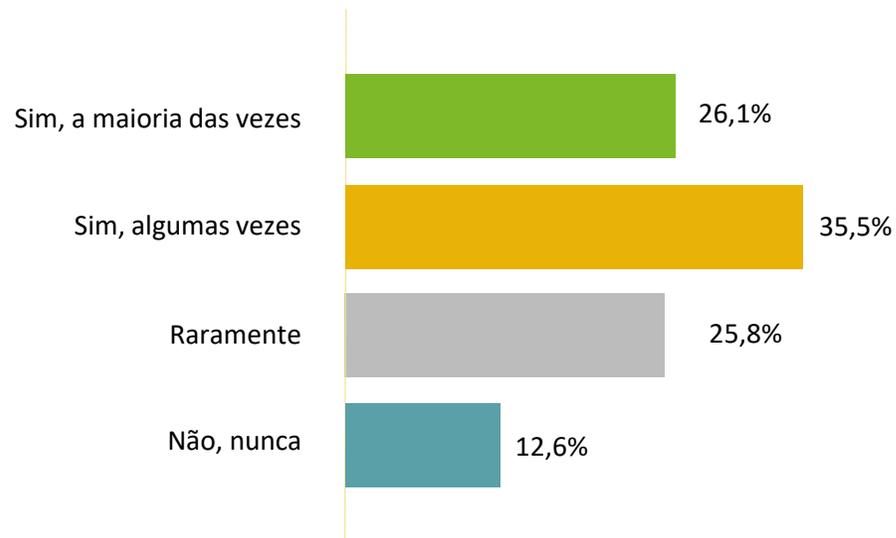


A grande maioria recebe faturas em papel (65,2%).

Análise da informação na fatura



Costuma analisar a informação na fatura?

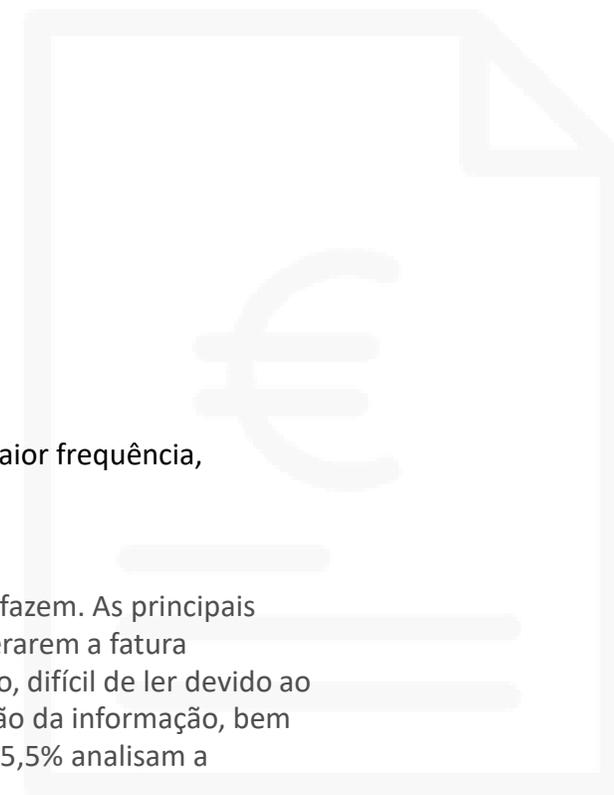


Apenas 26,1%

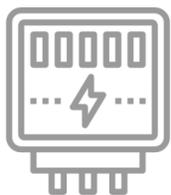
costumam analisar a informação com maior frequência,

38,4%

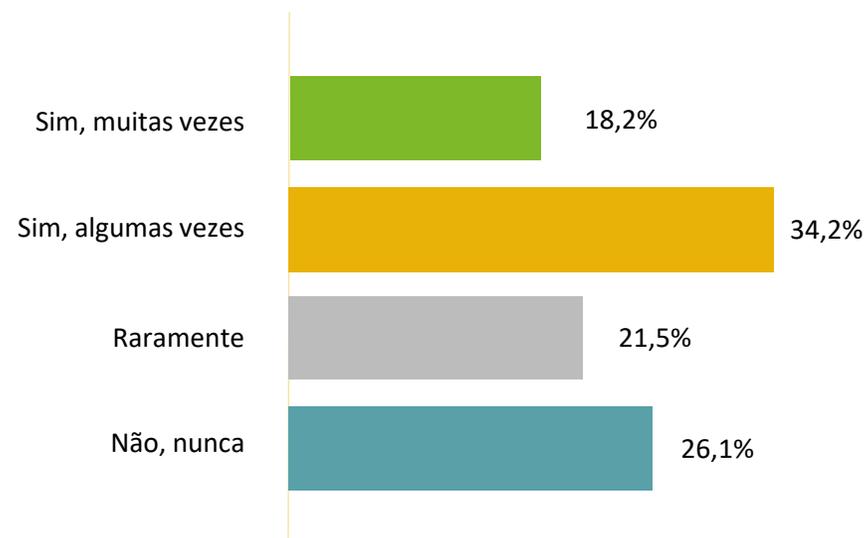
reconhecem que nunca ou raramente o fazem. As principais razões apontadas são o facto de considerarem a fatura incompreensível em termos de conteúdo, difícil de ler devido ao tamanho da letra e ao modo de exposição da informação, bem como à falta de tempo. De realçar que 35,5% analisam a informação apenas algumas vezes.



Leitura dos contadores



Costuma fazer leituras dos contadores de eletricidade?



Quase metade dos consumidores (47,6%) não costuma fazer a leitura dos contadores

de eletricidade, 18,2 % fazem-no regularmente e 34,2% algumas vezes.



Facilidade de interpretação e Confiança nos valores

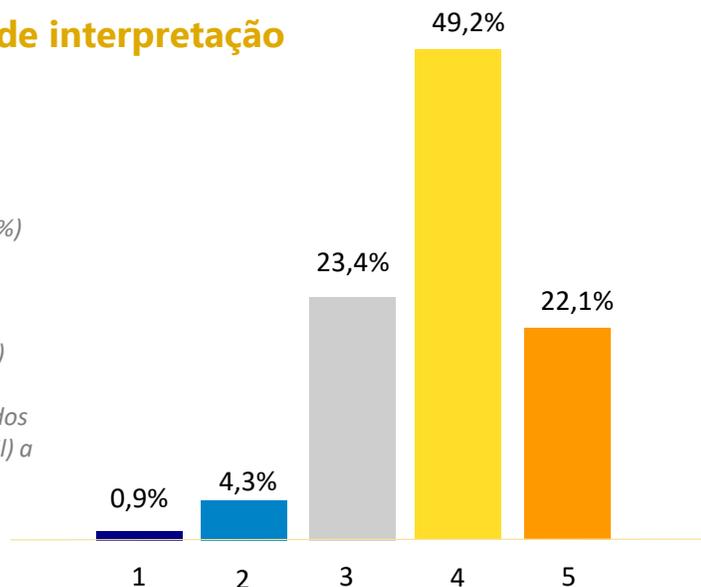
4,03

O consumidor português revela confiança nos valores apresentados na fatura (4,03 - **confia**).

O grau de **Facilidade de interpretação da fatura**

Média = 3,87 Mediana=4,00
Desvio-padrão = 0,83
Percentis= 3,00 (10,0%)-5,00 (90%)

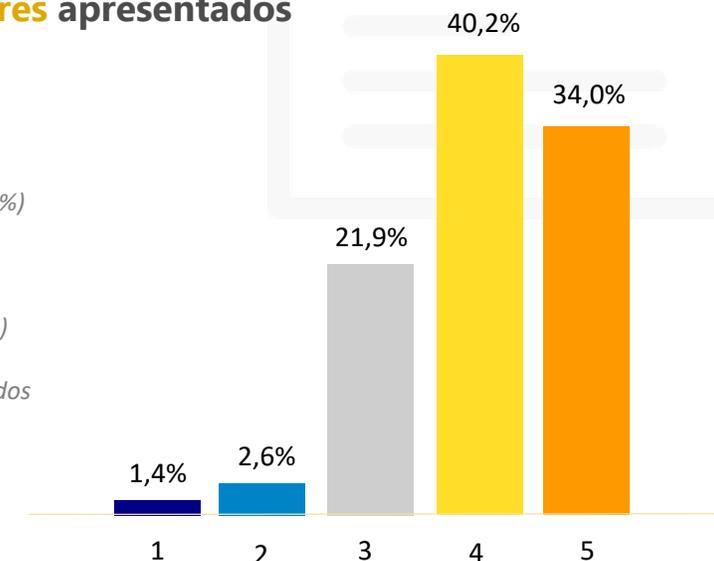
$P= 0,00$; $Kh2=809,35$; $gdl= 4$ (MS)
A relação é muito significativa.
Os elementos sobre valorização dos itens de escala: de 1 (Muito Difícil) a 5 (Muito fácil)



A **Confiança nos valores** apresentados na fatura

Média = 4,03 Mediana=4,00
Desvio-padrão = 0,89
Percentis= 3,00 (10,0%)-5,00 (90%)

$P= 0,00$; $Kh2=547,99$; $gdl= 4$ (MS)
A relação é muito significativa.
Os elementos sobre valorização dos itens de escala: de 1 (Não confio nada) a 5 (Confio totalmente)



3,87

Os consumidores que analisam a fatura com alguma frequência, consideram como **moderado o nível de conhecimento** que têm da sua fatura de eletricidade e gás natural (**3,87 em uma escala de 1 a 5**). De referir que a ponderação dos valores que permite incluir consumidores que nunca analisam a fatura (12,8%), porque a consideram incompreensível (11%), assumindo o grau de facilidade da fatura igual a (Muito Difícil), baixa o índice até 3,51.

Elementos que dificultam a leitura mais citados de forma espontânea pelos inquiridos:

- ✓ Acertos
- ✓ Letras demasiado pequenas
- ✓ Linguagem utilizada
- ✓ Fator de conversão da quantidade de gás consumida para quilowatts-hora
- ✓ Siglas e abreviaturas
- ✓ Ausência de legenda visível
- ✓ Muitos dados e taxas diferentes
- ✓ Impostos, incluindo alterações de IVA
- ✓ Complexidade (dá muito trabalho e leva muito tempo a analisar)
- ✓ A diferença entre o valor pago e o que pagaria se tivesse a tarifa regulada
- ✓ Publicidade no meio da fatura
- ✓ Leitura dos contadores inteligentes
- ✓ Datas de faturação

	O grau de facilidade da interpretação da fatura
Fatura Dual	4,04
Fatura de Gás Natural	3,90
Fatura de Eletricidade	3,72
Média	3,87

O menor elemento da coluna
 O maior elemento da coluna

As faturas duais revelam ser mais fáceis de interpretar (4,04) do que duas faturas em separado (fatura de eletricidade com 3,72 e a de gás com 3,9).

Conforme possível verificar nos quadros seguintes, a facilidade de interpretação está interligada com os níveis de satisfação.

Serviços e Reclamações



A sua fatura inclui serviços adicionais (por exemplo, assistência técnica, seguros,...)?



Se um dia não concordar com o valor na fatura, sabe como fazer uma reclamação?



15,3%

Desconhecem como fazer uma reclamação, se um dia não concordarem com o valor.

18%

Dos consumidores não sabem se a sua fatura inclui serviços adicionais.

Avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a fatura (médias)

	Média	Desvio-padrão
O número de páginas da fatura	3,97	1,01
A forma como a informação está apresentada na sua fatura	3,93	0,99
A utilidade da informação incluída na fatura	3,93	0,97
O grau de detalhe dessa informação	3,89	0,99
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e impostos cobrados	3,87	1,02
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e outros serviços prestados pelo comercializador	3,85	1,01
A forma como estão apresentados os acertos dos consumos	3,84	1,03
Média	3,90	1,00

Alfa de Cronbach = **0,96**

Valorização dos itens de escala: 1 (Totalmente Insatisfeito(a)) ; 2 (Insatisfeito(a)) ; 3 (Nem satisfeito, nem insatisfeito) ; 4 (Satisfeito(a)) ; 5 (Totalmente satisfeito(a)) ; - (Não sei)

≈ 4

Em termos da avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a fatura, todos tiveram análise positiva **(com uma média de aproximadamente 4 – Satisfeito)**.

A forma como estão apresentados os **acertos dos consumos é o aspeto com pior classificação (3,84)**, seguido da clareza da divisão dos custos de consumo de energia com outros valores cobrados (impostos e serviços) com 3,85.



Avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a fatura (frequências)



Como avalia os seguintes aspetos relacionados com a sua fatura:

	1	2	3	4	5	Não sei
A utilidade da informação incluída na fatura	1,5%	7,1%	20,7%	37,9%	31,9%	0,9%
A forma como a informação está apresentada na sua fatura	1,6%	7,5%	19,6%	37,9%	32,8%	0,5%
O grau de detalhe dessa informação	1,8%	7,7%	19,9%	39,0%	30,3%	1,4%
O número de páginas da fatura	1,8%	7,8%	17,0%	35,4%	35,1%	2,8%
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e outros serviços prestados pelo comercializador	2,1%	8,3%	19,8%	37,7%	28,1%	4,0%
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e impostos cobrados	2,2%	8,5%	19,3%	37,7%	30,4%	1,9%
A forma como estão apresentados os acertos dos consumos	2,9%	7,5%	21,1%	37,9%	28,9%	1,6%
Total	2,0%	7,8%	19,6%	37,6%	31,1%	1,9%

$p = <0,01$; $Khi2 = 78,85$; $gdl = 30$ (MS)

■ O menor elemento da coluna
 ■ O maior elemento da coluna
 ■ Totalmente Insatisfeito (a)
 ■ Insatisfeito (a)
 ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito
 ■ Satisfeito(a)
 ■ Totalmente satisfeito(a)

Categorias foram reagrupadas

3,93

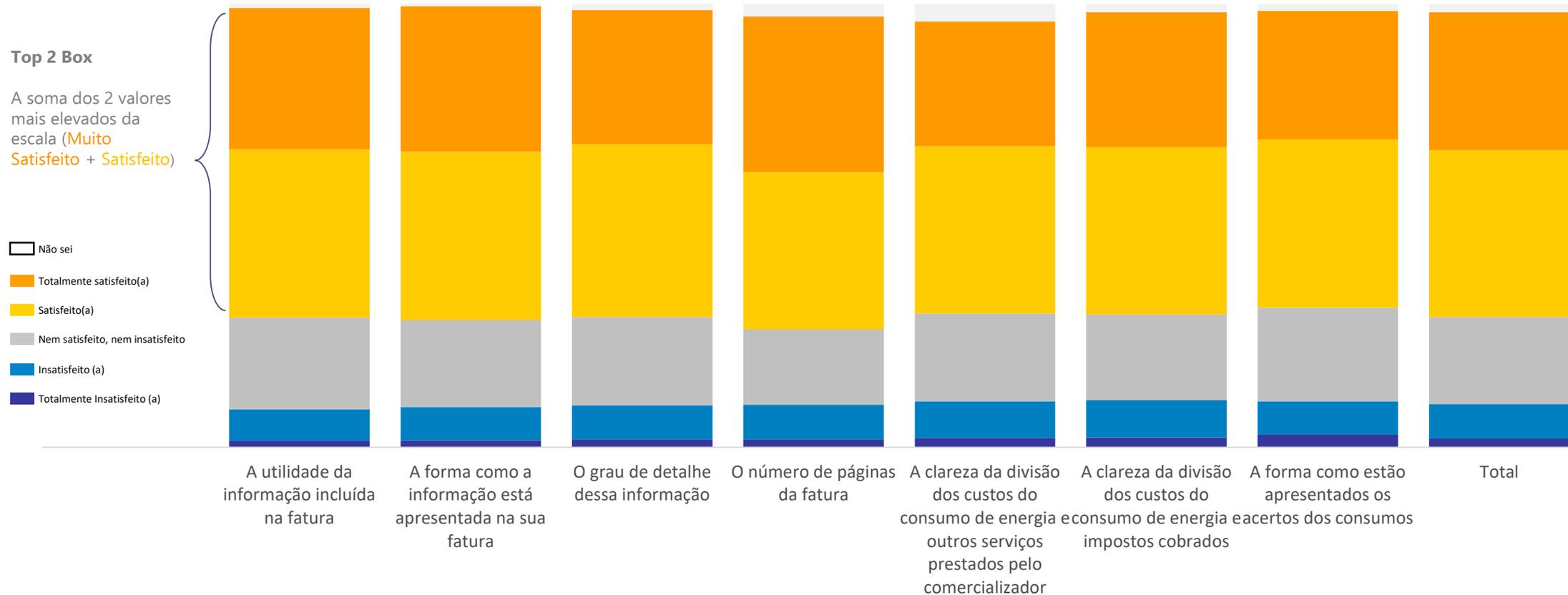
A satisfação com a utilidade da informação incluída na fatura é avaliada pelos consumidores que analisam a fatura com uma média de 3,93 (satisfeito).

Os mesmos identificam igualmente a possibilidade de melhoria na forma como a informação está apresentada na fatura (3,93).

Avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a fatura (frequência)



Média	3,93	3,93	3,89	3,97	3,85	3,87	3,84	3,9
Top 2 Box	70%	71%	69%	71%	66%	68%	67%	69%



Fatura dual - Quantidade de informação

10,5%

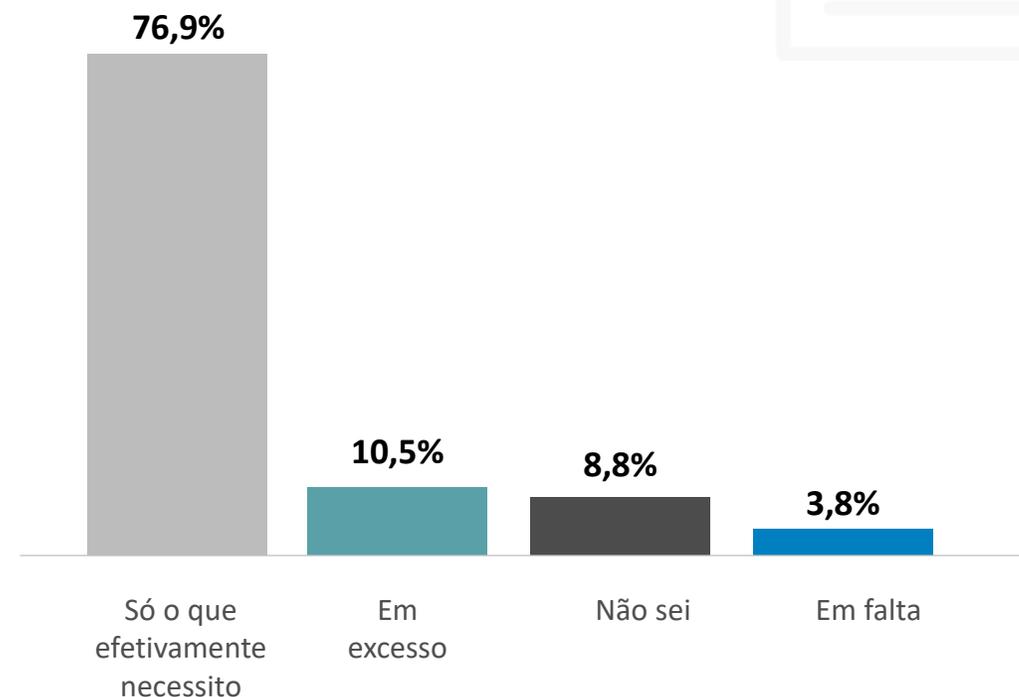
Dos inquiridos que analisam a informação na fatura, consideram excessiva a quantidade de informação apresentada na fatura dual

Em conjunto com o facto de o número de páginas da fatura ser o item com a melhor classificação (3,97)

o estudo aponta no sentido de que a possibilidade de melhoria de comunicação da informação via fatura está na forma como a mesma está apresentada.

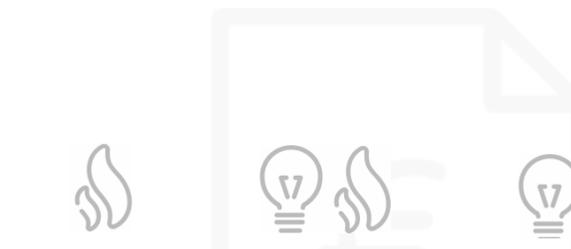
Quantidade de informação

E sobre a quantidade de informação. Considera que a sua fatura tem informação:



Estudo quantitativo junto dos consumidores que permita identificar o conhecimento que têm da sua fatura de eletricidade e gás natural

Aspetos relacionados com a fatura VS Fornecimento contratado (médias)



	Fatura de Gás Natural	Fatura Dual	Fatura de Eletricidade
A forma como a informação está apresentada na sua fatura	4,23	3,98	3,62
A utilidade da informação incluída na fatura	4,19	4,00	3,62
O grau de detalhe dessa informação	4,21	3,94	3,57
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e impostos cobrados	4,19	3,94	3,53
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e outros serviços prestados pelo comercializador	4,18	3,90	3,49
A forma como estão apresentados os acertos dos consumos	4,15	3,87	3,52
O número de páginas da fatura	4,23	4,00	3,70
Média	4,20	3,95	3,58

■ O menor elemento da coluna ■ O maior elemento da coluna

4,2

A fatura de gás tem classificação acima de 4 (4,2 em média) em todos os itens, sendo que nenhum deles **conseguiu o nível máximo de satisfação**.

3,58

Os **níveis mais baixos de satisfação** foram registados na fatura de eletricidade (3,58 em média).

4,04

Sendo que as faturas duais revelam ser mais fáceis de serem interpretadas (4,04) **do que duas faturas em separado** (fatura de eletricidade com 3,72 e a de gás com 3,9).

Aspetos relacionados com a fatura VS Via de transmissão (médias)

	Em Papel	Eletrónica
A forma como a informação está apresentada na sua fatura	3,99	3,84
A utilidade da informação incluída na fatura	3,99	3,85
O grau de detalhe dessa informação	3,94	3,82
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e impostos cobrados	3,89	3,83
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e outros serviços prestados pelo comercializador	3,90	3,77
A forma como estão apresentados os acertos dos consumos	3,90	3,75
O número de páginas da fatura	4,05	3,85
Média	3,95	3,81

Os níveis mais elevados de satisfação foram registados na fatura em papel (3,95 em média). Sendo que as faturas em papel e via eletrónica revelam níveis semelhantes de satisfação (aproximadamente 4 - Satisfeito).

4,05

O número de páginas na fatura em papel é o único aspeto com a avaliação acima de 4 .



Avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a Fatura dual (média)

	Média	Desvio-padrão
A utilidade da informação incluída na fatura	4,00	1,00
O número de páginas da fatura	4,00	1,02
A forma como a informação está apresentada na sua fatura	3,98	0,98
O grau de detalhe dessa informação	3,94	0,96
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e impostos cobrados	3,94	0,99
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e outros serviços prestados pelo comercializador	3,90	0,98
A forma como estão apresentados os acertos dos consumos	3,87	1,02
Média	3,95	1,00

Alfa de Cronbach = 0,97

Valorização dos itens de escala: 1 (Totalmente Insatisfeito(a)) ; 2 (Insatisfeito(a)) ; 3 (Nem satisfeito, nem insatisfeito) ; 4 (Satisfeito(a)) ; 5 (Totalmente satisfeito(a)) ; - (Não sei)

A forma como estão apresentados os acertos dos consumos é o aspeto com pior classificação (3,87), seguido da clareza da divisão dos custos de consumo de energia com outros serviços prestados (3,9).

3,95

Em termos da avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a Fatura dual, todos tiveram análise positiva (com uma média de aproximadamente 4 – Satisfeito).

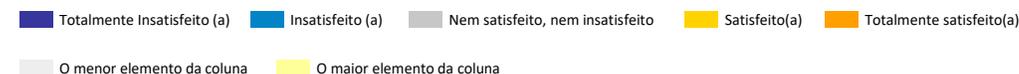


Avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a Fatura dual (média)

	1	2	3	4	5	Não sei
A utilidade da informação incluída na fatura	1,6%	7,1%	18,4%	34,3%	37,9%	0,6%
O grau de detalhe dessa informação	1,6%	6,8%	17,8%	40,5%	30,7%	2,6%
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e outros serviços prestados pelo comercializador	1,6%	7,4%	18,1%	37,9%	28,2%	6,8%
A forma como a informação está apresentada na sua fatura	1,9%	6,5%	18,1%	38,5%	34,6%	0,3%
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e impostos cobrados	2,3%	6,5%	16,8%	39,5%	30,7%	4,2%
O número de páginas da fatura	2,6%	6,1%	17,2%	34,6%	36,9%	2,6%
A forma como estão apresentados os acertos dos consumos	2,9%	7,4%	18,4%	40,1%	29,4%	1,6%
Total	2,1%	6,8%	17,8%	37,9%	32,6%	2,7%

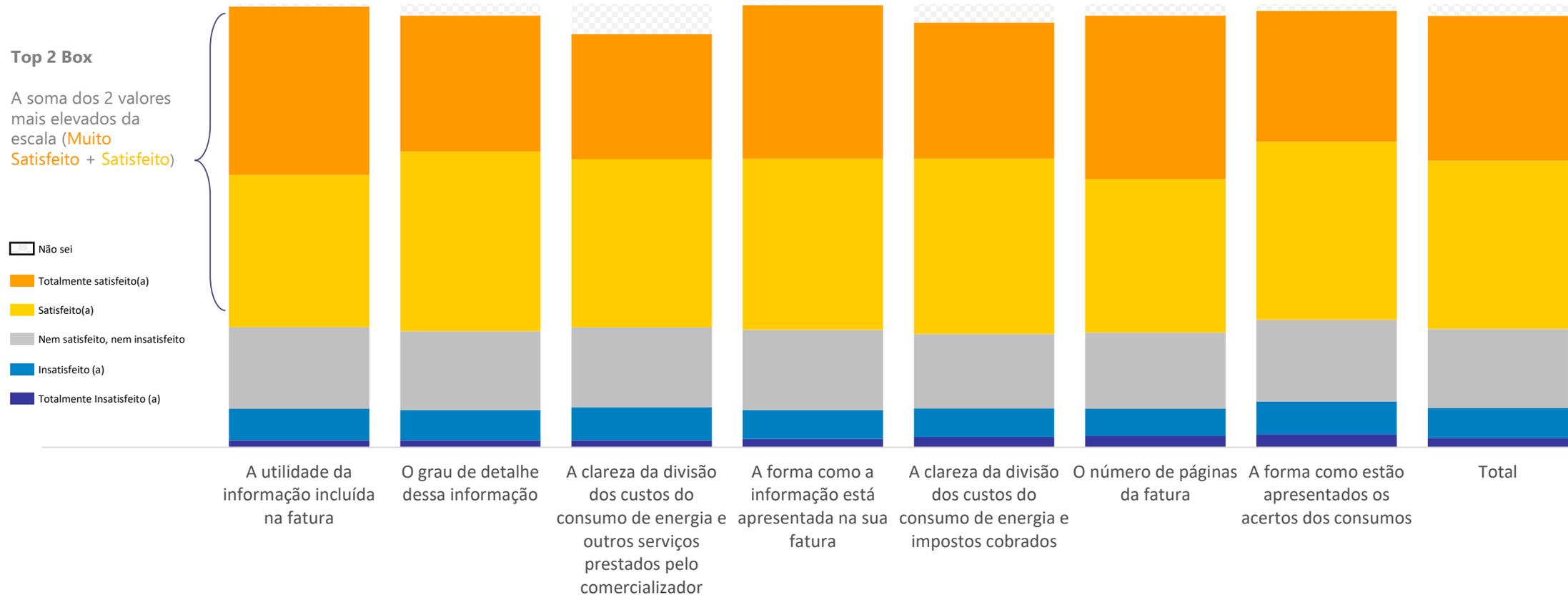
$p = 0,01$; $Khi2 = 49,57$; $gdl = 30$ (S)

Categorias foram reagrupadas



Avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a Fatura dual (média)

Média	4	3,94	3,9	3,98	3,94	4	3,87	3,95
Top 2 Box	72%	71%	66%	70%	70%	72%	73%	71%



© Copyright 2021 VT Mar, Unip. Lda

Fatura dual - Quantidade de informação

10,4% dos inquiridos que analisam a informação na fatura,

consideram excessiva a quantidade de informação apresentada na fatura dual

Quantidade de informação

E sobre a quantidade de informação.
Considera que a sua fatura tem informação:



Estudo quantitativo junto dos consumidores que permita identificar o conhecimento que têm da sua fatura de eletricidade e gás natural



Avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a Fatura de Eletricidade (média)

	Média	Desvio-padrão
O número de páginas da fatura	3,70	1,12
A forma como a informação está apresentada na sua fatura	3,62	1,06
A utilidade da informação incluída na fatura	3,62	1,03
O grau de detalhe dessa informação	3,57	1,05
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e impostos cobrados	3,53	1,11
A forma como estão apresentados os acertos dos consumos	3,52	1,12
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e outros serviços prestados pelo comercializador	3,49	1,09
Média	3,58	1,08

Alfa de Cronbach = **0,97**

Valorização dos itens de escala: 1 (Totalmente Insatisfeito(a)) ; 2 (Insatisfeito(a)) ; 3 (Nem satisfeito, nem insatisfeito) ; 4 (Satisfeito(a)) ; 5 (Totalmente satisfeito(a)) ; - (Não sei)

≈ **4**

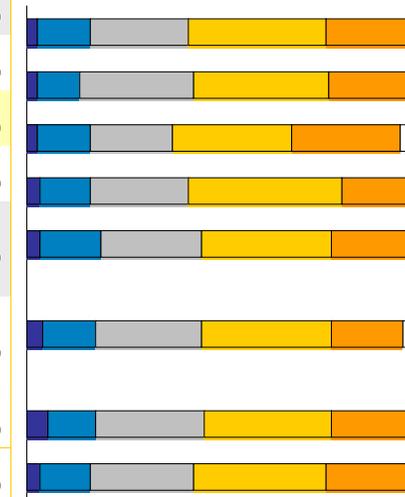
Em termos da avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a Fatura de Eletricidade, todos tiveram análise positiva (com uma média de aproximadamente 4 – Satisfeito).

Sendo a clareza da divisão dos custos de consumo de energia com outros serviços cobrados o aspeto com a pior classificação (3,49).

Avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a Fatura de Eletricidade (frequências)



	1	2	3	4	5	Não sei
A forma como a informação está apresentada na sua fatura	2,7%	13,5%	25,2%	34,8%	22,5%	1,2%
A utilidade da informação incluída na fatura	2,7%	11,3%	28,7%	34,3%	21,6%	1,5%
O número de páginas da fatura	2,7%	13,7%	20,6%	30,6%	27,2%	5,1%
O grau de detalhe dessa informação	3,7%	12,5%	25,2%	38,5%	18,6%	1,5%
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e impostos cobrados	3,9%	15,0%	26,0%	32,6%	21,3%	1,2%
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e outros serviços prestados pelo comercializador	4,2%	13,7%	26,7%	32,6%	18,4%	4,4%
A forma como estão apresentados os acertos dos consumos	5,4%	12,3%	27,5%	32,4%	21,1%	1,5%
Total	3,6%	13,1%	25,7%	33,7%	21,5%	2,3%



$p = <0,01$; $Khi2 = 59,76$; $gdl = 30$ (MS)

Categorias foram reagrupadas

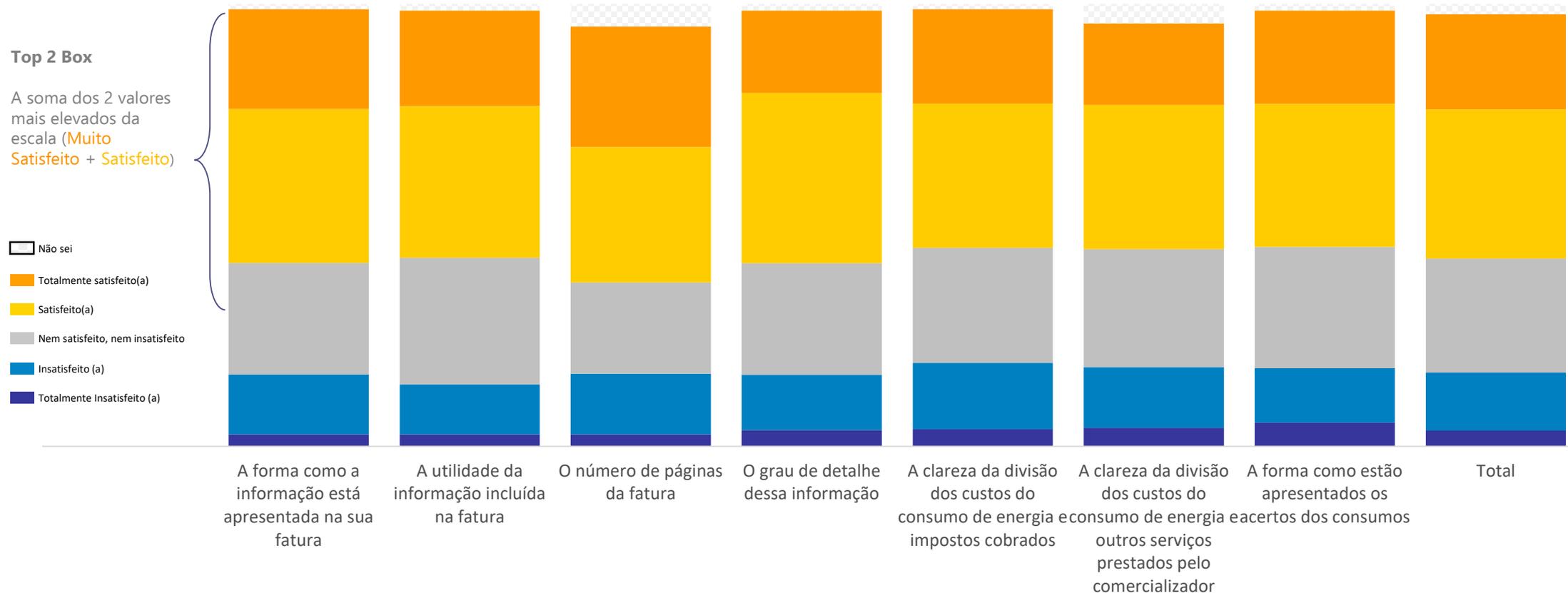
■ Totalmente Insatisfeito (a)
 ■ Insatisfeito (a)
 ■ Nem satisfeito, nem insatisfeito
 ■ Satisfeito(a)
 ■ Totalmente satisfeito(a)

O menor elemento da coluna
 O maior elemento da coluna

Avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a Fatura de Eletricidade (frequências)



Média	3,62	3,62	3,7	3,57	3,49	3,53	3,52	3,58
Top 2 Box	57%	56%	58%	57%	51%	54%	54%	55%



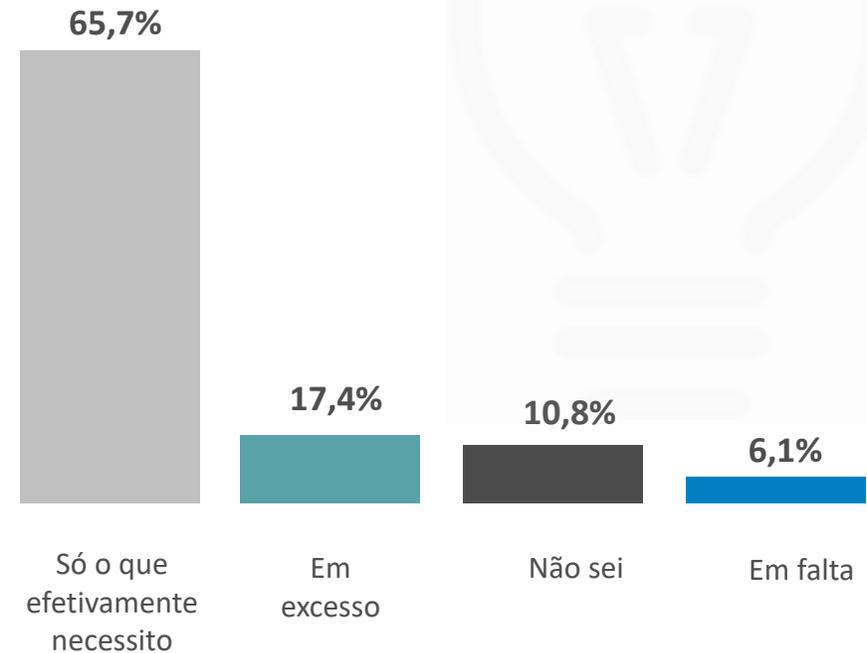
© Copyright 2021 VT Mar, Unip. Lda

Fatura de Eletricidade – A quantidade de informação

17,4% dos inquiridos que analisam a informação

Na fatura, **consideram excessiva** a quantidade de informação apresentada na Fatura de Eletricidade

E sobre a **quantidade de informação**.
Considera que a sua fatura tem informação:



Estudo quantitativo junto dos consumidores que permita identificar o conhecimento que têm da sua fatura de eletricidade e gás natural



Avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a Fatura de Gás Natural (médias)

	Média	Desvio-padrão
A forma como a informação está apresentada na sua fatura	4,23	0,79
O número de páginas da fatura	4,23	0,80
O grau de detalhe dessa informação	4,21	0,82
A utilidade da informação incluída na fatura	4,19	0,77
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e impostos cobrados	4,19	0,81
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e outros serviços prestados pelo comercializador	4,18	0,81
A forma como estão apresentados os acertos dos consumos	4,15	0,80
Média	4,20	0,80

Alfa de Cronbach = **0,94**

Valorização dos itens de escala: 1 (Totalmente Insatisfeito(a)); 2 (Insatisfeito(a)); 3 (Nem satisfeito, nem insatisfeito); 4 (Satisfeito(a)); 5 (Totalmente satisfeito(a)); - (Não sei)

≈ **4**

Em termos da avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a Fatura de Gás Natural, todos tiveram análise positiva (com uma média de aproximadamente 4 – Satisfeito).

4,15

Sendo a forma como estão apresentados os acertos dos consumos o aspeto com a pior classificação (4,15).



Avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a Fatura de Gás Natural (frequências)

	1	2	3	4	5	Não sei
A utilidade da informação incluída na fatura	0,0%	2,7%	13,8%	44,7%	38,3%	0,5%
O grau de detalhe dessa informação	0,0%	3,2%	15,7%	38,3%	42,6%	0,3%
A forma como a informação está apresentada na sua fatura	0,3%	1,9%	14,6%	40,7%	42,6%	0,0%
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e impostos cobrados	0,3%	3,2%	14,1%	41,8%	39,9%	0,8%
A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e outros serviços prestados pelo comercializador	0,3%	3,2%	13,6%	43,1%	38,6%	1,3%
A forma como estão apresentados os acertos dos consumos	0,3%	2,4%	16,5%	42,0%	37,0%	1,9%
O número de páginas da fatura	0,3%	2,7%	13,0%	41,2%	42,3%	0,5%
Total	0,2%	2,7%	14,5%	41,7%	40,2%	0,8%

$p = 0,78$; $Khi2 = 23,79$; $gdf = 30$ (NS)

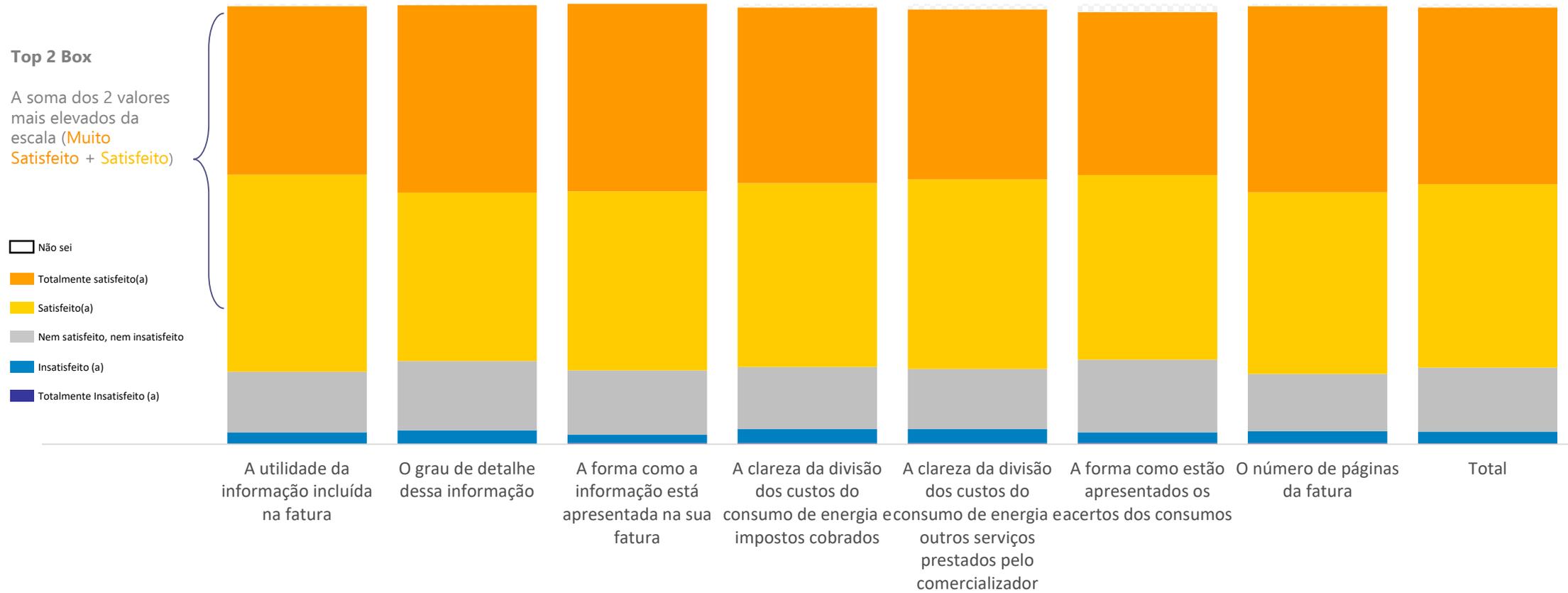
O menor elemento da coluna
 O maior elemento da coluna
 Totalmente Insatisfeito (a)
 Insatisfeito (a)
 Nem satisfeito, nem insatisfeito
 Satisfeito(a)
 Totalmente satisfeito(a)

Categorias foram reagrupadas

Avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a Fatura de Gás Natural (frequências)



Média	4,19	4,21	4,23	4,19	4,18	4,15	4,23	4,2
Top 2 Box	83%	81%	83%	82%	82%	79%	84%	82%



© Copyright 2021 VT Mar, Unip. Lda

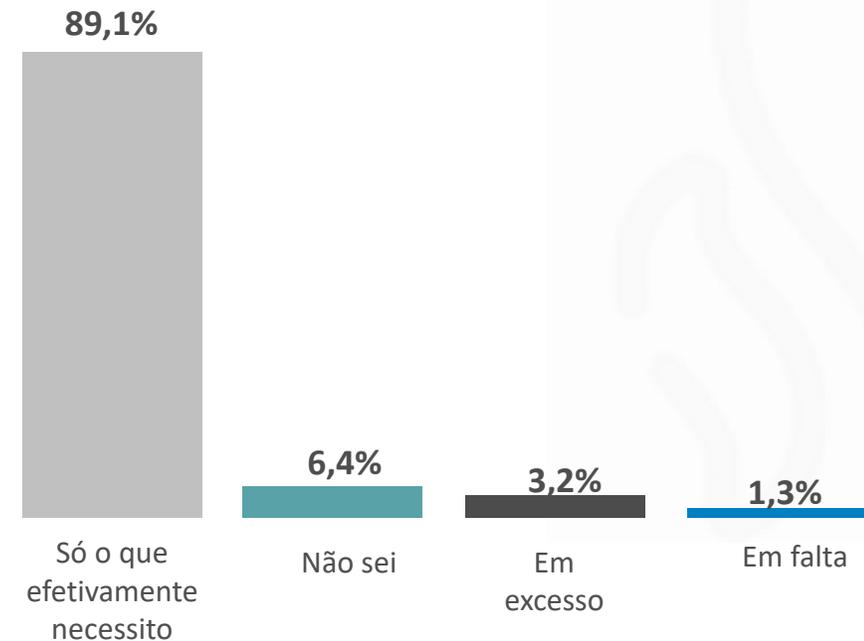
Fatura de Gás Natural – A quantidade de informação

3,2% dos inquiridos que analisam a informação

Na fatura, **consideram excessiva** a quantidade de informação apresentada na Fatura de Gás Natural.

Quantidade de informação

E sobre a **quantidade de informação**.
Considera que a sua fatura tem informação:



Estudo quantitativo junto dos consumidores que permita identificar o conhecimento que têm da sua fatura de eletricidade e gás natural

Facilidade e Confiança VS Idade (médias)

	O grau de <u>facilidade da interpretação</u> da fatura	A <u>confiança nos valores</u> apresentados na fatura	Média
65 ou mais	3,83	4,17	3,98
55/64	3,96	4,15	4,04
45/54	3,76	3,96	3,85
35/44	3,83	3,89	3,86
25/34	3,91	3,93	3,92
18/24	4,02	4,00	4,01
Média	3,87	4,03	3,94

■ O menor elemento da coluna ■ O maior elemento da coluna

Idade / O grau de facilidade da interpretação da fatura $p = 4,7\%$; $F = 2,25$ (S)

Idade / A confiança nos valores apresentados na fatura $p = 1,6\%$; $F = 2,81$ (S)

Valorização dos itens de escala para Numa escala de 1 a 5 Indique o grau de f: de 1 (Muito Difícil) a 5 (Muito Fácil)

Valorização dos itens de escala para Numa escala de 1 a 5 Indique a confiança: de 1 (Não confio nada) a 5 (Confio totalmente)

3,94

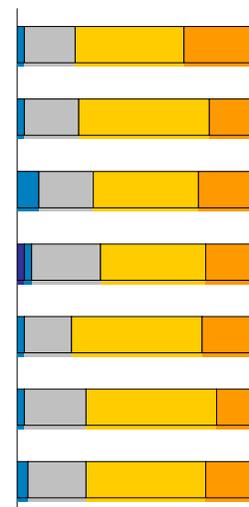
De referir que todas as faixas etárias avaliam positivamente a facilidade de interpretação e confiança nos valores apresentados na fatura (em média aproximadamente 3,94).

4,17

Os consumidores com 65 anos ou mais revelam a maior confiança nos valores apresentados na fatura (4,17).

Facilidade e Confiança VS Idade (frequências)

	1	2	3	4	5
18/24	0,0%	3,9%	20,5%	44,9%	30,7%
25/34	0,0%	3,6%	22,1%	53,6%	20,7%
35/44	1,1%	7,9%	22,6%	43,5%	24,9%
45/54	3,2%	4,2%	28,4%	42,1%	22,1%
55/64	0,6%	2,8%	19,3%	54,7%	22,7%
65 ou mais	0,4%	3,6%	25,2%	54,0%	16,9%
Total	0,9%	4,3%	23,4%	49,2%	22,1%



O menor elemento da coluna

O maior elemento da coluna

Muito Fácil

Fácil

Moderado

Difícil

Muito Difícil

$p = 0,005$; $Khi2 = 40,29$; $gdl = 20$ (MS)

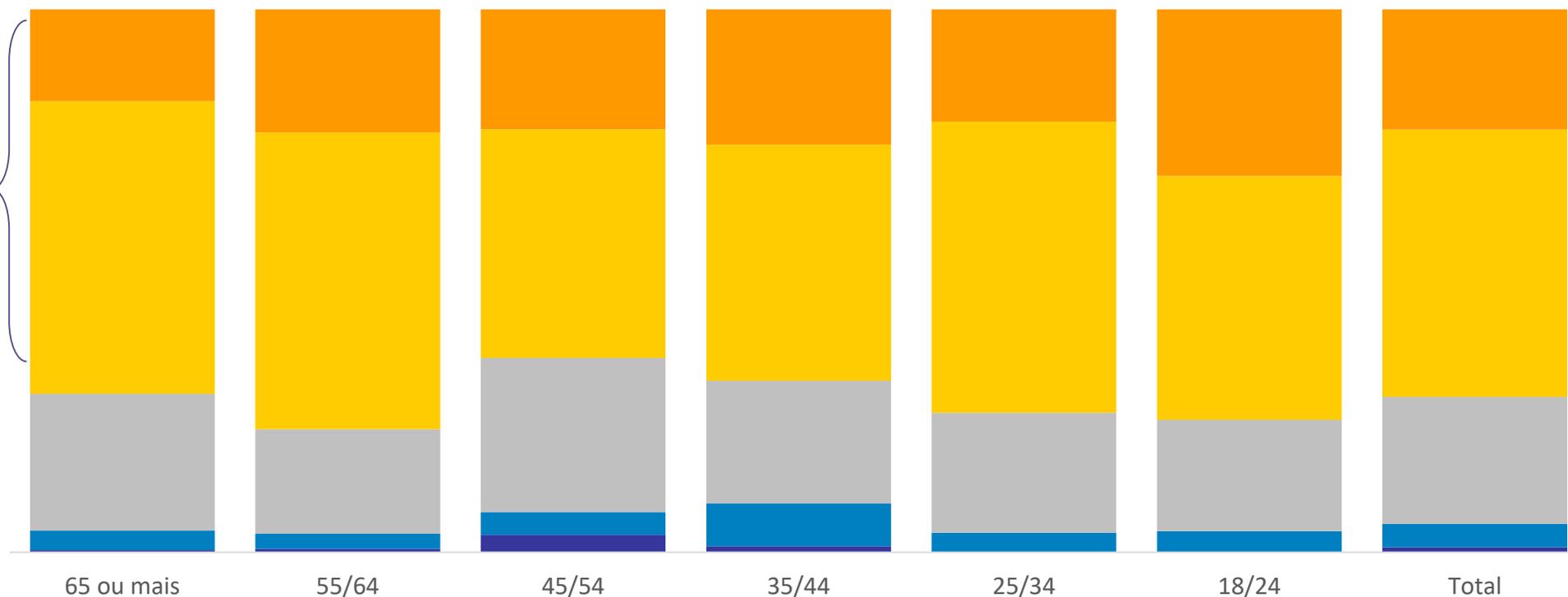
A relação é muito significativa.
Categorias foram reagrupadas

Facilidade e Confiança VS Idade (frequências)

Média	3,83	3,96	3,76	3,83	3,91	4,02	3,87
Top 2 Box	70,9%	77,4%	64,2%	68,4%	74,3%	75,6%	71,3%

Top 2 Box

A soma dos 2 valores mais elevados da escala (Muito Satisfeito + Satisfeito)



Confiança VS Idade (frequências)

	1	2	3	4	5
18/24	0,9%	3,6%	22,3%	41,1%	32,1%
25/34	0,0%	2,2%	29,2%	42,3%	26,3%
35/44	2,1%	2,8%	29,1%	35,5%	30,5%
45/54	0,7%	4,7%	21,6%	43,9%	29,1%
55/64	3,0%	1,5%	15,7%	37,3%	42,5%
65 ou mais	1,5%	1,5%	15,8%	40,6%	40,6%
Total	1,4%	2,6%	21,9%	40,2%	34,0%



O menor elemento da coluna

O maior elemento da coluna

Confio totalmente

Confio

Confio mais ou menos

Não confio

Não confio nada

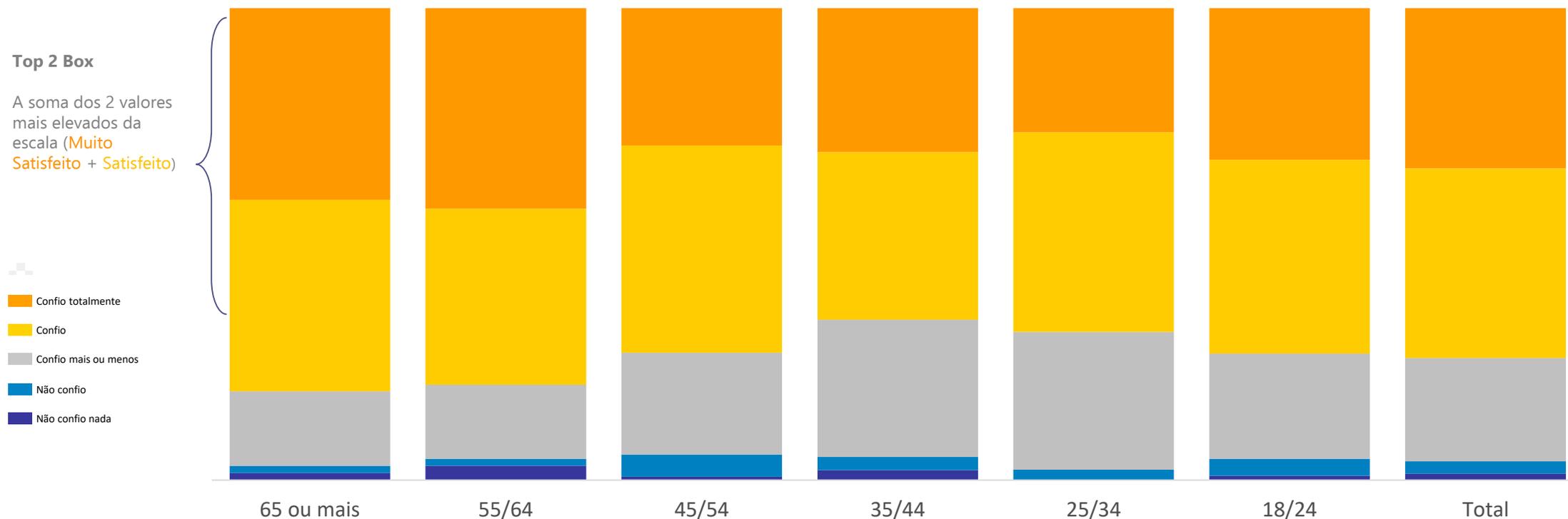
$p = 0,03$; $\text{Khi}2 = 34,14$; $\text{gdl} = 20$ (S)

A relação é significativa.

Categorias foram reagrupadas

Confiança VS Idade (frequências)

Média	4,17	4,15	3,96	3,89	3,93	4	4,03
Top 2 Box	81,2%	79,8%	73,0%	66,0%	68,6%	73,2%	74,2%



Avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a Fatura VS Idade (médias)

	A forma como a informação está apresentada na sua fatura	A utilidade da informação incluída na fatura	O grau de detalhe dessa informação	A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e impostos cobrados	A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e outros serviços prestados pelo comercializador	A forma como estão apresentados os acertos dos consumos	O número de páginas da fatura	Média
65 ou mais	4,23	4,30	4,26	4,16	4,19	4,16	4,32	4,23
55/64	4,13	4,09	4,07	4,13	4,05	4,06	4,14	4,10
45/54	3,65	3,54	3,55	3,55	3,49	3,53	3,54	3,55
35/44	3,70	3,75	3,69	3,70	3,69	3,58	3,80	3,70
25/34	3,77	3,76	3,72	3,67	3,63	3,65	3,78	3,71
18/24	3,92	3,89	3,84	3,84	3,87	3,83	4,04	3,89
Média	3,93	3,93	3,89	3,87	3,85	3,84	3,97	3,90

O menor elemento da coluna

O maior elemento da coluna

Idade / A forma como a informação está apresentada na sua fatura $p = <0,1\%$; $F = 13,03$ (MS)

Idade / A utilidade da informação incluída na fatura $p = <0,1\%$; $F = 18,23$ (MS)

Idade / O grau de detalhe dessa informação $p = <0,1\%$; $F = 16,88$ (MS)

Idade / A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e impostos cobrados $p = <0,1\%$; $F = 13,08$ (MS)

Idade / A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e outros serviços prestados pelo comercializador $p = <0,1\%$; $F = 15,15$ (MS)

Idade / A forma como estão apresentados os acertos dos consumos $p = <0,1\%$; $F = 14,40$ (MS)

Idade / O número de páginas da fatura $p = <0,1\%$; $F = 17,31$ (MS)

Valorização dos itens de escala: 1 (Totalmente Insatisfeito(a)) ; 2 (Insatisfeito(a)) ; 3 (Nem satisfeito, nem insatisfeito) ; 4 (Satisfeito(a)) ; 5 (Totalmente satisfeito(a)) ; - (Não sei)

A faixa etária dos 45 aos 54 revela níveis de satisfação com todos os aspetos da fatura (3,55) **significativamente inferiores** aos dos respondentes com idades acima dos 65 anos (4,23).

Facilidade e Confiança VS Nível de escolaridade (médias)

Os consumidores com níveis de escolaridade mais baixos revelam maiores níveis de confiança

	O grau de <u>facilidade da interpretação</u> da fatura	A <u>confiança nos valores</u> apresentados na fatura	Média
sem grau oficial de instrução	3,77	4,29	4,04
1º - 4º ano de escolaridade (Básico - 1º ciclo)	3,83	4,12	3,96
5º - 6º ano de escolaridade (Básico - 2º ciclo)	3,81	4,12	3,93
7º - 9º ano de escolaridade (Básico - 3º ciclo)	3,83	3,99	3,90
10º - 12º ano de escolaridade (Secundário e pós-secundário)	3,97	3,95	3,96
Ensino Superior (Licenciatura, Mestrado, Doutoramento)	3,90	3,97	3,93
Média	3,87	4,03	3,94

Qual é o seu nível de escolaridade? (Instrução do entrevistado) / O grau de facilidade da interpretação da fatura $p = 28,9\%$; $F = 1,24$ (NS)

Qual é o seu nível de escolaridade? (Instrução do entrevistado) / A confiança nos valores apresentados na fatura $p = 7,3\%$; $F = 2,02$ (PS)

■ O menor elemento da coluna ■ O maior elemento da coluna

Valorização dos itens de escala para Numa escala de 1 a 5 Indique o grau de f: de 1 (Muito Difícil) a 5 (Muito Fácil)

Valorização dos itens de escala para Numa escala de 1 a 5 Indique a confiança: de 1 (Não confio nada) a 5 (Confio totalmente)

Facilidade VS Nível de escolaridade do entrevistado (frequências)

	1	2	3	4	5	
sem grau oficial de instrução	0,0%	4,3%	23,4%	63,8%	8,5%	
1º - 4º ano de escolaridade (Básico - 1º ciclo)	0,5%	5,2%	22,3%	54,9%	17,1%	
5º - 6º ano de escolaridade (Básico - 2º ciclo)	0,0%	5,1%	25,6%	52,1%	17,1%	
7º - 9º ano de escolaridade (Básico - 3º ciclo)	0,5%	3,2%	29,2%	47,5%	19,6%	
10º - 12º ano de escolaridade (Secundário e pós-secundário)	1,5%	2,3%	21,7%	47,1%	27,4%	
Ensino Superior (Licenciatura, Mestrado, Doutoramento)	1,6%	6,3%	20,1%	44,5%	27,6%	
Total	0,9%	4,3%	23,4%	49,2%	22,1%	

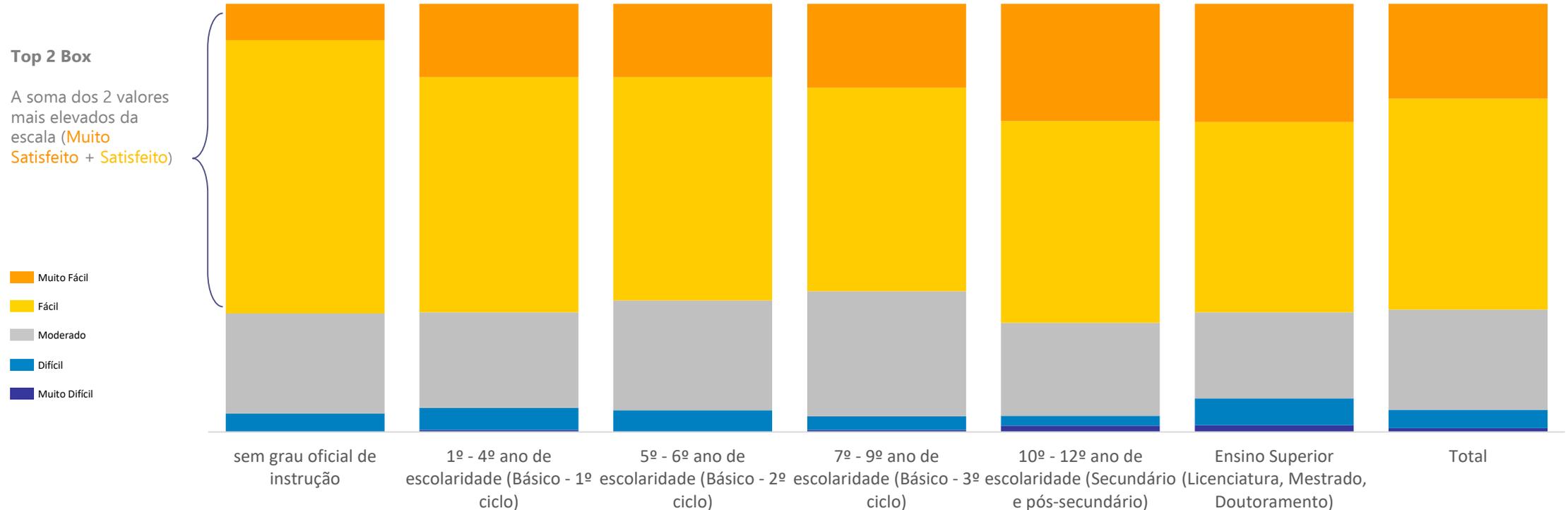
$p = 0,02$; $Khi2 = 35,45$; $gdl = 20$ (S)

A relação é significativa.

Categorias foram reagrupadas

Facilidade VS Nível de escolaridade do entrevistado (frequências)

Média	3,77	3,83	3,81	3,83	3,97	3,9	3,87
Top 2 Box	72,3%	72,0%	69,2%	67,1%	74,5%	72,1%	71,3%



Confiança VS Nível de escolaridade do entrevistado (frequências)

	1	2	3	4	5
sem grau oficial de instrução	0,0%	2,0%	9,8%	45,1%	43,1%
1º - 4º ano de escolaridade (Básico - 1º ciclo)	2,5%	2,5%	16,4%	37,7%	40,9%
5º - 6º ano de escolaridade (Básico - 2º ciclo)	1,4%	0,0%	20,3%	41,9%	36,5%
7º - 9º ano de escolaridade (Básico - 3º ciclo)	1,9%	1,9%	22,3%	42,7%	31,2%
10º - 12º ano de escolaridade (Secundário e pós-secundário)	0,9%	4,1%	26,1%	36,7%	32,1%
Ensino Superior (Licenciatura, Mestrado, Doutoramento)	0,9%	2,8%	24,7%	41,9%	29,8%
Total	1,4%	2,6%	21,9%	40,2%	34,0%

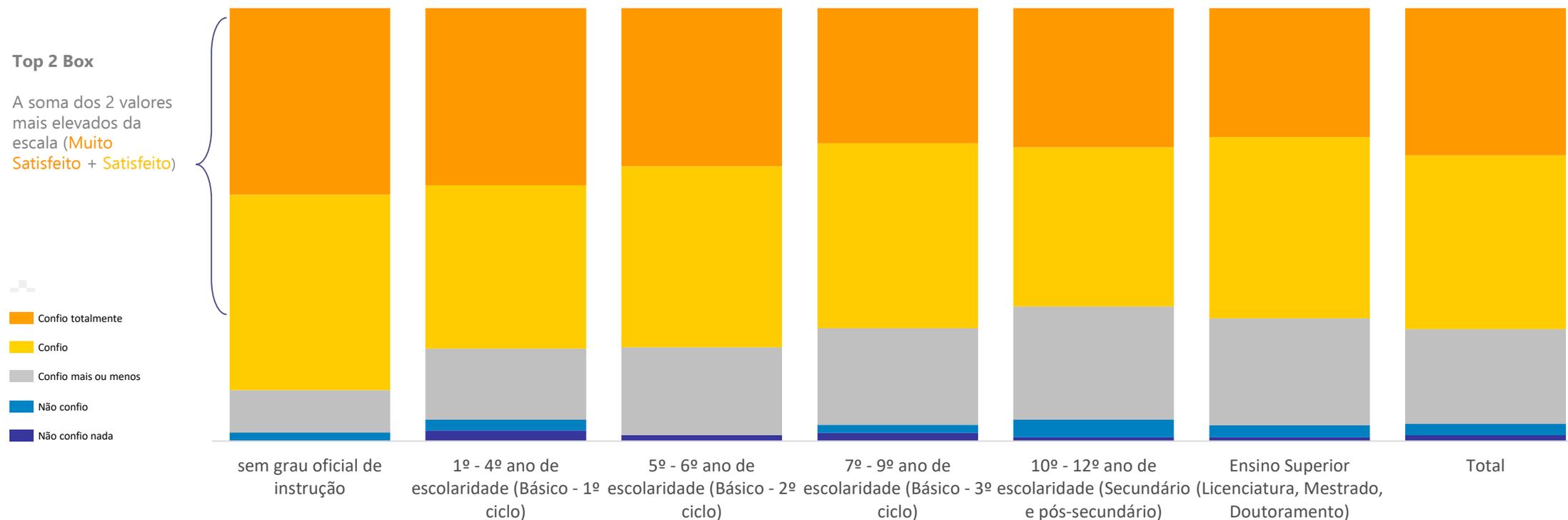
$p = 0,30$; $\text{Khi2} = 22,68$; $\text{gdl} = 20$ (NS)

A relação não é significativa.

Categorias foram reagrupadas

Confiança VS Nível de escolaridade do entrevistado (frequências)

Média	4,29	4,12	4,12	3,99	3,95	3,97	4,03
Top 2 Box	88,2%	78,6%	78,4%	73,9%	68,8%	71,7%	74,2%



Avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a Fatura VS Nível de escolaridade do entrevistado (médias)

	A forma como a informação está apresentada na sua fatura	A utilidade da informação incluída na fatura	O grau de detalhe dessa informação	A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e impostos cobrados	A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e outros serviços prestados pelo comercializador	A forma como estão apresentados os acertos dos consumos	O número de páginas da fatura	Média
sem grau oficial de instrução	4,21	4,17	4,17	4,11	4,24	4,11	4,32	4,19
1º - 4º ano de escolaridade (Básico - 1º ciclo)	4,17	4,17	4,15	4,09	4,04	4,08	4,21	4,13
5º - 6º ano de escolaridade (Básico - 2º ciclo)	4,03	4,02	4,02	3,95	3,97	3,97	4,07	4,00
7º - 9º ano de escolaridade (Básico - 3º ciclo)	4,00	4,01	3,98	3,93	3,95	3,91	4,05	3,98
10º - 12º ano de escolaridade (Secundário e pós-secundário)	3,80	3,73	3,75	3,74	3,73	3,74	3,77	3,75
Ensino Superior (Licenciatura, Mestrado, Doutoramento)	3,73	3,79	3,67	3,72	3,61	3,57	3,82	3,70
Média	3,93	3,93	3,89	3,87	3,85	3,84	3,97	3,90

O menor elemento da coluna

O maior elemento da coluna

Qual é o seu nível de escolaridade? (Instrução do entrevistado) / A forma como a informação está apresentada na sua fatura $p = <0,1\%$; $F = 6,51$ (MS)

Qual é o seu nível de escolaridade? (Instrução do entrevistado) / A utilidade da informação incluída na fatura $p = <0,1\%$; $F = 6,89$ (MS)

Qual é o seu nível de escolaridade? (Instrução do entrevistado) / O grau de detalhe dessa informação $p = <0,1\%$; $F = 7,77$ (MS)

Qual é o seu nível de escolaridade? (Instrução do entrevistado) / A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e impostos cobrados $p = 0,07\%$; $F = 4,37$ (MS)

Qual é o seu nível de escolaridade? (Instrução do entrevistado) / A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e outros serviços prestados pelo comercializador $p = <0,1\%$; $F = 7,01$ (MS)

Qual é o seu nível de escolaridade? (Instrução do entrevistado) / A forma como estão apresentados os acertos dos consumos $p = <0,1\%$; $F = 7,25$ (MS)

Qual é o seu nível de escolaridade? (Instrução do entrevistado) / O número de páginas da fatura $p = <0,1\%$; $F = 6,80$ (MS)

Valorização dos itens de escala: 1 (Totalmente Insatisfeito(a)) ; 2 (Insatisfeito(a)) ; 3 (Nem satisfeito, nem insatisfeito) ; 4 (Satisfeito(a)) ; 5 (Totalmente satisfeito(a)) ; - (Não sei)

Imagine a fatura ideal... e responda “Sim” ou “Não”, se gostaria que ela tivesse:

	Sim	Não	Não Sei
Valor a pagar	100,0%	0,0%	0,0%
Data limite de pagamento	98,6%	0,7%	0,6%
Período de faturação	97,8%	1,0%	1,2%
Meios de pagamento	97,4%	1,4%	1,1%
Consumos (estimados / reais)	95,8%	2,5%	1,8%
Contactos para comunicar avarias e emergências	95,2%	3,3%	1,5%
Leitura do contador utilizada na faturação	93,8%	4,3%	1,8%
Informação sobre taxas e impostos cobrados	91,4%	5,8%	2,9%
Potência contratada (eletricidade), incluindo o preço	90,6%	6,0%	3,4%
Contactos do comercializador	90,6%	7,4%	2,1%
Serviços prestados	90,2%	4,2%	5,7%
Contactos para a comunicação da leitura	88,6%	9,4%	2,0%
Origem da energia consumida	88,5%	7,5%	4,0%
Data ideal para a comunicação da leitura	87,3%	10,7%	2,0%
O preço da energia, em Euros por quilowatt-hora	87,0%	9,2%	3,8%
Valor da tarifa de acesso às redes	84,7%	8,6%	6,6%
Informação sobre tarifa social	82,4%	10,0%	7,6%
A diferença entre o valor pago e o que pagaria se tivesse a tarifa regulada (transitória)	80,7%	10,4%	8,9%
Quantidade de dióxido de carbono gerada com o seu consumo	78,3%	15,0%	6,7%
Escalão de consumo (gás natural), incluindo o preço	74,3%	12,6%	13,0%
Fator de conversão da quantidade de gás consumida para quilowatts-hora	70,2%	15,0%	14,7%

À consideração dos inquiridos

foi colocada a possibilidade de imaginar a Fatura ideal, ajudando assim a compreender melhor os eixos principais da melhoria contínua, relacionados com a **fatura ideal.**

Simulador de preços de energia

Uma elevada percentagem (85%) dos inquiridos (sem incluir ilhas) considera útil ter na fatura um link direto para um simulador de preços de energia.



O simulador da ERSE compara os preços das ofertas comerciais de eletricidade e gás natural, ajudando o consumidor na escolha do seu comercializador. Permite ainda comparar as ofertas comerciais que juntam num único contrato a eletricidade e o gás natural

Fonte: <https://www.erse.pt/simuladores/precos-de-energia/>

Seria útil ter na fatura um link direto para um simulador de preços de energia

Sim (85,0%)

Não (15,0%)

Pistas deixadas pelos consumidores nas respostas às questões abertas (observações mais frequentes).

- ✓ Colocar valor, prazo e dados de pagamento no início e em grande destaque, pois “*Apenas pago o valor correspondente e não costumo prestar atenção ao restante (confio)*” e “*Não vale a pena reclamar... e ainda temos de pagar para irem ver se é o problema do contador*”.
- ✓ Atualização da apresentação da informação. Formato mais intuitivo. Organizar melhor a forma como apresentam a fatura.
- ✓ Importante ter letras e números de tamanho adequado à idade (pessoas mais idosas tendem a ter mais dificuldade com letras pequenas).
- ✓ A fatura deverá proporcionar a possibilidade de comparar-se a si mesmo. Por exemplo, autoavaliar e comparar os efeitos das mudanças domésticas no consumo energético efetivo vs. pegada de carbono do agregado ou alteração que tenha feito no sentido da eficiência energética. Ter melhor perceção do contributo para o dióxido de carbono libertado.

Observações + frequentes

Os inquiridos tiveram oportunidade de deixar sugestões, relacionados com a fatura energética, tendo feito os seguintes comentários:

- ✓ Facilitar a comunicação da leitura. Por exemplo, um link direto para dar a leitura.
- ✓ Deveria ter conselhos sobre poupança à medida de cada um (adaptados ao perfil do consumo).
- ✓ Ter acesso a uma “versão simplificada” da fatura para quem o solicitar.
- ✓ Introduzir contadores inteligentes para não ser necessário dar a leitura mensalmente e acabar com os acertos e as médias.
- ✓ A própria empresa poderia explicar ao consumidor como deve ler os dados que aparecem nas folhas da fatura.
- ✓ O total de energia consumida deveria ser mais simples e de fácil entendimento.
- ✓ A faturação devia ser de 1 a 30/31 de cada mês.
- ✓ A fatura deve explicar como fazer uma reclamação.
- ✓ As alterações de preços e taxas devem ser ditas por escrito, com aviso prévio.

Estudo quantitativo junto dos consumidores que permita identificar o conhecimento que têm da sua fatura de eletricidade e gás natural

01 ENQUADRAMENTO

02 ANÁLISE DE RESULTADOS

Totais

Fatura dual

Fatura de eletricidade

Fatura de gás natural

Segmentada por idade

Segmentada por nível de escolaridade

Fatura ideal

03 PRINCIPAIS CONCLUSÕES

04 ANEXO: FICHA TÉCNICA



Após resultados obtidos durante o estudo é possível extrair as seguintes conclusões:

- ✓ Em Portugal, **homens e mulheres dividem a responsabilidade** pela análise e pagamento das contas de eletricidade e gás natural.
- ✓ Relativamente à análise de dados incluídos na fatura, apenas 26,1% dos consumidores costumam analisar a informação com maior frequência, **38,4% reconhecem que nunca ou raramente o fazem**. As principais razões apontadas são o facto de considerarem **a fatura incompreensível em termos de conteúdo, difícil de ler devido ao tamanho da letra e ao modo de exposição da informação, bem como à falta de tempo**. 35,5% analisam a informação algumas vezes.

4,03

Os consumidores portugueses (tanto aqueles que costumam analisar a fatura como aqueles que não têm este hábito) revelam confiança nos valores apresentados na fatura (4,03 pontos em uma escala de 1 a 5).

- ✓ Os **consumidores** que a analisam com alguma frequência consideram como moderado o nível de **conhecimento** que têm da sua fatura de eletricidade e gás natural (**3,87**).

85%

dos consumidores em Portugal continental consideram útil ter na fatura um link direto para um simulador de preços de energia.

- ✓ De referir que a grande maioria ainda recebe as **faturas em papel (65,2%)**.

18%

não sabem se a sua fatura inclui serviços adicionais e 15,5% desconhecem como fazer uma reclamação, se um dia não concordarem com o valor.

- ✓ Em termos da avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a fatura, todos tiveram uma análise positiva (com uma média de aproximadamente 4 – satisfeito). A forma de apresentação dos **acertos** dos consumos apresenta a **pior classificação (3,84)**, seguida da clareza da divisão dos custos de consumo de energia com outros valores cobrados (impostos e serviços).

Após resultados obtidos durante o estudo é possível extrair as seguintes conclusões:

- ✓ A satisfação com a **utilidade da informação incluída** na fatura é avaliada pelos consumidores que analisam a fatura com uma média de 3,93 (satisfeito). Os mesmos identificam igualmente a **possibilidade de melhoria na forma como a informação está apresentada** na fatura (3,93).
- ✓ Apenas **10,5%** dos consumidores que analisam a informação na fatura **consideram excessiva a quantidade de informação apresentada**.
- ✓ Em conjunto com o facto de o número de páginas da fatura ser o item com a melhor classificação (3,97), o estudo aponta no sentido de que **a possibilidade de melhoria na comunicação da informação via fatura está na forma como a mesma está apresentada**.

4,2

A fatura de gás tem classificação acima de 4 (4,2 em média) em todos os itens, sendo que nenhum deles conseguiu o nível máximo de satisfação.

3,58

Os níveis **mais baixos de satisfação** foram registados na fatura de eletricidade (3,58 em média), sendo que as faturas duais se revelam mais fáceis de interpretar (4,04) do que duas faturas em separado (fatura de eletricidade com 3,72 e a de gás com 3,9).

3,55

A **faixa etária dos 45 aos 54 anos** revela **níveis de satisfação** com todos os aspetos da fatura (3,55) **significativamente inferiores** aos dos respondentes com idades acima dos 65 anos (4,23).

- ✓ Os consumidores com níveis de escolaridade mais baixos e idade sénior revelam maiores níveis de confiança e menores níveis de facilidade de interpretação da informação.

Sugestões

Sugestões feitos a partir dos comentários mais frequentes.

- ✓ Ter letras e números de tamanho maior
- ✓ Comparar-se a si mesmos utilizando a fatura como ferramenta. Por exemplo, autoavaliar e comparar os efeitos das mudanças domésticas no consumo energético efetivo vs. pegada de carbono do agregado ou alteração que tenha feito no sentido da eficiência energética. Ter melhor percepção do contributo para o dióxido de carbono libertado.
- ✓ Facilitar a comunicação da leitura
- ✓ Conselhos de poupança à medida de cada um
- ✓ Ter acesso a uma “versão simplificada” da fatura para quem o solicitar

A melhoria contínua é um ciclo sem fim, visto que existe sempre novas possibilidades e oportunidades para melhorar os processos de cada comercializador.

A fatura é um elemento importante no relacionamento comercial: além de ser o meio de cobrança do serviço prestado, é um meio de comunicação regular com o cliente.

Assim, à consideração dos inquiridos foi colocada a possibilidade de imaginar a Fatura ideal. Cruzando com a avaliação qualitativa dos elementos gráficos e informativos da fatura e sugestões deixadas pelos consumidores, a fatura ideal poderia ter...

Fatura Ideal terá

...na primeira página:

- ✓ Valor, prazo e dados de pagamento no início e em grande destaque
- ✓ Dados do consumidor e do contrato estabelecido
- ✓ Uso de ícones e código de cores que estratifique os diferentes tipos de custos, orientando para a informação de detalhe através dos mesmos ícones ou sistema de cores. Resulta melhor com ícones
- ✓ Evolução do consumo em gráfico com qualidade legível
- ✓ Um contador com os consumos em Vazio/Cheio/... + período de faturação respetivo para a eletricidade

...nas páginas de continuação:

- ✓ Dados de consumo orientados por iconografia ou cores
- ✓ Dados de consumo sem exaustos de detalhe ou de estratificação de períodos de faturação com suporte de colunas claramente nomeadas (quantidade, preço, etc...), leitura atual e anterior
- ✓ Fontes de energia e dados de impacto ambiental bem visíveis e em gráficos com dados em percentagem, mas simples
- ✓ Deverá existir um link em um local visível, para simular os preços.
- ✓ Publicidade e anúncios em folheto separado

01 ENQUADRAMENTO

02 ANÁLISE DE RESULTADOS

Totais

Fatura dual

Fatura de eletricidade

Fatura de gás natural

Segmentada por idade

Segmentada por nível de escolaridade

Fatura ideal

03 PRINCIPAIS CONCLUSÕES

04 ANEXO: FICHA TÉCNICA



Tendo em conta os indicadores mencionados no “CADERNO DE ENCARGOS PROCEDIMENTO DE CONSULTA PRÉVIA DAG – 177/2021” a pesquisa obedeceu aos seguintes critérios:

- ✓ Análise de dados primários (Pesquisa quantitativa via entrevistas aos públicos alvo)
- ✓ **Universo** – O universo alvo é composto pelos indivíduos com 18 ou mais anos, consumidores de energia elétrica e gás natural: responsável pela economia doméstica (responsável pelo pagamento da fatura).
- ✓ **Amostra** – a dimensão da amostra garante um erro máximo de +/- 5% para um intervalo de confiança de 95%, tendo em consideração a seguinte segmentação: i) idade, ii) nível de escolaridade. Apesar de não se pretender segmentação por comercializador, foi possível conhecer as respostas por comercializador.

Indicadores e Metodologia

- ✓ Dimensão da Amostra – 1250
- ✓ Duração da entrevista – aproximadamente 7 minutos.
- ✓ A área abrangida – Portugal Continental e Ilhas
- ✓ Metodologia de recolha de informação: combinação de entrevista telefónica com método on-line, garantindo a amostragem acima referida.
- ✓ Tipo de questionário: semiestruturado (inclusão de questões abertas), previamente submetido a sessões de pré-teste, discutido e aprovado pelo cliente. O teste foi acompanhado pela ERSE.
- ✓ Trabalho de campo – Realizado entre 16 de novembro e 3 de dezembro de 2021



Análise da informação na fatura



Apenas 26,1% costumam analisar a informação com maior frequência.

38,4% reconhecem que nunca ou raramente o fazem. As principais razões apontadas são o facto de considerarem a fatura pouco compreensível em termos de conteúdo, difícil de ler devido ao tamanho da letra e ao modo de exposição da informação, bem como a falta de tempo. De realçar que 35,5% analisam a informação apenas algumas vezes.

O grau de Facilidade de Interpretação da fatura



O consumidor português revela confiança nos valores apresentados na fatura (4,03 - coeficiente de confiança = 0,80) (3,87 em uma escala de 1 a 5). De referir que a ponderação dos valores que permite incluir consumidores que nunca analisam a fatura (23,8%), porque a consideram incompreensível (12%), assumindo o grau de facilidade da fatura igual a (Muito Difícil), base o índice até 3,5.



Avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a Fatura de Eletricidade (frequências)

A forma como a informação está apresentada na sua fatura

A utilidade da informação incluída na fatura

O número de páginas da fatura

O grau de detalhe dessa informação

A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e outros cobrados

A clareza da divisão dos custos do consumo de energia e outros cobrados

A forma como estão apresentados os acertos dos consumos

Total

$\mu = 40,00$ $\sigma^2 = 88,76$ $\sigma = 9,42$ $\mu = 30$ $\sigma^2 = 1,21$

Legenda: Nem satisfatório, nem insatisfatório; O menor elemento de cada coluna; O maior elemento de cada coluna; Totalmente insatisfatório; Insatisfatório; Satisfatório

Ficha técnica

- Indicadores e Metodologia**
- ✓ Valor, prazo e dados de pagamento no início e em grande destaque
 - ✓ Dados do consumidor e do contrato estabelecido
 - ✓ Uso de ícones e código de cores
 - ✓ Estratificação de diferentes tipos de custos, orientando para a informação de detalhe através dos mesmos ícones ou sistema de cores. Resulta melhor com ícones
 - ✓ Evolução do consumo em gráfico com qualidade legível
 - ✓ Um contador com os consumos em Vazio/Chéio/... e período de faturação respetivo para a electricidade
- A fatura ideal terá nas páginas de continuação:**
- ✓ Dados de consumo orientados por iconografia ou cores
 - ✓ Dados de consumo sem exageros de detalhe ou de estratificação de períodos de faturação com suporte de colunas claramente nomeadas (quantidade, preço, etc...), leitura atual e anterior
 - ✓ Fontes de energia e dados de impacto ambiental bem visíveis e em gráficos com dados em percentagem, mas simples
 - ✓ Deverá existir um link em um local visível, para simular os preços
 - ✓ Publicidade e anúncios em folheto separado

Simulador de preços de energia

Seria útil ter na fatura um link direto para um simulador de preços de energia

Uma elevada percentagem (85%) dos inquiridos (sem incluir ilhas) considera útil ter na fatura um link direto para um simulador de preços de energia.

Fonte: <https://www.ers.gov.pt/indicadores/precos-de-energia/>

Conclusões

Tendo em conta os indicadores mencionados no "CADERNO DE ENCARGOS PROCEDIMENTO DE CONSULTA PRÉVIA DAG - 177/2021" a pesquisa obedeceu aos seguintes critérios:

- ✓ Análise de dados primários (Pesquisa quantitativa via entrevistas aos públicos alvo)
- ✓ O universo alvo é composto pelos indivíduos consumidores de energia elétrica e economia doméstica

Indicadores e Metodologia

- ✓ Dimensão da Amostra - 1250
- ✓ Duração da entrevista - aproximadamente 7 minutos.
- ✓ A área abrangida - Portugal Continental e Ilhas
- ✓ Metodologia de recolha de informação: combinação de entrevista telefónica com método on-line, garantindo a amostragem acima referida.
- ✓ Tipo de questionário: semiestruturado (inclusão de questões abertas), previamente submetido a sessões de pré-teste, discutido e aprovado pelo cliente. O teste foi acompanhado pela ERSE.
- ✓ Trabalho de campo - Realizado entre 16 de novembro e 3 de dezembro de 2021

WWW.VTMAR.PT



Estudo quantitativo juntos dos consumidores que permita identificar o conhecimento da sua fatura de eletricidade e gás natural

O “Estudo quantitativo junto dos consumidores que permita identificar o conhecimento que têm da sua fatura de eletricidade e gás natural” inclui apenas consumidores particulares. Foram entrevistadas **1250 pessoas responsáveis pela gestão doméstica**, nomeadamente quem analisa e paga as contas da eletricidade e gás natural, respeitando quotas de idade e de nível de escolaridade do entrevistado. Inclui Portugal Continental e Ilhas. A dimensão da amostra tem representatividade estatística podendo ser extrapolado para o universo, garantindo um erro máximo de +/- 5% para um intervalo de confiança de 95% .



A fatura é um elemento importante no relacionamento comercial: além de ser o meio de cobrança do serviço prestado, é um meio de comunicação regular com o cliente.

O estudo permite identificar:

- o conhecimento que têm da sua fatura de eletricidade e gás natural,
- que utilidade lhe atribuem,
- que elementos consideram mais importantes,
- que dificuldades sentem na sua interpretação e
- que elementos contribuem para essas dificuldades.

Foi aplicada uma escala de Likert de 1 a 5 (em que 1 significa a pontuação mais baixa e 5 a mais elevada).

- Trabalho de campo – realizado entre 16 de novembro e 3 de dezembro de 2021
- A área abrangida – Portugal Continental e Ilhas
- Metodologia de recolha de informação: combinação de entrevista telefónica com método on-line, garantindo a amostragem acima referida.

O estudo permite as seguintes conclusões:



Em Portugal, **homens e mulheres dividem a responsabilidade** pela análise e pagamento das contas de eletricidade e gás natural.

Relativamente à análise de dados incluídos na fatura, apenas 26,1% dos consumidores costumam analisar a informação com maior frequência, **38,4% reconhecem que nunca ou raramente o fazem**. As principais razões apontadas são o facto de considerarem a **fatura incompreensível em termos de conteúdo, difícil de ler devido ao tamanho da letra e ao modo de exposição da informação, bem como à falta de tempo**. 35,5% analisam a informação algumas vezes.

Os consumidores que a analisam com alguma frequência consideram como moderado o nível de conhecimento que têm da sua fatura de eletricidade e gás natural (3,87).



38,4%
Reconhece que nunca ou raramente analisam a fatura

4,03

Os consumidores portugueses (tanto aqueles que costumam analisar a fatura como aqueles que não têm este hábito) revelam confiança nos valores apresentados na fatura (4,03 pontos em uma escala de 1 a 5).

18%

Não sabem se a sua fatura inclui serviços adicionais e 15,5% desconhecem como fazer uma reclamação, se um dia não concordarem com o valor.

≈ 4

Em termos da avaliação dos diferentes aspetos relacionados com a fatura, todos tiveram uma análise positiva (com uma média de aproximadamente 4 – satisfeito). A forma de apresentação dos **acertos** dos consumos apresenta a **pior classificação (3,84)**, seguida da clareza da divisão dos custos de consumo de energia com outros valores cobrados (impostos e serviços).

A satisfação com a utilidade da informação incluída na fatura é avaliada pelos consumidores que analisam a fatura com uma média de 3,93 (satisfeito). Os mesmos identificam igualmente a possibilidade de melhoria na forma como a informação está apresentada na fatura (3,93).

Apenas 10,5% dos consumidores que analisam a informação na fatura consideram excessiva a quantidade de informação apresentada.

Em conjunto com o facto de o número de páginas da fatura ser o item com a melhor classificação (3,97), o estudo aponta no sentido de que **a possibilidade de melhoria na comunicação da informação via fatura está na forma como a mesma está apresentada**.

3,55

A faixa etária dos 45 aos 54 anos revela níveis de satisfação com todos os aspetos da fatura (3,55) significativamente inferiores aos dos respondentes com idades acima dos 65 anos (4,23).

Os consumidores com níveis de escolaridade mais baixos e idade sénior revelam maiores níveis de confiança e menores níveis de facilidade de interpretação da informação.

3,58

Os níveis mais baixos de satisfação foram registados na fatura de eletricidade (3,58 em média), sendo que as faturas duais se revelam mais fáceis de interpretar (4,04) do que duas faturas em separado (fatura de eletricidade com 3,72 e a de gás com 3,9).

4,2

A fatura de gás tem classificação acima de 4 (4,2 em média) em todos os itens, sendo que nenhum deles conseguiu o nível máximo de satisfação.



NÚMEROS CHAVE

ESTUDO QUANTITATIVO JUNTO DOS CONSUMIDORES QUE PERMITA IDENTIFICAR O CONHECIMENTO QUE TÊM DA SUA FATURA DE ELETRICIDADE E GÁS NATURAL

Sugestões de melhorias na fatura a partir dos comentários mais frequentes:

- Ter letras e números de tamanho maior
- A fatura permita avaliar e comparar os efeitos das mudanças efetuadas pelos consumidores no consumo energético, bem como uma leitura mais clara sobre as emissões de CO2.
- Ter melhor percepção do contributo para o dióxido de carbono libertado.
- Facilitar a comunicação da leitura
- Conselhos de poupança à medida de cada um
- Ter acesso a uma “versão simplificada” da fatura para quem o solicitar



85% dos consumidores em Portugal continental consideram útil ter na fatura um link direto para um simulador de preços de energia.

Assim, à consideração dos inquiridos foi colocada a possibilidade de imaginar a fatura ideal. Cruzando com a avaliação qualitativa dos elementos gráficos e informativos da fatura e sugestões deixadas pelos consumidores, a fatura ideal poderia ter...

...na primeira página:

- Valor, prazo e dados de pagamento no início e em grande destaque
- Dados do consumidor e do contrato estabelecido
- Uso de ícones e código de cores que estratifique os diferentes tipos de custos, orientando para a informação de detalhe através dos mesmos ícones ou sistema de cores. Resulta melhor com ícones
- Evolução do consumo em gráfico com qualidade legível
- Um contador com os consumos em Vazio/Cheio/... + período de faturação respetivo para a eletricidade

...nas páginas de continuação:

- Dados de consumo orientados por iconografia ou cores
- Dados de consumo sem exageros de detalhe ou de estratificação de períodos de faturação com suporte de colunas claramente nomeadas (quantidade, preço, etc...), leitura atual e anterior
- Fontes de energia e dados de impacto ambiental bem visíveis e em gráficos com dados em percentagem, mas simples
- Deverá existir um link em um local visível, para simular os preços.
- Publicidade e anúncios em folheto separado

Fatura Ideal terá...



QUEM ANALISA A FATURA?



Em Portugal, **homens e mulheres dividem a responsabilidade** pela análise e pagamento das contas de eletricidade e gás natural.

COSTUMA ANALISAR A INFORMAÇÃO NA FATURA?



Apenas 26,1%

Costuma analisar a informação com frequência

38,4%

reconhecem que nunca ou raramente o fazem. As principais razões apontadas são o facto de considerarem a fatura incompreensível em termos de conteúdo, difícil de ler devido ao tamanho de letra e ao modo de exposição da informação, bem como a falta de tempo.

CONFIANÇA

4,03



O consumidor português revela confiança nos valores apresentados na fatura (apreciação global média de 4.03, numa escala de 1 a 5 em que 5 é “confio totalmente”)

CONHECIMENTO

3,87



O nível de conhecimento moderado sobre a fatura (apreciação global média de 3.87, numa escala de 1 a 5 em que 5 é “Muito Fácil”)

SATISFAÇÃO

FATURA ENERGÉTICA

Fatura no gás tem um nível de satisfação (4,2) superior ao da eletricidade (3,58), estando a fatura dual entre os dois valores



ACERTOS



3,84

Os acertos são o aspeto pior classificado (3,84).

FAIXA ETÁRIA



3,55

A faixa etária menos satisfeita (3,55) com a fatura é a dos 45 aos 54 anos.

METODOLOGIA

O “Estudo quantitativo junto dos consumidores que permita identificar o conhecimento que têm da sua fatura de eletricidade e gás natural” inclui apenas consumidores particulares. Foram entrevistadas 1250 pessoas responsáveis pela gestão doméstica, nomeadamente quem analisa e paga as contas da eletricidade e gás natural, respeitando quotas de idade e de nível de escolaridade do entrevistado. Inclui Portugal Continental e Ilhas. A dimensão da amostra tem representatividade estatística podendo ser extrapolado para o universo, garantindo um erro máximo de +/- 5% para um intervalo de confiança de 95%.

A fatura é um elemento importante no relacionamento comercial: além de ser o meio de cobrança do serviço prestado, é um meio de comunicação regular com o cliente.