



RELATÓRIO
SOBRE OS MERCADOS
RETALHISTAS
DE **ELETRICIDADE**
E DE **GÁS NATURAL**
EM PORTUGAL
2020



Este documento está preparado para impressão em frente e verso

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º
1400-113 Lisboa
Tel.: 21 303 32 00
Fax: 21 303 32 01
e-mail: erse@erse.pt
www.erse.pt

ÍNDICE

0	SUMÁRIO EXECUTIVO	1
1	INTRODUÇÃO	9
1.1	Objetivo e âmbito	9
1.2	Mercado Liberalizado em Portugal	9
1.3	Grandes números do mercado retalhista em Portugal	13
2	MERCADO DE ENERGIA ELÉTRICA	15
2.1	Estrutura do mercado retalhista	16
2.1.1	Caracterização do mercado	16
2.1.2	Comercializadores ativos por segmento de clientes	20
2.2	Nível concorrencial	23
2.2.1	Análise de quotas de mercado no Mercado Liberalizado	23
2.2.2	Análise de concentração no Mercado Liberalizado	27
2.3	Movimentos de mercado	30
2.3.1	Saldos das carteiras	30
2.3.2	Mudanças dentro do Mercado Liberalizado	32
2.3.3	Mudanças do Mercado Regulado para o Mercado Liberalizado	33
2.3.4	Entradas diretas no Mercado Liberalizado	34
2.4	Dinâmica de mercado no segmento doméstico	35
2.4.1	Rotação da carteira de clientes domésticos	35
2.4.2	Evolução de quotas de mercado e preços médios praticados	38
2.5	Caracterização dos movimentos de <i>Switching</i>	41
2.5.1	Composição do <i>Switching</i>	41
2.5.2	Intensidade de mudança	43
2.5.3	Regresso ao Comercializador de Último Recurso	45
2.5.4	Regime equiparado	46
2.5.5	Tempo médio de mudança de comercializador	46
3	MERCADO DE GÁS	49
3.1	Estrutura do mercado retalhista	49
3.1.1	Caracterização do mercado	49
3.1.2	Comercializadores ativos por segmento de clientes	55
3.1.3	Análise por Operador de Rede	57
3.2	Nível concorrencial	58

3.2.1	Análise de quotas de mercado no Mercado Liberalizado.....	59
3.2.1.1	Quotas de mercado globais	59
3.2.1.2	Quota de mercado por rede de distribuição.....	62
3.2.2	Análise de concentração de mercado no Mercado Liberalizado	64
3.2.2.1	Concentração de mercado global	64
3.2.2.2	Concentração de mercado por rede de distribuição	66
3.3	Movimentos de mercado	67
3.3.1	Saldos das carteiras	67
3.3.2	Mudanças de comercializador.....	69
3.3.3	Entradas diretas no Mercado Liberalizado	70
3.3.4	Rotação da carteira de clientes domésticos	71
3.3.5	Evolução de quotas de mercado e preços médios praticados.....	74
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.....	78
3.5	Tempo médio de mudança de comercializador	79
4	OFERTAS COMERCIAIS.....	81
4.1	Ofertas comerciais.....	81
4.2	Diversidade de ofertas e ofertas duais	81
4.3	Fidelização contratual.....	83
4.4	Meios de pagamento.....	88
4.5	Indexação	92
4.6	Serviços adicionais.....	94
5	ROTULAGEM DE ENERGIA ELÉTRICA	97
5.1	Enquadramento.....	97
5.2	Análise dos dados reportados	98
6	QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....	103
6.1	Comercializadores	103
6.1.1	Atendimento presencial	103
6.1.2	Atendimento telefónico	104
6.1.3	Reclamações.....	105
6.1.4	Análise por comercializador	106
6.2	Operadores da rede de distribuição	109

6.2.1	Atendimento presencial	109
6.2.2	Atendimento telefónico	110
6.2.3	Agendamento de visitas combinadas	111
6.2.4	Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	112
6.2.5	Ativações e Desativações do fornecimento.....	113
6.2.6	Leituras de ciclo.....	114
6.2.7	Reclamações.....	116
7	PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR.....	119
7.1	Situação de emergência epidemiológica	119
7.2	Obrigações de Serviço Público.....	120
7.2.1	Obrigações de Serviço Público em contexto de liberalização.....	120
7.2.2	Obrigações de Serviço Público nas diferentes atividades dos setores elétrico e do gás	121
7.2.3	Imposição de obrigações de informação em mercado retalhista.....	123
7.2.4	Monitorização de vertentes do serviço em mercado retalhista	126
7.3	Tarifa Social	127
7.4	Pobreza energética.....	130
7.5	Reclamações recebidas no apoio ao consumidor.....	131
8	PRINCIPAIS DESENVOLVIMENTOS LEGISLATIVOS E REGULAMENTARES EM 2020.....	137
8.1	Desenvolvimentos Legislativos	137
8.2	Desenvolvimentos Regulamentares	140
9	GLOSSÁRIO.....	145
9.1	Siglas e acrónimos	145
10	ANEXO ESTATÍSTICO.....	147
10.1	Eletricidade.....	148
10.2	Gás.....	153

0 SUMÁRIO EXECUTIVO

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

Dinâmica entre mercado livre e mercado regulado

Em 2020, o número de clientes no ML continuou a aumentar, principalmente à custa do segmento doméstico, tendo atingido quase 5,3 milhões na eletricidade e 1,2 milhões no gás. O peso total do ML no consumo global dos mercados elétrico e de gás manteve-se em 95% e de 98%, respetivamente. Nos segmentos empresariais, o peso do ML está já próximo dos 100%.

Quotas de mercado

A EDP, apesar de agravar a tendência de erosão da sua base de clientes, continua a ser o comercializador líder em número de clientes, com quotas de mercado de 76% e de 51%, na eletricidade e no gás, respetivamente. Em consumo abastecido, a liderança é repartida entre a EDP, com 41% na eletricidade, e a Galp, com 60% no gás.

A Endesa é o segundo comercializador em consumo, na eletricidade e no gás. Em clientes, a Endesa e a Galp assumem a segunda posição no setor elétrico e do gás, respetivamente.

Apesar de ser o comercializador que mais perde clientes nas mudanças dentro do ML, a EDP continua a liderar nas captações de clientes do mercado regulado (MR) para o ML, bem como de clientes sem contrato, mitigando, assim, a erosão da sua base de clientes.

Ainda na eletricidade, a EDP assume maior preponderância nos segmentos doméstico e dos pequenos negócios. A Iberdrola e a Endesa lideram nos segmentos industrial e de grandes consumidores, respetivamente, tendo trocado posições entre si.

No mercado do gás, a EDP também regista uma redução da base de clientes, na ordem dos 1,9 p.p., enquanto, em consumo abastecido, a Galp mantém uma quota de mercado próxima dos 60%. À semelhança do que acontece na eletricidade, a EDP lidera nos segmentos de menor consumo, embora com

quotas de mercado mais reduzidas. Por sua vez, a GALP concentra a sua liderança nos segmentos industrial e de grandes consumidores.

Intensidade de mudança

Em 2020, manteve-se a tendência de estabilização das taxas de intensidade de mudança, em número de clientes, em torno dos 14%, no gás, e dos 15%, na eletricidade. No entanto, estes valores resultam do efeito combinado da aceleração das mudanças dentro do ML e da diminuição das entradas do MR para o ML. A intensidade de mudança calculada em consumo, no setor da eletricidade, cresceu para 22%.

Concentração de mercado

Os mercados retalhistas da eletricidade e do gás apresentam estruturas bastante distintas, apresentando o primeiro uma menor concentração de mercado, medida em consumo, mas uma maior concentração, medida em número de clientes. Para a eletricidade, os indicadores Índice Herfindhal-Hirschman (HHI) e Q3 registam, valores de 2 297 e 74%, medidos em consumo, que comparam com os 3 990 e 83%, no gás. Os mesmos indicadores, medidos em número de clientes, registam valores de 5 841 e 89%, na eletricidade, contra 3 369 e 86%, no gás.

No segmento residencial, o setor elétrico tem uma maior concentração dos clientes num único operador, enquanto o setor do gás regista uma maior repartição de clientes entre os dois maiores comercializadores. Em consumo, verifica-se a situação oposta, com os segmentos de maior consumo a registar maior concentração no incumbente, no setor do gás, e uma maior dispersão, no mercado elétrico.

O ano de 2020 foi particularmente positivo no que diz respeito à redução da concentração de mercado, registando uma melhoria generalizada de todos os indicadores em ambos os mercados, com destaque para os segmentos doméstico e industrial. O segmento de clientes industriais na eletricidade é o que regista a menor concentração, com um HHI e um Q3, medidos em consumo, de 1 574 e 65%.

Clientes dos comercializadores de último recurso

O ingresso de clientes nos comercializadores de último recurso (CUR) no setor da eletricidade e do gás continuou a registar valores residuais, em linha com os anos anteriores.

Ofertas Comerciais

Existiam, no final de 2020, 579 ofertas comerciais nos mercados de eletricidade e de gás, 93 das quais correspondentes a ofertas duais. Este valor representa uma redução de cerca de dois terços do número de ofertas comerciais face ao ano anterior, que se explica, principalmente, pela redução do número de ofertas reportado pela GALP. Esta empresa passou, assim, a registar uma dimensão do número de ofertas mais alinhada com a dos restantes comercializadores.

O número médio de ofertas por comercializador foi de 19, sendo o número médio de consumidores por oferta de 9 708.

A prática de condições de fidelização continua a ser pouco significativa, ocorrendo em 16% das ofertas. Destas, cerca de 86% inclui penalizações que, em cerca de metade dos casos são inferiores a 50% da fatura mensal. Cabe ainda referir que cerca de 48% das ofertas permitia dois ou três meios de pagamento, sem incluir numerário, que 92% dos clientes não se encontram abrangidos por ofertas com indexação e que se mantém na ordem dos 80% a percentagem de clientes não abrangidos por serviços adicionais.

Rotulagem de Energia Elétrica

O ano de 2020 é o segundo ano de aplicação das regras de rotulagem de energia elétrica, aprovadas pela Diretiva n.º 16/2018 de 13 de dezembro, tendo-se verificado um crescimento acentuado da utilização de ofertas verdes, com um total de 38 ofertas com emissões de 0 g CO₂/kWh.

Cerca de 40% dos comercializadores recorreu a contratos bilaterais físicos (CBF) ou garantias de origem (GO), maioritariamente de tecnologia hídrica, para alterar a composição do *mix* energético das suas carteiras e ofertas. Cerca de 8% dos clientes foram abrangidos por ofertas com o *mix* energético modificado face ao *mix* base do sistema.

A Audax e a Goldenergy são os comercializadores com menores emissões específicas nas suas carteiras.

O *mix* base do sistema do ano de 2020 foi afetado pelo arranque das emissões de GO em Portugal e, em particular, pela emissão automática de GO da produção renovável com tarifa garantida e outras, para a conta da Direção Geral de Energia e Geologia (DGEG), o que reduziu significativamente o peso das categorias hídrica e eólica no *mix* do sistema.

Qualidade de Serviço Comercial

Em 2019¹, registou-se uma melhoria generalizada dos indicadores de qualidade de serviço comercial analisados neste relatório.

Os comercializadores apresentam melhorias em todos os indicadores analisados (atendimento presencial, atendimento telefónico comercial e respostas a reclamações) registando os melhores valores desde 2016.

Em termos individuais, não é possível destacar, de entre os comercializadores de maior dimensão, um que registe, para os indicadores monitorizados, um comportamento consistentemente superior aos demais. No entanto, existem alguns destes comercializadores que, individualmente, registam em 2019 valores que apontam para algumas deficiências no atendimento, que devem ser melhoradas.

Relativamente aos operadores das redes de distribuição (ORD), registou-se também uma melhoria da maior parte dos indicadores monitorizados. Uma das exceções foi o indicador relativo ao atendimento telefónico relativo a emergências e avarias que, ainda assim, registou um valor superior ao regulamentarmente exigível.

No âmbito da frequência de leituras, destaca-se a melhoria significativa dos indicadores que, no caso do setor elétrico, levaram a que fosse possível superar o padrão regulamentarmente exigível. Neste setor, a melhoria do desempenho está associada ao aumento do número de leituras remotas², que já representam 47% do total mas que, nos dados de 2020, deixarão de ser integradas neste indicador.

Proteção ao Consumidor

O ano de 2020 foi marcado pela situação de emergência epidemiológica que conduziu à adoção de medidas extraordinárias, no âmbito legislativo e regulamentar que visaram, fundamentalmente, aumentar a proteção dos consumidores de eletricidade e de gás natural, dadas as circunstâncias excecionais que os tornaram naturalmente mais vulneráveis.

Destacam-se a aprovação da Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, e do Regulamento n.º 255-A/2020 de 18 de março e o Regulamento n.º 356-A/2020 de 8 de abril, ambos aprovados pela ERSE.

¹ A análise dos indicadores de Qualidade de Serviço Comercial focou-se no ano de 2019 pela impossibilidade de tratar em tempo útil para a inclusão neste Relatório, os dados reportados pelos operadores relativos a 2020.

² A alteração do RQS promovida em 2021 exclui todas as leituras remotas do cálculo deste indicador. A partir de 2020 já estarão excluídas as que sejam obtidas a partir de contadores integrados em redes inteligentes.

A Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, estabeleceu regimes excepcionais e temporários de resposta à epidemia SARS-CoV-2, incluindo a garantia de acesso aos serviços essenciais, impedindo a suspensão dos serviços de eletricidade e de gás durante o estado de emergência e no mês subsequente.

Regulamento n.º 255-A/2020 inclui regras relativas a interrupções de fornecimentos, a pagamentos fracionados, a moratórias de pagamentos devidos pelos comercializadores, à atuação no fornecimento de instalações prioritárias, entre outras.

O Regulamento n.º 356-A/2020, para além de prorrogar os prazos de aplicação do Regulamento n.º 255-A/2020, estabeleceu medidas excepcionais adicionais no âmbito do Sistema Elétrico Nacional (SEN) e do Sistema Nacional de Gás (SNG), nomeadamente relativas à faturação dos termos de potência, de capacidade, fixo e de energia, ao fracionamento de valores de faturação pelos operadores de redes aos comercializadores, à moratória adicional dos encargos de acesso às redes, às regras de consolidação de desvios de comercialização no SEN e no SNG, à aplicação de obrigações de qualidade de serviço comercial ou aos procedimentos de registo de agentes de mercado.

O número de consumidores beneficiários da tarifa social não sofreu alterações significativas desde 2017, sendo o seu valor, no final de 2020, de 785 mil no setor elétrico e 33 mil no setor do gás, valores ligeiramente inferiores aos de 2019.

A unidade de Apoio ao Consumidor de Energia (ACE) da ERSE recebeu, em 2020, 23 706 reclamações e pedidos de informação, dos quais 93% se referem aos setores da eletricidade e do gás. Os temas mais reclamados em ambos os setores são a faturação, a contratação e o pré-aviso de interrupção, sendo que, no setor do gás, a ativação de serviço também assume proporções relevantes.

Os comercializadores no ML são o tipo de empresas mais reclamadas nos setores da eletricidade e do gás, com 74% das reclamações. Destas, as empresas mais reclamadas coincidem com as que registam maiores quotas de mercado em número de clientes. De entre os cinco comercializadores de maior dimensão a Galp é a única que regista uma redução do número de reclamações recebidas no ACE.

Alterações legislativas e regulamentares

De entre as alterações legislativas e regulamentares com impacto no funcionamento dos mercados retalhistas de eletricidade e de gás destacam-se, da parte do governo, a aprovação:

- do Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto que estabelece a organização e o funcionamento do SNG e o respetivo regime jurídico e procede à transposição da Diretiva 2019/692,
- do Decreto-Lei n.º 74/2020, de 24 de setembro que altera a taxa de IVA aplicável aos fornecimentos de eletricidade em relação a determinados níveis de consumo e potências contratadas em baixa tensão normal,
- do Decreto-Lei n.º 100/2020, de 26 de novembro que alarga a tarifa social de eletricidade e
- da Portaria n.º 83/2020, de 1 de abril que antecipa os prazos de prolongamento para a extinção das tarifas transitórias aplicáveis aos fornecimentos de eletricidade em Média Tensão (MT) e Baixa Tensão Especial (BTE), para 2021 e 2022, respetivamente, e, em Baixa Tensão Normal (BTN), para 2025, e aos fornecimentos de gás natural em clientes finais com consumos anuais superiores a 10 000 m³, para 2022, e aos clientes finais com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m³, para 2025.

Relativamente à regulamentação da ERSE, cabe destacar a aprovação:

- do Regulamento das Relações Comerciais (RRC) dos Setores Elétrico e do Gás,
- do Regulamento do Autoconsumo de Energia Elétrica,
- da [Diretiva n.º 2-A/2020](#), de 14 de fevereiro que aprova o regime de gestão de riscos e garantias no SEN e
- da [Instrução N.º 4/2020](#) ao ORD sobre a diferenciação de imagem.

Em concreto, a Instrução n.º 4/2020, veio estabelecer a adoção da diferenciação de imagem por parte do ORD «EDP Distribuição» relativamente ao restante universo empresarial do grupo e que redundou na adoção da designação comercial «E-Redes».

Tabela 0-1 Resumo da estrutura do mercado retalhista de eletricidade português, 2019 e 2020

 Mercado retalhista de Eletricidade em Portugal Continental	2019					2020				
	Domésticos	Pequenos negócios	Industriais	Grandes consumidores	Total	Domésticos	Pequenos negócios	Industriais	Grandes consumidores	Total
Número de clientes										
Mercado Regulado	1 032 101	1 300	603	2	1 034 006	963 976	1 115	550	2	965 643
Mercado Livre	5 182 701	35 844	24 419	388	5 243 352	5 275 492	36 399	24 541	396	5 336 828
Número de clientes (%) no Mercado Livre	83,4%	96,5%	97,6%	99,5%	83,5%	84,6%	97,0%	97,8%	99,5%	84,7%
Consumo (GWh)										
Mercado Regulado	2 286	84	70	50	2 491	2 164	53	60	55	2 333
Mercado Livre	15 483	3 351	14 932	9 442	43 207	16 269	2 854	13 733	9 159	42 016
Consumo (%) no Mercado Livre	87,1%	97,5%	99,5%	99,5%	94,5%	88,3%	98,2%	99,6%	99,4%	94,7%
Análise concorrencial no Mercado livre										
Comercializadoras ativas	30	28	29	12	32	32	30	30	13	34
Quota de mercado em número de clientes das 3 maiores comercializadoras (Q3)	91%	74%	72%	86%	91%	90%	73%	69%	84%	89%
Quota de mercado em consumo das 3 maiores comercializadoras (Q3)	88%	70%	69%	70%	76%	86%	71%	65%	67%	74%
HHI em número de clientes	6 311	2 916	1 991	3 309	6 251	5 892	2 744	1 851	3 068	5 841
HHI em consumo	5 575	2 331	1 701	1 958	2 400	5 072	2 271	1 574	1 894	2 297
Composição do switching em número de clientes										
Entradas no Mercado Livre	291 217	1 810	722	11	293 760	244 256	1 398	643	9	246 306
Saídas do Mercado Livre	149 505	892	311	3	150 711	151 460	848	521	1	152 830
Mudanças dentro do Mercado Livre	443 908	5 983	6 123	58	456 072	515 262	5 315	4 539	45	525 161

Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Tabela 0-2 Resumo da estrutura do mercado retalhista de gás português, 2019 e 2020

 Mercado retalhista de Gás Natural em Portugal Continental	2019					2020				
	Residenciais	PME	Industriais	Grandes consumidores	Total	Residenciais	PME	Industriais	Grandes consumidores	Total
Número de clientes										
Mercado Regulado	260 967	22 349	558	0	283 874	240 219	20 245	395	0	260 859
Mercado Livre	1 113 530	80 189	4 331	401	1 198 451	1 164 084	84 285	4 053	405	1 252 827
Número de clientes (%) no Mercado Livre	81,0%	78,2%	88,6%	100,0%	80,8%	82,9%	80,6%	91,1%	100,0%	82,8%
Consumo (GWh)										
Mercado Regulado	465	389	192	22	1 068	439	353	170	2	964
Mercado Livre	2 426	1 193	4 297	34 126	42 042	2 431	1 190	3 952	32 147	39 721
Consumo (%) no Mercado Livre	83,9%	75,4%	95,7%	99,9%	97,5%	84,7%	77,1%	95,9%	100,0%	97,6%
Análise concorrencial no Mercado livre										
Comercializadoras ativas	12	11	12	8	13	19	16	15	9	21
Quota de mercado em número de clientes das 3 maiores comercializadoras (Q3)	88%	88%	89%	81%	88%	86%	85%	86%	79%	86%
Quota de mercado em consumo das 3 maiores comercializadoras (Q3)	88%	89%	83%	91%	84%	85%	87%	83%	89%	83%
HHI em número de clientes	3 571	3 630	3 227	3 166	3 566	3 376	3 403	2 925	3 091	3 369
HHI em consumo	3 567	3 520	3 551	4 602	4 072	3 323	3 305	3 217	4 582	3 990
Composição do switching em número de clientes	Residenciais	Não Residenciais		Total	Residenciais	Não Residenciais		Total		
Entradas no Mercado Livre	213 755	941		214 696	207 384	963		208 347		
Saídas do Mercado Livre	164 918	666		165 584	171 639	758		172 397		
Mudanças dentro do Mercado Livre*	-	-		0	-	-		0		

Fonte: Adene, E-Redes, REN. Elaboração ERSE.

* Nota: Para as mudanças dentro do Mercado Livre, os dados disponíveis não estão classificados por segmento.

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 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 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, tendo uma periodicidade anual e analisando dados relevantes tais 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. Para mudar de comercializador, os consumidores devem concentrar-se em três passos fundamentais, conforme descrito a seguir, na Figura 1-1.

Importa lembrar algumas características da mudança de comercializador, nomeadamente:

- a mudança de comercializador é gratuita para o consumidor;

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

Figura 1-1 - Procedimentos para mudança do comercializador



Fonte: ERSE.

Os comercializadores devem ainda apresentar aos seus clientes informação pré-contratual que permita conhecer as características da oferta de fornecimento. Para o efeito, foi aprovada pela ERSE uma ficha

contratual padronizada³ 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.ª escalação 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.le - Fornecimento de ELETRICIDADE	
CPE ⁽¹⁾	PT: _____
Potência contratada	_____
Preço total ⁽²⁾	_____ 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	
CUI ⁽¹⁾	PT: _____
Escalação de consumo	_____
Preço total ⁽²⁾	_____ 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.

³ Conforme estabelecido pela Diretiva n.º 6/2015, de 27 de abril, disponível em:

<https://www.erse.pt/biblioteca/atos-e-documentos-da-erse/?tipologia=Atos+normativos&setor=&ano=&descricao=+6%2F2015>.

1.3 GRANDES NÚMEROS DO MERCADO RETALHISTA EM PORTUGAL

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

<p>Síntese do Mercado Liberalizado de Eletricidade</p> 	<p>Número de Clientes</p> <p>5 336 828</p>	<p>Consumo médio</p> <p>42 016 GWh</p>
	<p>Peso Relativo do ML¹</p> <p>95%</p>	<p>Nº de Mudanças no ML</p> <p>525 161 Clientes 7 872 GWh</p>
	<p>Nº de entradas²</p> <p>246 306 Clientes 1 186 GWh</p>	<p>Nº de saídas³</p> <p>152 830 Clientes 645 GWh</p>

<p>Síntese do Mercado Liberalizado de Gás Natural</p> 	<p>Número de Clientes</p> <p>1 281 181</p>	<p>Consumo Médio</p> <p>39 721 GWh</p>
	<p>Peso Relativo do ML¹</p> <p>98%</p>	<p>Nº de Mudanças no ML</p> <p>128 653 Clientes</p>
	<p>Nº de entradas²</p> <p>92 404 Clientes</p>	<p>Nº de saídas³</p> <p>47 292 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: Adene. Elaboração ERSE.

2 MERCADO DE ENERGIA ELÉTRICA

O ML retalhista de eletricidade apresenta, em 2020, uma elevada consolidação, representando mais de 95% dos consumos e 85% dos clientes. Mesmo no segmento doméstico, que apresenta a menor penetração do ML, este representa já 88% do consumo e 85% dos clientes.

Apesar do aumento da concorrência registada nos últimos anos, continuou a crescer em 2020 o número de comercializadores em atividade, que atingiu já os 35 comercializadores, dos quais 34 marcavam presença no segmento dos consumidores domésticos⁴.

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.

Ao nível de fatores conjunturais, a descida de quase 14 Eur/MWh do preço grossista, na zona portuguesa do mercado ibérico de eletricidade, durante o ano de 2020, para o nível historicamente mais baixo de sempre, pode ter contribuído para a tendência de consolidação do ML. Os diferenciais de preço no mercado grossista entre Portugal e Espanha são quase inexistentes, contribuindo assim para uma perceção de menores riscos comerciais por parte dos comercializadores que operam a partir de Espanha e que concorrem com todos os demais comercializadores no mercado português.

A intensidade de mudança de comercializador apresenta um valor muito semelhante ao do ano anterior, em número de clientes, e um crescimento, em consumo, que se deve, principalmente à maior dinâmica de mudança dentro do ML.

⁴ 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).

2.1 ESTRUTURA DO MERCADO RETALHISTA

2.1.1 CARACTERIZAÇÃO DO MERCADO

O processo de liberalização do setor elétrico em Portugal continental evoluiu de forma progressiva, tendo o ML vindo a consolidar-se, em boa parte, devido à extinção de tarifas reguladas, processo que estava já concluído em janeiro de 2013 para todos os clientes, incluindo os domésticos.

A Figura 2-1 apresenta a evolução dos consumos do ML por segmento e os principais marcos do calendário de liberalização do mercado elétrico. Este processo iniciou-se em 1995 e concluiu-se 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), MT e BTE. Para os clientes em BTN foi definido um calendário faseado⁵ de extinção das tarifas reguladas que se concluiu em janeiro de 2013. O período transitório de fornecimento pelo CUR aos clientes⁶ em MT, BTE e BTN que não exerçam o direito de mudança para o ML foi estendido até 31 de dezembro de 2021, 2022⁷ e 2025⁸, respetivamente.

A tendência de crescimento do ML intensificou-se a partir de 2008, tendo o processo de extinção de tarifas reguladas e o aumento da concorrência e do número de comercializadores contribuído para esse efeito. No final de 2020, o consumo em ML representava cerca de 95% do consumo total.

Por segmento, o consumo dos domésticos é o que mais pesa no total do ML, cerca de 37%, seguido dos industriais com 33%. Desde 2016 que o segmento doméstico é o que tem o maior peso relativo no ML.

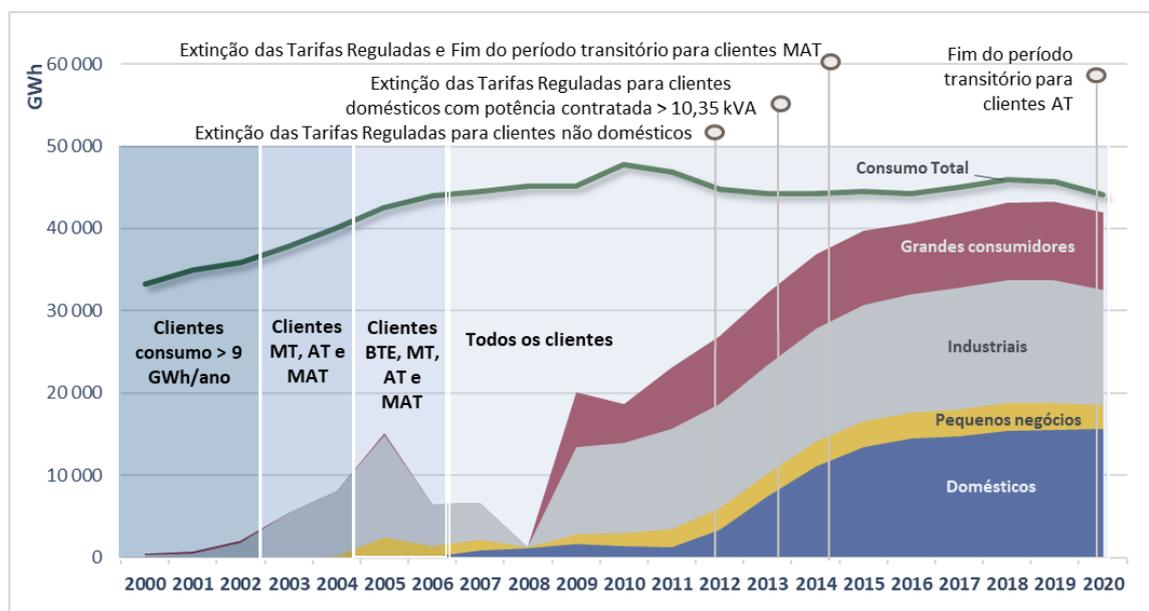
⁵ a partir de 1 de julho de 2012, clientes com potência contratada superior ou igual a 10,35 kVA e a partir de 1 de janeiro de 2013, clientes com potência contratada inferior a 10,35 kVA.

⁶ Para os clientes AT, o período transitório terminou em 31 de dezembro de 2020.

⁷ Conforme definido na Portaria n.º 83/2020, de 1 de abril.

⁸ Conforme definido na Lei do Orçamento de Estado para 2020 e na Portaria n.º 83/2020, de 1 de abril.

Figura 2-1 - Calendário de liberalização do mercado de eletricidade e a evolução dos consumos do mercado liberalizado por segmento



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

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

A Figura 2-2, que apresenta a evolução do número de clientes e do consumo no ML e no MR em Portugal continental, confirma, entre 2011 e 2020, a tendência de crescimento e consolidação do ML face ao MR.

Figura 2-2 - Repartição do número de clientes e do consumo entre MR e ML, 2011 a 2020



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Entre 2019 e 2020 o ML cresceu 1,8% em clientes, atingindo um peso relativo de 85% e ultrapassando os 5,3 milhões de clientes. No mesmo período, o consumo do ML decresceu 3%, tendo, no entanto, o seu

peso relativo aumentado de 94,5% para 94,7%. O decréscimo do consumo deveu-se, portanto, a uma tendência geral de redução dos consumos.

O MR reduziu-se em 6,3% e registou, pela primeira vez, menos de um milhão de clientes.

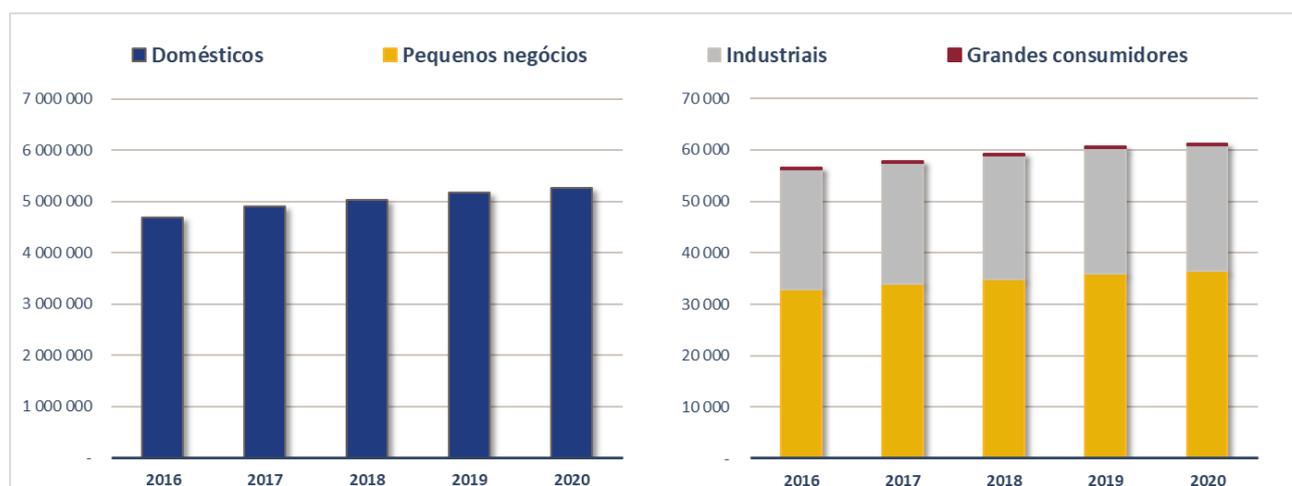
Figura 2-3- Número de clientes e consumo no mercado elétrico, 2019 e 2020



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

O aumento do número de clientes do ML, desde 2016, deveu-se essencialmente à continuação da entrada de clientes domésticos, cujo número aumentou, em 2020, cerca de 2% face ao ano anterior.

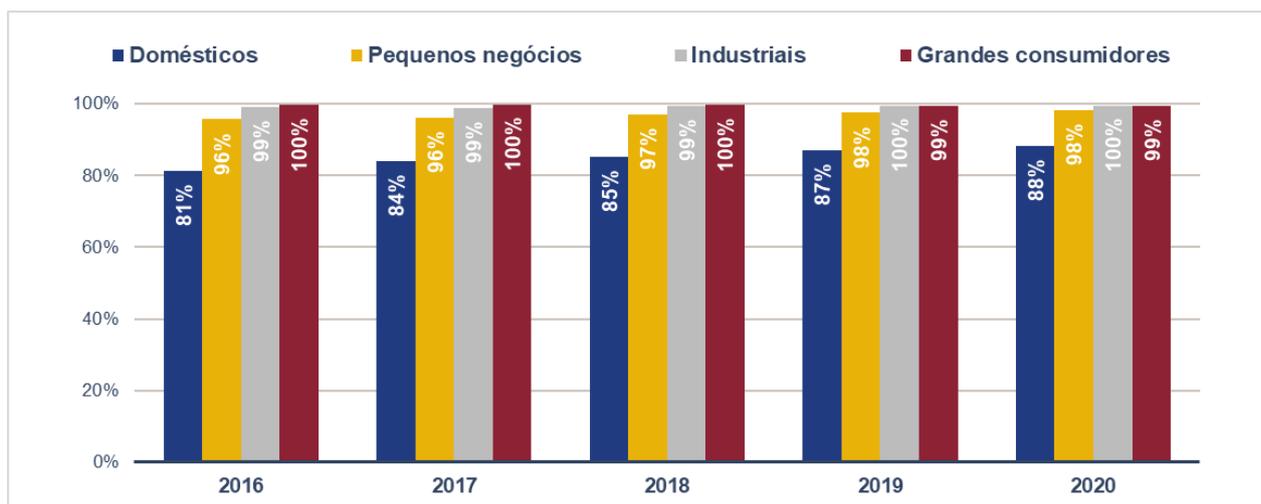
Figura 2-4 - Evolução do mercado liberalizado em Portugal continental por número de clientes, 2016 a 2020



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Na Figura 2-5 observa-se que a quase totalidade dos consumos nos segmentos não domésticos se encontra no ML. No segmento doméstico, o peso relativo dos consumos no ML cresceu 7 p.p., entre 2016 e 2020, e 2 p.p. entre 2019 e 2020.

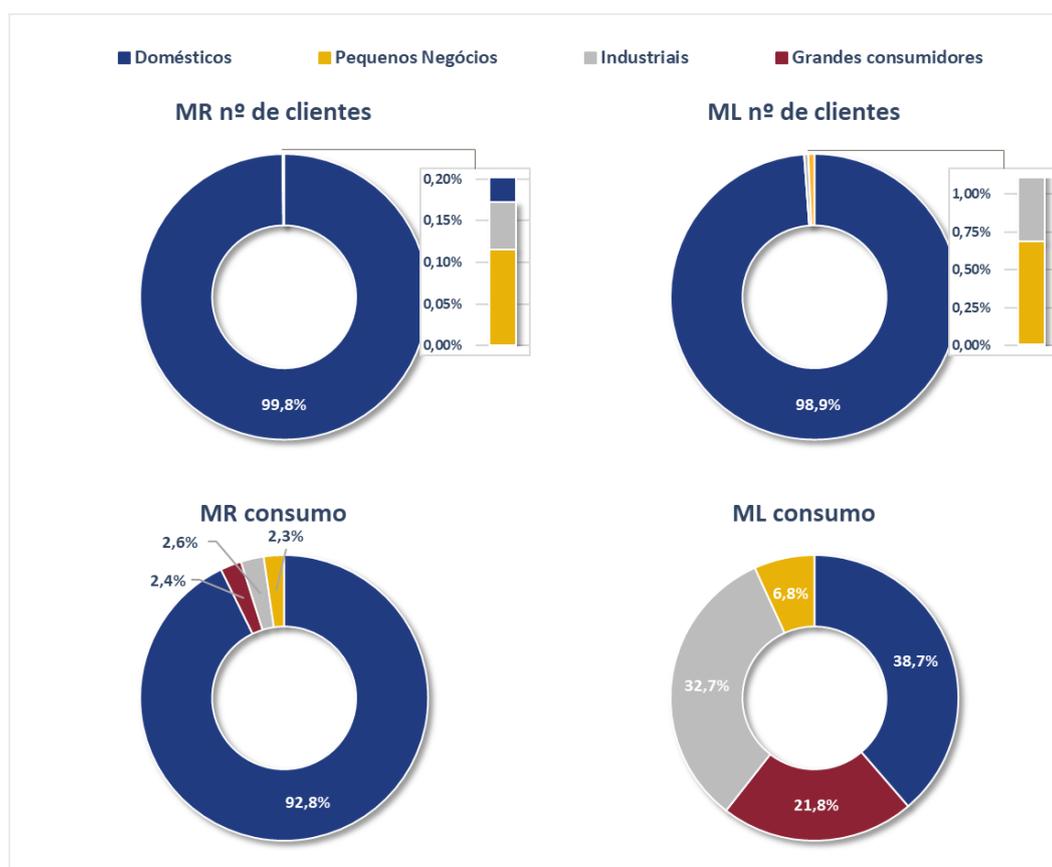
Figura 2-5 - Penetração em consumo do mercado liberalizado por segmento de clientes, 2016 a 2020



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Na caracterização do mercado apresentada na Figura 2-6, verifica-se, à semelhança de anos anteriores, que a presença dos segmentos não domésticos no MR é perfeitamente residual. No ML o segmento doméstico é o mais representativo, quer em número de clientes (99%), quer em consumo (39%).

Figura 2-6 - Caracterização do mercado de eletricidade, 2020



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

2.1.2 COMERCIALIZADORES ATIVOS POR SEGMENTO DE CLIENTES

No final de 2020, além do CUR, encontravam-se a operar⁹ no ML 35¹⁰ comercializadores, dos quais 33¹¹ marcavam presença no segmento doméstico (31 em 2019), 30 no segmento industrial e dos pequenos negócios (28 e 26 em 2019, respetivamente) e 13 no segmento dos grandes consumidores (12 em 2019). O Quadro 2-1 apresenta, para além da lista de comercializadores no ML e respetivos segmentos, a lista de comercializadores que a 31 de dezembro de 2020 tinham atividade de agregação de produção.

⁹ Comercializadores com clientes em carteira a 31 de dezembro de 2020.

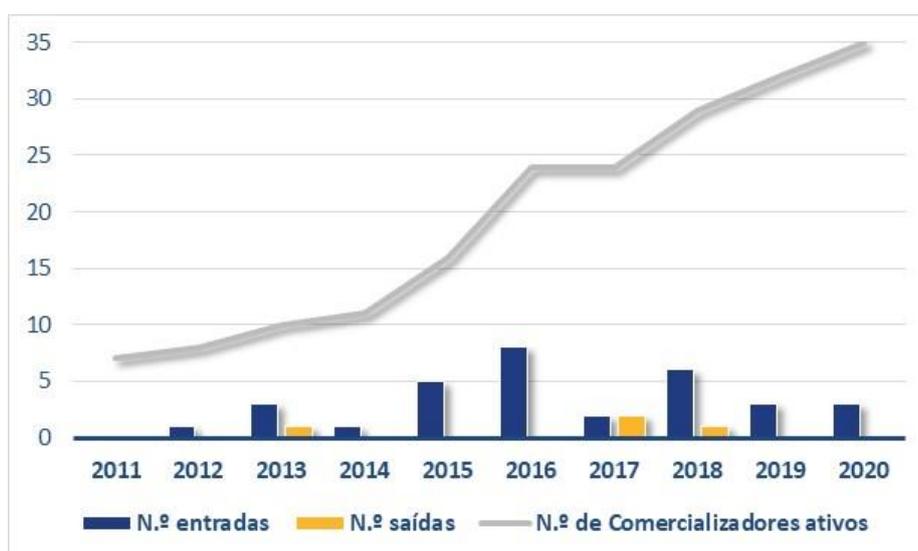
¹⁰ De entre os 35 comercializadores ativos, inclui-se a Coopérnico que tem, no entanto, o consumo dos seus clientes e os respetivos contratos de uso de redes, associados à Ezurimbol. Por esta razão, a informação constante neste relatório, relativa a de quotas de mercado, não considera a quota de mercado individualizada da Coopérnico.

¹¹ Este número inclui a Coopérnico que, no âmbito do reporte das ofertas comerciais, comprovou ter atividade neste segmento.

Na Figura 2-7 pode observar-se o crescimento do número de comercializadores ativos, bem como entradas e saídas, desde 2011. De 2011 a 2020 o número de comercializadores ativo passou de sete para 35.

Em 2020 registou-se o ingresso de três novos comercializadores, a Ynerluz, a Capwatt e a Coopérnico, todos eles empresas de origem portuguesa.

Figura 2-7 – Evolução do número de comercializadores ativos e de entradas e saídas de comercializadores do ML, 2011 a 2020



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Quadro 2-1 - Lista dos comercializadores de eletricidade ativos em 31 de dezembro de 2020

Comercializadores		Domésticos	Pequenos negócios	Industriais	Grandes consumidores	Agregador Produção
ACCIONA Energía		•	•	•	•	
Aldro Energía y Soluciones		•	•	•		
Alfa Energía		•	•	•		
Audax Energía		•	•	•		•
Axpo Portugal		•	•	•	•	•
Capwatt		•	•	•	•	
Cepsa		•	•	•		
Clidomer					•	•
Coopérnico		•				
ECOCHOICE		•	•	•		•
EDP Comercial		•	•	•	•	
Elergone Energía		•	•	•	•	
ENAT ENERGIAS		•	•	•		
Endesa		•	•	•	•	
Enforcesco		•	•	•	•	
Ezurimbol		•	•	•		
FORTIA				•	•	
G9Telecom		•				
Galp Power		•	•	•	•	•
Goldenergy		•	•			
HEN		•	•	•		
Iberdrola		•	•	•	•	
JafPlus		•	•	•		
Logica Energy		•	•	•		
Lusladaenergia		•	•	•		
LUZBOA		•	•	•		•
Meo Energía		•	•	•		
Muon Electric		•	•	•	•	
Naturgy		•	•	•	•	
ODF Energía		•	•	•		
Petrotermica Energía		•	•			
PH Energía		•	•	•		•
PropensAlternativa		•	•	•		
Rolear Viva		•		•		
Usenergy		•	•	•		

Fonte: Adene, ERSE e REN. Elaboração ERSE. Nota: Ao longo do restante relatório adotaram-se, por uma questão de simplicidade, as designações EDP, para a EDP Comercial e Galp, para a Galp Power.

2.2 NÍVEL CONCORRENCIAL

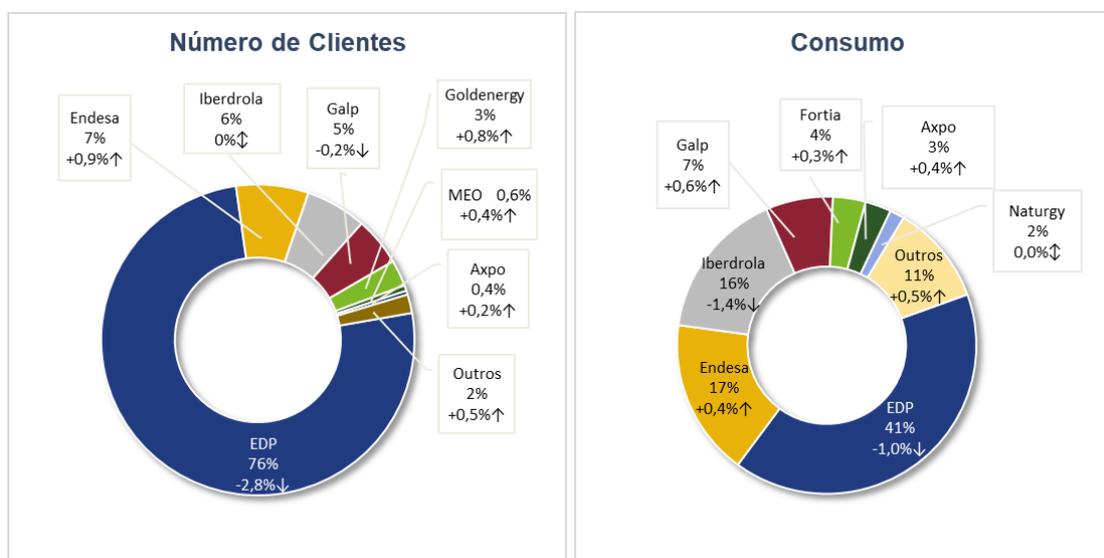
2.2.1 ANÁLISE DE QUOTAS DE MERCADO NO MERCADO LIBERALIZADO

Em 2020, apesar de acelerar a tendência de redução de quota de mercado (queda de 2,8 p.p. e de 1,0 p.p. face a 2019, em clientes e em consumo, respetivamente), a EDP mantém-se como o maior comercializador no ML, com quotas de 76% e 41%, em clientes e em consumo, respetivamente.

A Endesa mantém a segunda posição, aumentando a sua quota, enquanto a Iberdrola continua na terceira posição, embora com estagnação ou deterioração da sua quota. A GALP mantém a quarta posição, reduzindo a quota em clientes, mas aumentando em consumo.

Cabe ainda referir o crescimento acentuado da Meo Energia, que é agora o sexto comercializador em número de clientes, atrás da Goldenergy. A Goldenergy, a Axpo e a Fortia, bem como o conjunto de comercializadores agrupados na rubrica “Outros”¹², também reforçaram a sua posição.

Figura 2-8 - Quotas de mercado ML elétrico, em número de clientes e consumo, 2020



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

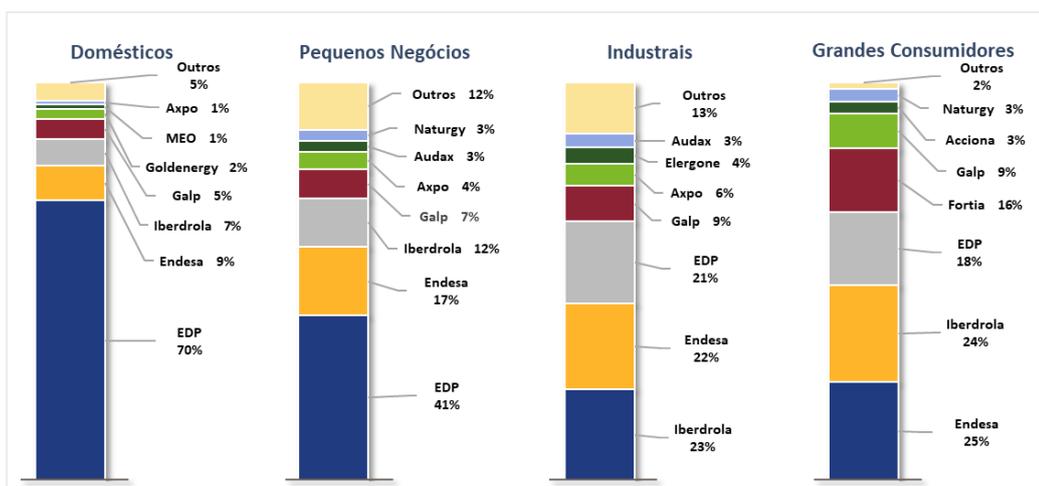
¹² No presente relatório, a designação “Outros” inclui os comercializadores que, em quota de mercado, ocupam a oitava posição e seguintes.

Na Figura 2-9 são apresentadas as quotas de mercado por segmento e por consumo. A EDP lidera nos segmentos doméstico (70%) e dos pequenos negócios (41%). Nos segmentos industrial e dos grandes consumidores, a EDP não regista melhor do que a terceira posição essa posição, sendo a liderança assumida pela Iberdrola e pela Endesa, com 23% e 25%, respetivamente.

Os segmentos industriais e de grandes consumidores foram os que apresentaram mais dinamismo em termos de alterações nas posições relativas, com Iberdrola, Endesa e EDP a trocarem de posição entre si.

Destaca-se ainda que, à exceção do segmento doméstico, é possível encontrar pelo menos sete comercializadores com quotas de mercado iguais ou superiores a 2,5%. No segmento industrial esse número sobe para 8, o que parece apontar para um maior dinamismo e concorrência no segmento. Também ao nível dos comercializadores de menor dimensão agrupados na categoria «Outros», é no segmento industrial que estes registam as de quotas de mercado mais significativas (13%).

Figura 2-9 - Quotas de mercado no ML de eletricidade por segmento e consumo, 2020



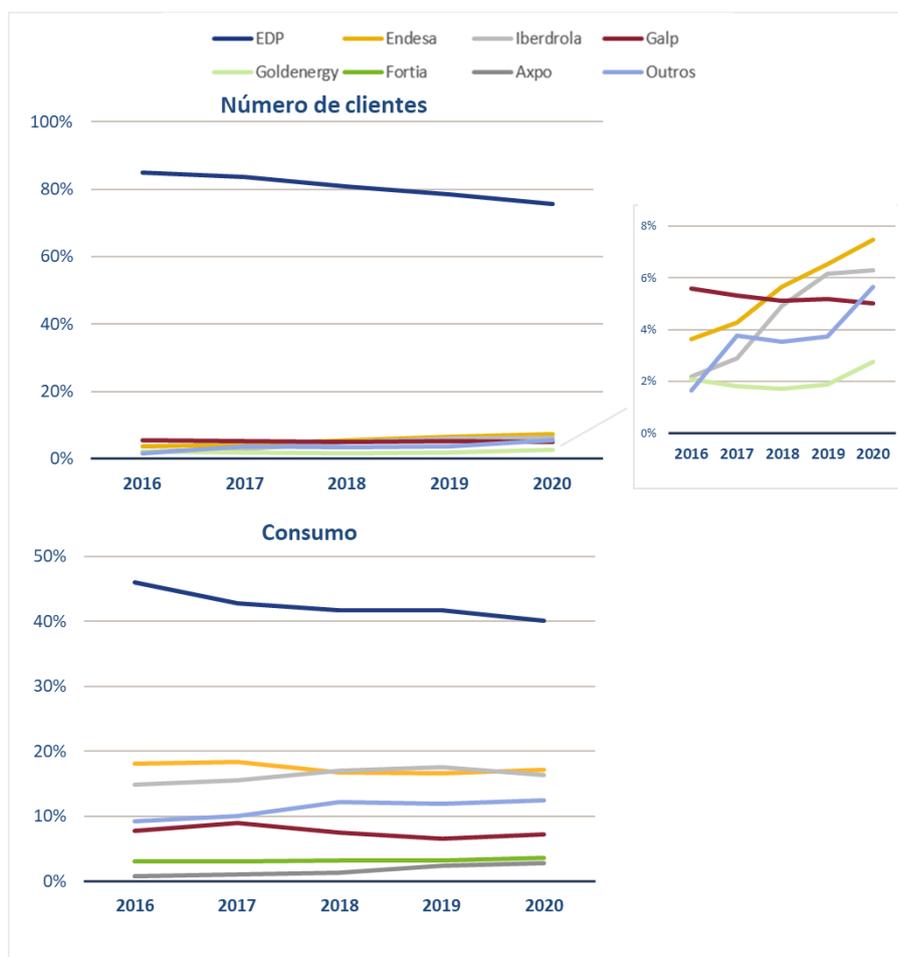
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Na Figura 2-10 verifica-se que, entre 2016 e 2020, a EDP manteve sempre a sua posição de liderança, embora registando uma redução da sua quota de mercado de 9,4 e 5,9 p.p., em número de clientes e em consumo, respetivamente.

No mesmo período a GALP passou, em número de clientes, de segundo para quarto, à custa do avanço da Endesa e da Iberdrola. Em consumo, Endesa e Iberdrola assumem também as segunda e terceira posições, tendo trocado de posição por diversas vezes nos últimos cinco anos.

Os comercializadores representados pela rúbrica “Outros”, continuam a registar uma tendência de crescimento significativa.

Figura 2-10 - Evolução das quotas de mercado no ML elétrico em número de clientes e consumo, 2016 a 2020



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

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

A Figura 2-11 apresenta a evolução da quota de mercado por segmento, em termos de consumo.

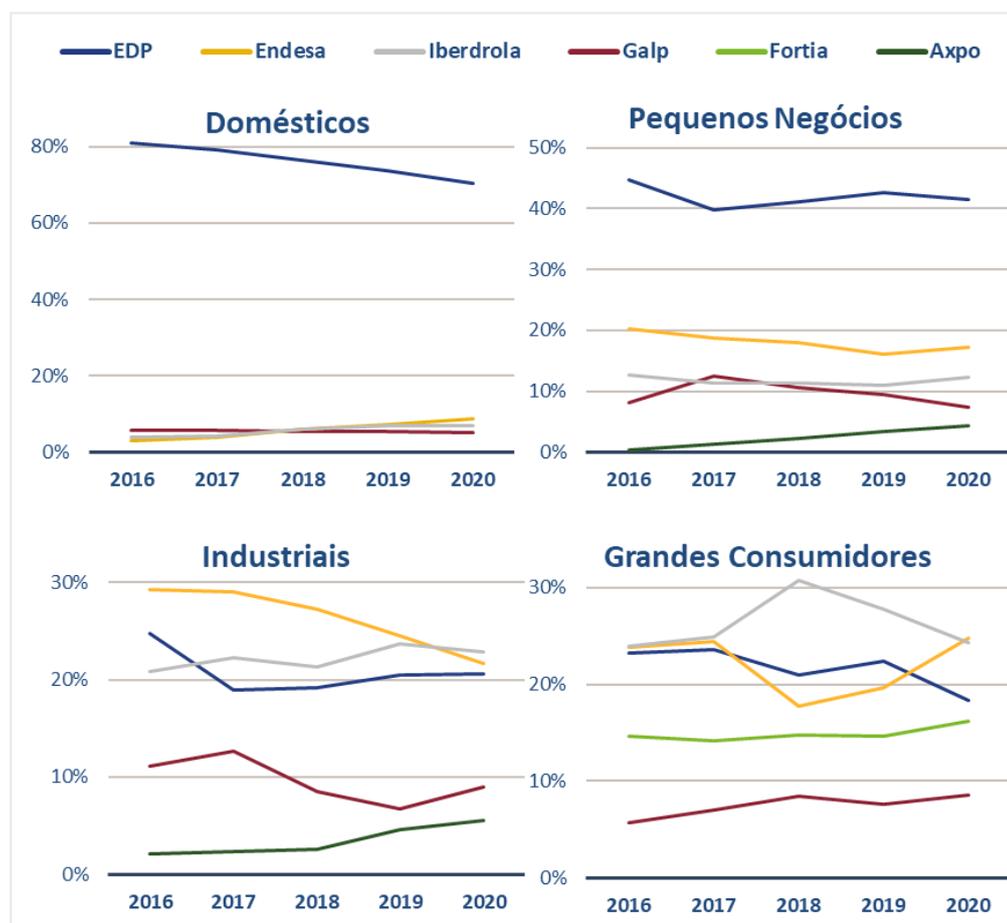
No segmento doméstico a EDP continua a manter a liderança destacada, mas com uma quebra acentuada entre 2016 e 2020, de cerca de 9 p.p., enquanto a Endesa reforça a segunda posição.

No segmento de pequenos negócios, as quotas e as posições relativas mantiveram-se estáveis face ao ano anterior, sendo de assinalar a tendência de quebra da GALP e o crescimento significativo da Axpo.

No segmento industrial, a Endesa acentuou em 2020 a tendência de quebra que vinha registando desde 2016, perdendo a liderança para a Iberdrola. A GALP inverteu em 2020 a tendência de perda que vinha dos anos anteriores, enquanto a Axpo manteve um crescimento acentuado.

As quebras registadas pela Endesa no segmento industrial parecem ser compensadas por um crescimento acentuado no segmento de grandes consumidores onde esta empresa passou, em 2020, da terceira para a primeira posição. Ainda no segmento dos grandes consumidores, a EDP registou em 2020 uma deterioração da sua quota de mercado, aproximando-a dos valores da Fortia. A GALP, à semelhança do que se regista no segmento industrial, tem também no segmento dos grandes consumidores um crescimento da sua quota de mercado.

Figura 2-11 - Evolução das quotas de mercado no ML elétrico em consumo por segmento, 2016 a 2020



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Nota: em cada segmento incluiu-se até ao quinto comercializador mais representativo com quota igual ou superior a 4%.

2.2.2 ANÁLISE DE CONCENTRAÇÃO NO MERCADO LIBERALIZADO

Os valores dos indicadores de concentração do ML, índice HHI¹³ e Q3, apresentados nas Figura 2-12 e Figura 2-13, apontam para uma redução generalizada da concentração de mercado em 2020, medida em número de clientes ou em consumo.

O segmento doméstico é o que regista maiores níveis de concentração, apesar de ser também dos que regista descidas de concentração mais acentuadas. No HHI medido em consumo, o segmento doméstico é o que apresenta a redução mais acentuada, para um valor de 5 072, ainda assim, bastante superior ao HHI global de 2 297.

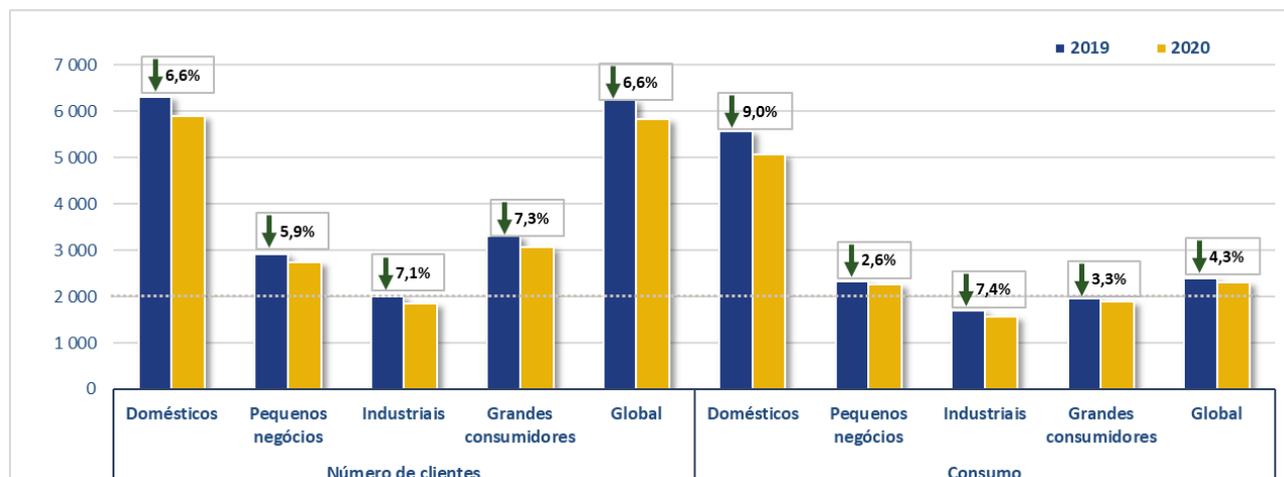
No indicador Q3, o segmento industrial regista, simultaneamente, a maior queda de concentração e o menor valor de concentração. Para este segmento, a quota dos 3 maiores comercializadores, em consumo, é de 65,1%.

A redução global da concentração de mercado é explicada, principalmente, pela queda da quota da EDP. Esta redução favoreceu fundamentalmente o crescimento da participação de comercializadores que não se encontram nos três maiores.

É ainda de assinalar que o valor do HHI medido em consumo, nos segmentos dos industriais e dos grandes consumidores se reduziu para valores claramente abaixo de 2 000.

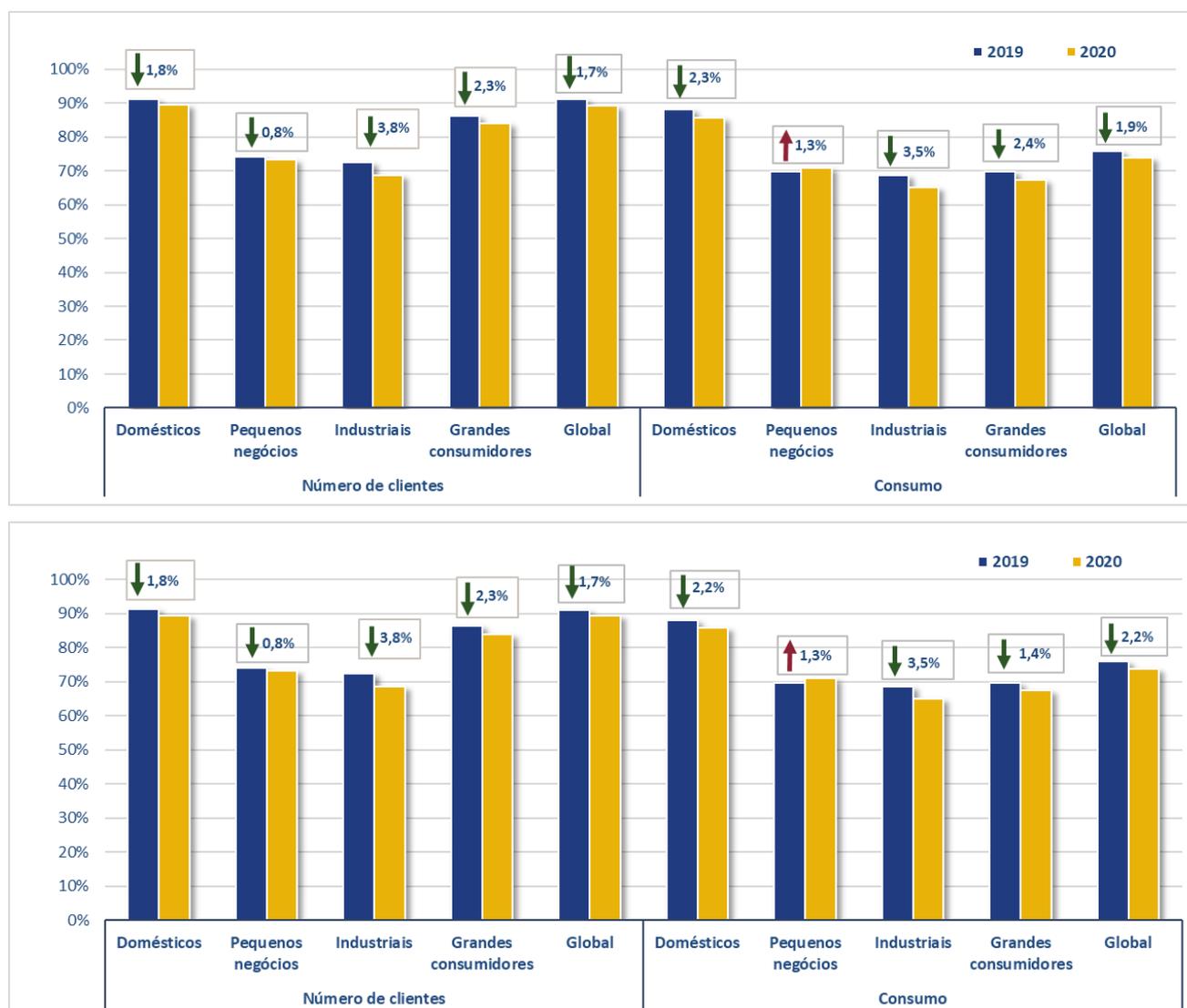
¹³ Um dos indicadores mais frequentemente utilizados para medir a concentração do mercado e que corresponde a multiplicar por 10.000 o somatório do quadrado das quotas de mercado de todos os comercializadores. Um HHI com o valor de 10.000 corresponde à concentração máximo, com um comercializador com 100% de quota, e um HHI com o valor 0 corresponde ao menor nível de concentração.

Figura 2-12 - Concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2019 e 2020 (HHI)



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Figura 2-13 – Quota dos três comercializadores com maior dimensão em número de clientes e consumo, 2019 e 2020 (Q3)

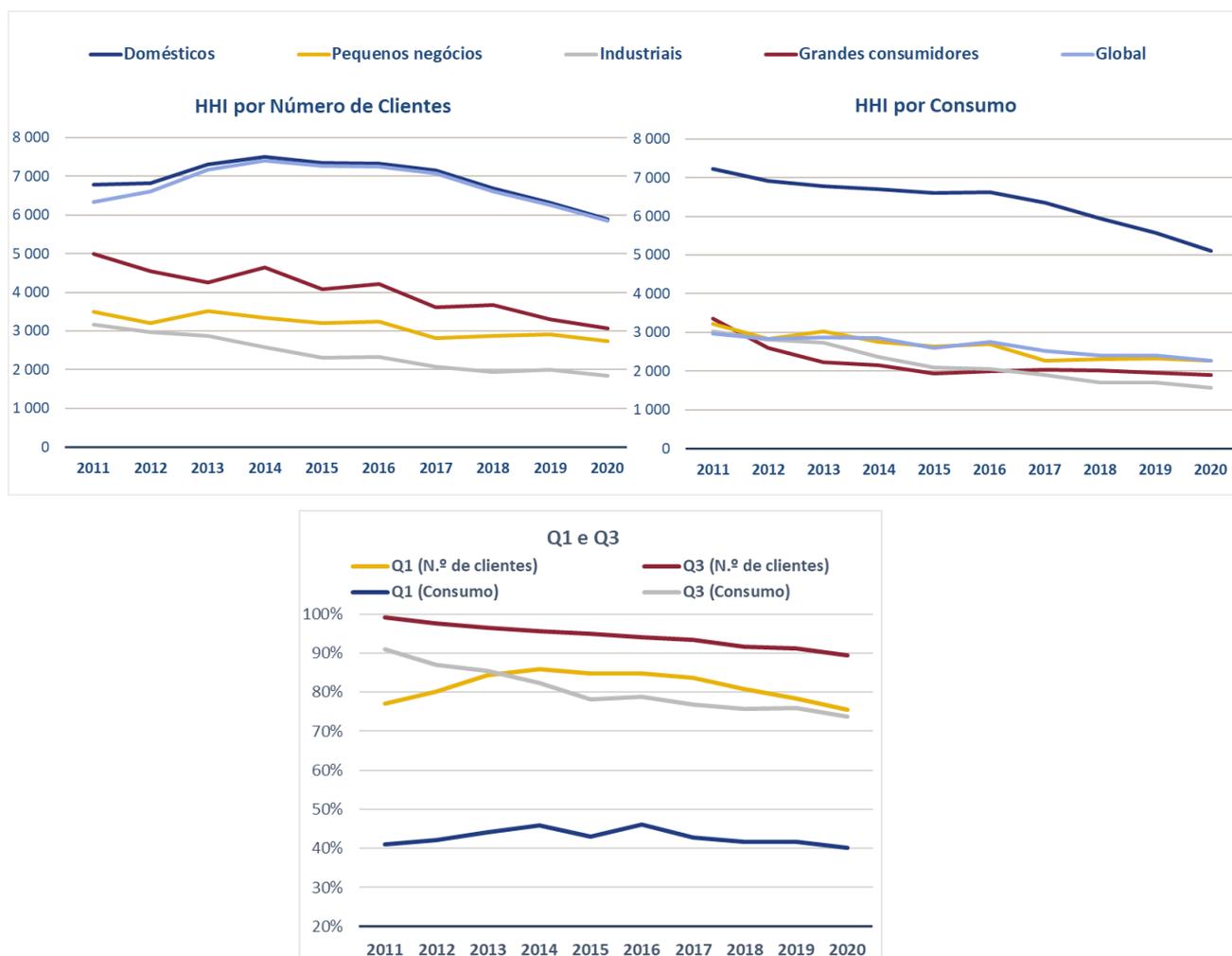


Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Na Figura 2-14 verifica-se que a concentração do mercado se reduziu entre 2011 e 2020, de acordo com todos os indicadores analisados. Neste período, a redução da concentração foi mais acentuada nos segmentos industrial e de grandes consumidores.

No caso do segmento doméstico, verificou-se um aumento dos níveis de concentração até 2014, momento a partir do qual se tem verificado uma redução consistente dessa concentração.

Figura 2-14 - Evolução da concentração do mercado em clientes e em consumo, 2011 a 2020 (HHI, Q1 e Q3)



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

2.3 MOVIMENTOS DE MERCADO

2.3.1 SALDOS DAS CARTEIRAS

Na Figura 2-15 podem analisar-se os saldos¹⁴ dos comercializadores do ML em 2019 e 2020. Este saldo, que é objeto de análise nas secções seguintes é influenciado pelo saldo das mudanças no ML, pelas

¹⁴ Saldo obtido através da diferença da carteira de clientes e do consumo anualizado calculado no último mês de dois anos consecutivos, para os comercializadores analisadas na Figura 2-8.

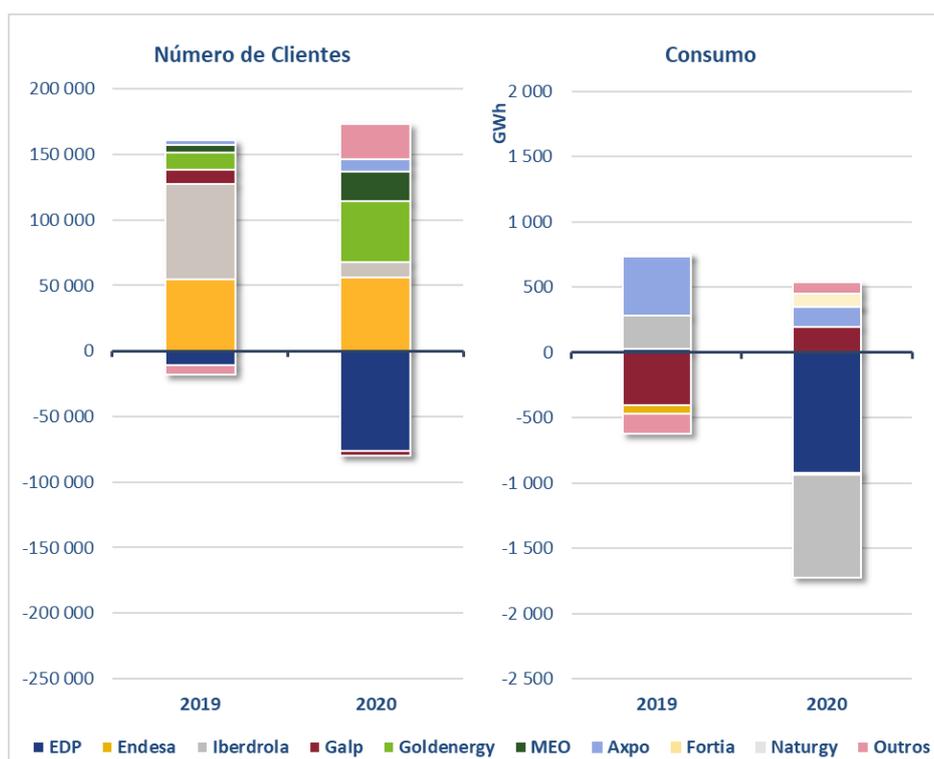
entradas no ML (diretas e provenientes do MR), bem como pelas saídas do ML (diretas e para o CUR). O valor final do saldo em GWh é também influenciado por alterações no consumo dos clientes da carteira dos comercializadores entre cada um dos anos em análise.

A EDP regista um saldo negativo em clientes que parece beneficiar essencialmente a Endesa, a Goldenergy e a Meo Energia, bem como outros comercializadores de menor dimensão.

Em consumo, para além da EDP, que regista o saldo mais negativo, a Iberdrola também regista valores negativos significativos. Em sentido contrário, a Galp, a Axpo e a Fortia registam saldos positivos relevantes.

É de assinalar que o saldo global é negativo, resultado de uma redução dos consumos no ML.

Figura 2-15 - Saldos dos comercializadores no ML, 2019 a 2020



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

2.3.2 MUDANÇAS DENTRO DO MERCADO LIBERALIZADO

Os dados relativos a mudanças de comercializador dentro do ML, em número de clientes¹⁵ e em consumo¹⁶, são apresentadas na Figura 2-16, que também contém informação sobre o saldo dentro do ML de cada comercializador nos anos de 2019 e 2020.

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

A EDP continua a ser o comercializador com mais perdas de clientes (142 mil) nas mudanças no ML, mantendo-se a Endesa como o principal beneficiário (46 mil) seguida de perto pela Goldenergy (40 mil clientes). É também de assinalar o saldo positivo de 20 mil clientes da Meo Energia nas mudanças no ML.

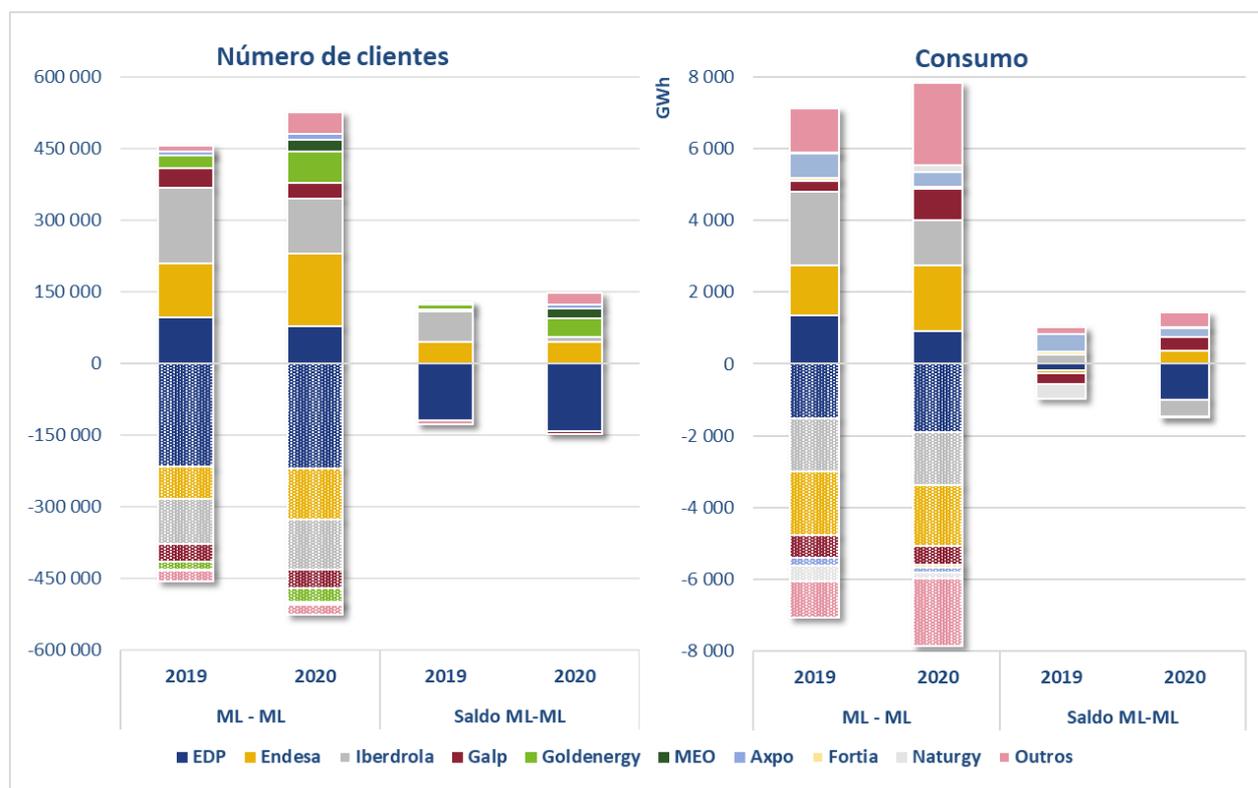
Em consumo, a EDP também regista as maiores perdas em mudanças no ML (1 011 GWh) seguida da Iberdrola (446 GWh). Os principais beneficiários são comercializadores agrupados na rubrica «Outros» (702 GWh), bem como a Endesa e a Galp (378 e 356 GWh), respetivamente.

É ainda de registar que a quota de mercado da EDP nas entradas provenientes do ML é apenas de 15% e 12%, em clientes e em consumo, claramente abaixo da sua quota de mercado, o que demonstra a dificuldade desta empresa em captar clientes que já se encontram no ML. Em contraponto, a Endesa e a Iberdrola atingem uma quota de 29%, em clientes e em consumo, respetivamente.

¹⁵ Soma das mudanças dentro do ML que ocorreram em cada mês medidos em termos de número de clientes, para os comercializadores analisadas na Figura 2-8.

¹⁶ Soma das mudanças dentro do ML que ocorreram em cada mês medidos em termos de consumo anualizado, para os comercializadores analisadas na Figura 2-8.

Figura 2-16 - Mudanças e saldo no ML por número de clientes e por consumo, 2019 a 2020



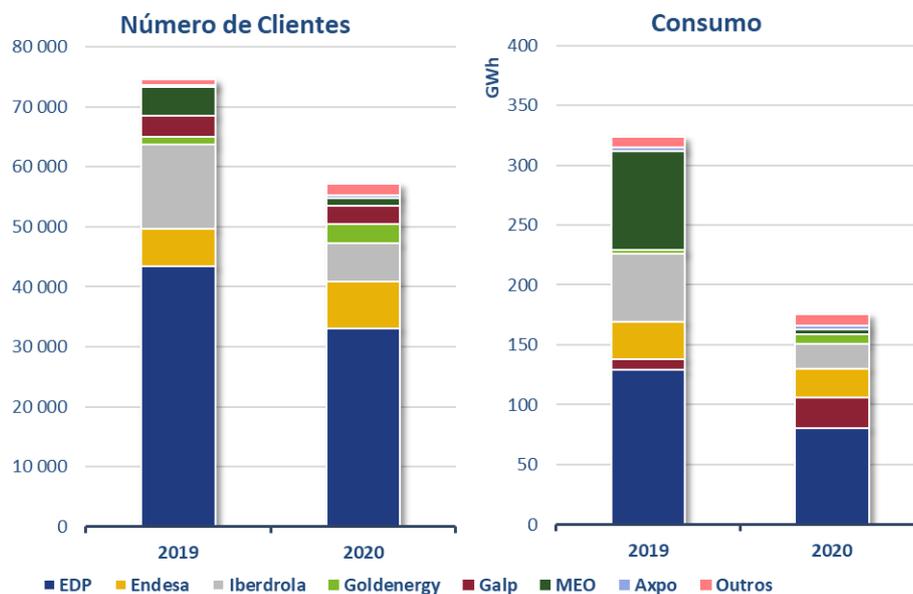
Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

2.3.3 MUDANÇAS DO MERCADO REGULADO PARA O MERCADO LIBERALIZADO

A Figura 2-17 mostra, em detalhe, a evolução do número de clientes originários do MR, e respetivo consumo, que entraram em carteiras de comercializadores do ML. Em 2020 transitaram 59 mil clientes e 176 GWh do MR para o ML, valores 24% e 45% abaixo dos verificados no ano anterior.

A EDP continua a ser o principal comercializador na captação de clientes e de consumos provenientes do MR (quotas de 58% e 46%, respetivamente). A Endesa e a Galp são os segundos comercializadores em captação de clientes e de consumo do MR para o ML, respetivamente. A Iberdrola registou uma queda acentuada na sua representatividade nas captações do MR para o ML, em clientes e em consumo. A Meo Energia também teve uma quebra acentuada, em consumo, depois de em 2019 ter registado um valor anormalmente elevado face à sua quota de mercado global.

Figura 2-17 - Entradas do MR para o ML por número de clientes e por consumo, 2019 a 2020



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

2.3.4 ENTRADAS DIRETAS NO MERCADO LIBERALIZADO

Em 2020, ingressaram diretamente no ML elétrico 189 mil novos clientes (14% abaixo do ano anterior), com um consumo de 996 GWh¹⁷ (14% inferior a 2019), conforme apresentado na Figura 2-18.

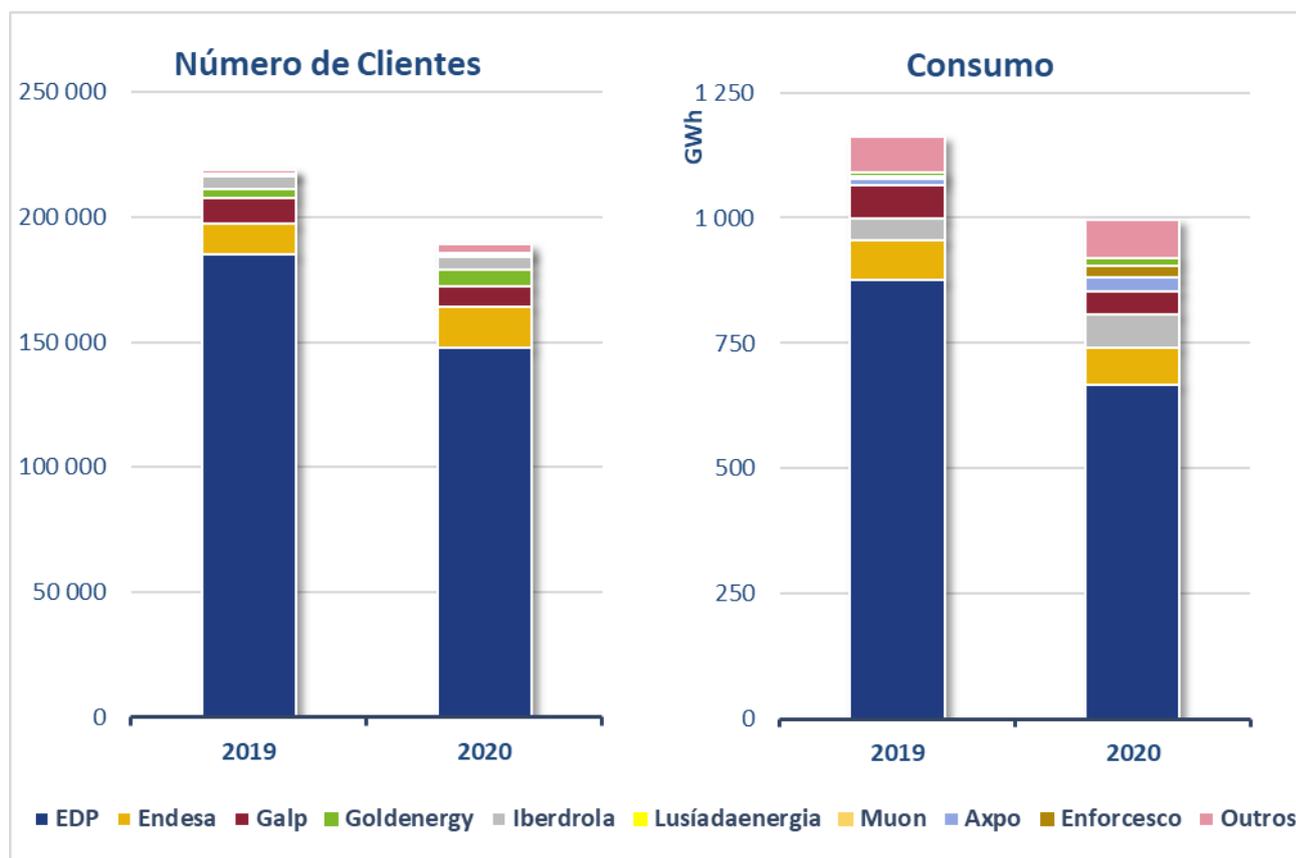
A EDP continua a liderar, de forma muito significativa, as captações de consumo associadas a novos clientes, apesar da degradação dessa posição em 2020. A EDP captou, em 2020, 78% dos clientes e 67% do consumo associados a entradas diretas, menos 6 e 8 p.p. que em 2019, valores, ainda assim, superiores à quota de mercado global da EDP¹⁸.

A Endesa mantém-se como o segundo comercializador nas captações de clientes e consumos associados a entradas diretas, com uma quota de 9 e 7%, respetivamente.

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

¹⁸ 76% e 40%, respetivamente.

Figura 2-18 - Entradas diretas (primeiro contrato) por número de clientes e consumo, 2019 a 2020



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

2.4 DINÂMICA DE MERCADO NO SEGMENTO DOMÉSTICO

2.4.1 ROTAÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES DOMÉSTICOS

Na Figura 2-19 são apresentadas as taxas médias de entradas¹⁹ e as taxas média de saídas²⁰, nos últimos 12 meses, dos sete comercializadores com maior quota de mercado em número de clientes no segmento

¹⁹ 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.

²⁰ 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.

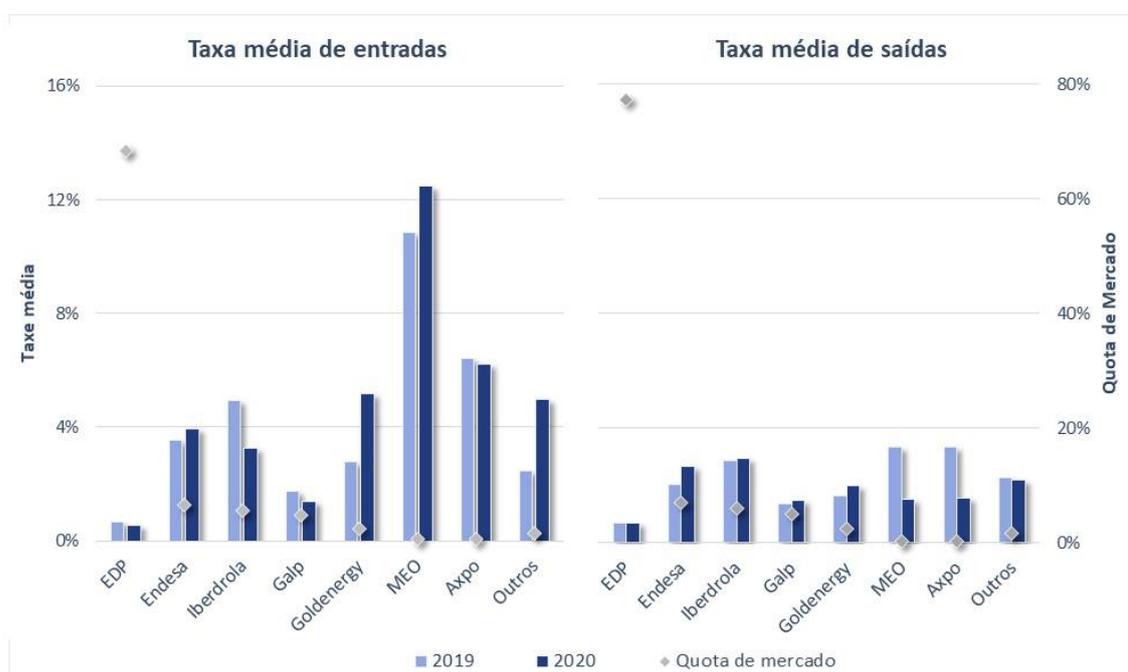
doméstico e dos restantes comercializadores agrupados na rubrica «Outros», bem como as respetivas quotas de mercado.

O comercializador incumbente apresenta os valores médios das taxas de entradas e de saídas mais baixos de todas os comercializadores em análise, o que se justifica, muito provavelmente, pela elevada base de clientes da EDP. A taxa média de saídas da EDP cresceu ligeiramente em 2020, de 0,68 para 0,69%.

A Endesa e a Iberdrola, os segundos e terceiros maiores comercializadores, apresentarem taxas de entradas superiores às taxas de saídas²¹, mas com um diferencial menor do que o verificado em 2019, o que indicia uma desaceleração do crescimento da base de clientes.

Destaque ainda para o elevado diferencial entre taxas de entradas e de saídas da Goldenergy, da Meo Energia, da AXPO e da rubrica «Outros», indiciando uma maior dinâmica de crescimento destes comercializadores.

Figura 2-19 - Taxa média de entradas e de saídas (eixo principal) e quota de mercado (eixo secundário), em 2020



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

²¹ 3,9% vs. 2,7% e 3,3% vs. 3,0%, respetivamente.

Na Figura 2-20 observa-se o posicionamento de cada comercializador em termos de dinâmica de crescimento da sua carteira. EDP e GALP estão na zona vermelha do gráfico, correspondente a uma redução da carteira, enquanto os restantes comercializadores se encontram na zona verde, correspondente a um crescimento líquido da carteira. A Meo Energia, com uma taxa de entradas de 12,5%, é o comercializador com maior diferencial entre o ritmo de entradas e de saídas, seguindo-se a AXPO.

Figura 2-20 - Relação entre taxa média de entradas e a taxa de saídas, e correspondentes quotas de mercado, em 2020

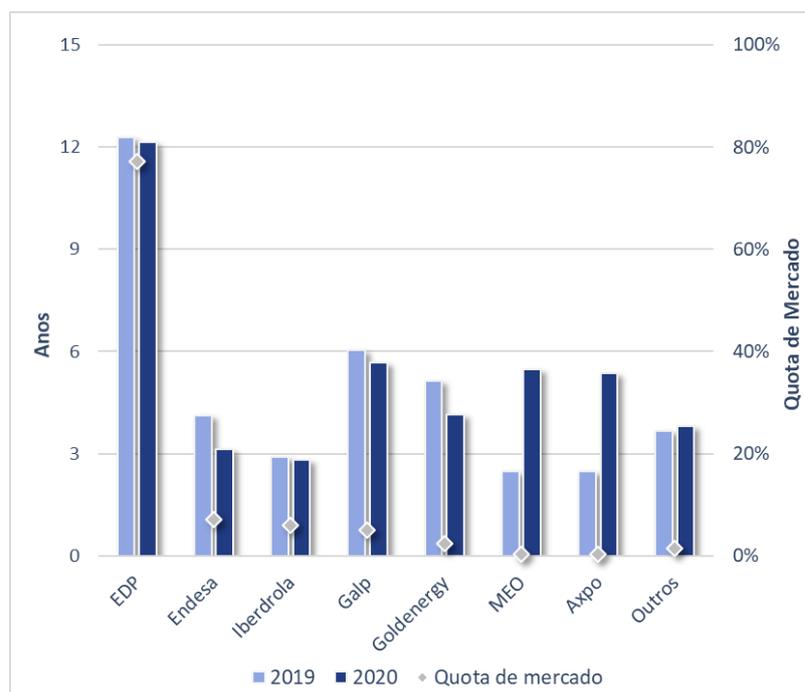


Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

A Figura 2-21 apresenta o número de anos que cada comercializador levaria a perder todos os clientes da sua carteira, tendo em conta a sua taxa de saídas e admitindo uma taxa de entradas de zero. Este indicador informa 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.

Verifica-se que, à exceção da Meo Energia, da Axpo e dos «Outros», há uma redução do valor do indicador, para todos os comercializadores em análise. A EDP, é a empresa que mantém o maior tempo médio de permanência, aproximadamente 12 anos, enquanto Endesa e Iberdrola registam os valores mais reduzidos, aproximadamente 3 anos. A Meo Energia e a Axpo, que pela primeira vez são incluídos nesta análise, apresentam um valor próximo dos 6 anos.

Figura 2-21 - Indicador de capacidade de retenção da carteira em 2019 e 2020



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

2.4.2 EVOLUÇÃO DE QUOTAS DE MERCADO E PREÇOS MÉDIOS PRATICADOS

No sentido de aprofundar a análise e a compreensão das dinâmicas de mercado retalhista, nomeadamente quanto ao posicionamento competitivo dos comercializadores em termos de preços médios praticados, bem como o impacto causado pela resposta dos consumidores a esse posicionamento, a presente secção tem por objetivo estudar a evolução das quotas de mercado no segmento residencial, por comparação com o nível médio de preços praticado por cada empresa.

Os consumidores de eletricidade têm características diversas, nomeadamente quanto ao nível de consumo ou à potência contratada, o que torna difícil a comparação de preços médios de mercado praticados pelos diferentes comercializadores. Efetivamente, uma empresa que tenha uma concentração de clientes com potências contratadas mais elevadas terá, em princípio, um nível de preço médio praticado inferior ao de outra com concentração de clientes com potências contratadas mais reduzidas.

Assim, de forma a tornar mais comparáveis os preços médios praticados pelos diversos comercializadores, adotou-se um índice de referência com valor igual a 1, que corresponde ao preço médio de mercado²², praticado pelo conjunto dos 7 maiores comercializadores que apresentavam maior quota de mercado em consumo na BTN²³, a 31 de dezembro de 2020. Da mesma forma, calculou-se o índice para cada comercializador, aplicando aos preços médios praticados por cada empresa, em cada nível de consumo, a estrutura de consumos correspondente ao índice de referência. Esta metodologia permite, ao utilizar os consumos globais de referência, tornar mais comparável o nível médio de preços praticado entre comercializadores que apresentam diferentes concentrações de clientes por escalões de consumo.

No entanto, importa salientar que a existência, por parte de um comercializador, de um preço médio praticado mais reduzido num determinado escalão não significa que esse comercializador detenha a melhor oferta comercial para a totalidade dos consumidores do escalão. Essa avaliação dependerá da situação específica de cada consumidor.

Adicionalmente, para um mesmo escalão de potência, o registo de preços médios praticados mais reduzidos por parte de um comercializador, pode resultar, não do facto de esse comercializador ter as ofertas mais baratas do escalão, mas sim de ter as suas ofertas comerciais mais direcionadas para os clientes com maior consumo médio do escalão, contribuindo assim para a redução do preço médio praticado por comparação com os restantes comercializadores.

Da aplicação da metodologia descrita resultam as Figura 2-22 e Figura 2-23, onde se contrasta, para o ano de 2020, o valor do índice de preços médios praticados por cada comercializador com a variação da suas quotas de mercado medidas em consumo e em número de clientes na BTN, respetivamente. Na Figura 2-22, o índice de preço inclui todos os escalões de consumo na BTN, enquanto a Figura 2-23 analisa a variação de quota em número de clientes pelo que o índice de preço inclui apenas os escalões de consumo doméstico que são os mais relevantes em número de consumidores.

Como esperado, existe uma correlação negativa entre o índice de preços médio praticado por cada empresa e a variação de quota de mercado. A EDP regista um índice de preços ligeiramente acima da média de mercado, sendo o comercializador que regista a maior redução de quota de mercado, mais acentuada em consumo.

²² Considerou-se o preço excluído de impostos e taxas e deduzido do valor unitário dos acessos.

²³ Os comercializadores incluídas na análise são a EDP Comercial, a Endesa, a Iberdrola, a Galp Power, a Goldenergy, a Xpo e a PT Live. No caso da Goldenergy, e da Xpo, que fazem parte do mesmo grupo e que atuam exclusivamente no segmento doméstico, a primeira, e no segmento não doméstica a segunda, optou-se por agregar os dados das duas empresas quando se analisam as variações de quota de consumo no conjunto da BTN..

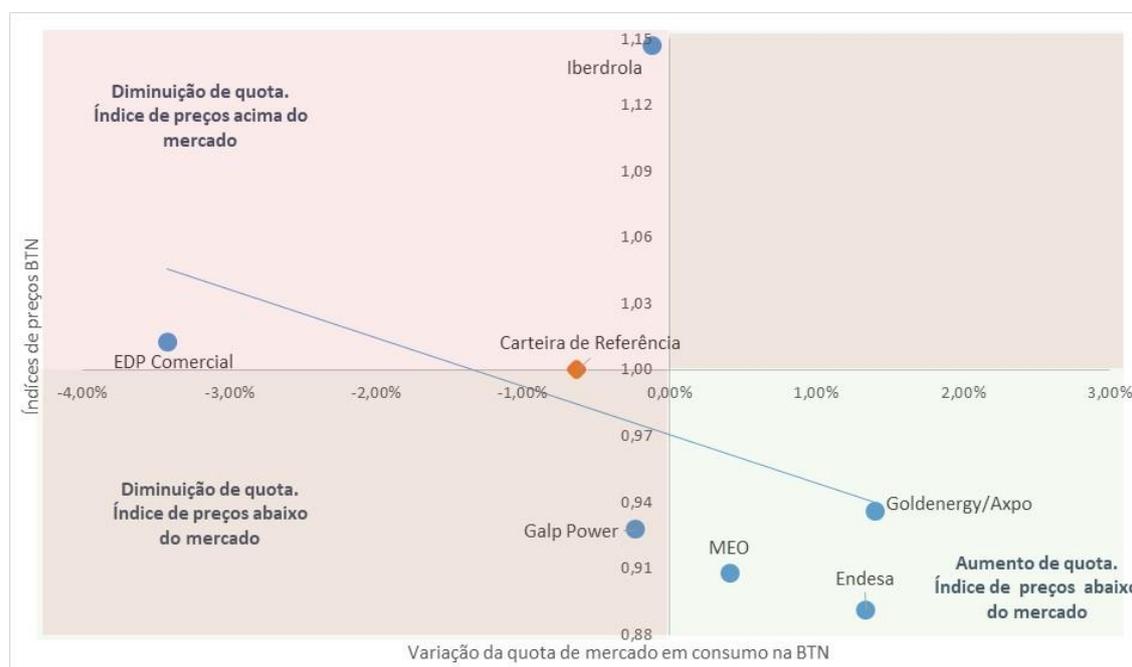
A Iberdrola, sendo o comercializador que apresenta os índices de preços mais elevados, regista, ainda assim, uma variação positiva da sua quota de mercado em número de clientes, e apenas uma ligeira quebra em consumo. Estes resultados apontam para que esta empresa possa ser mais competitiva para uma tipologia de clientes com menor dimensão de consumos, o que ajudaria a explicar o preço médio mais elevado e a progressão positiva na captação de clientes.

Em sentido contrário, a Galp regista índices de preços abaixo da média, mas regista ligeiras reduções de quota de mercado, o que pode estar ligado a um maior foco em clientes de maior dimensão

Os restantes comercializadores, que se encontram no quadrante inferior direito do gráfico, apresentam, simultaneamente, ganhos de quota de mercado e índices de preços mais baixos.

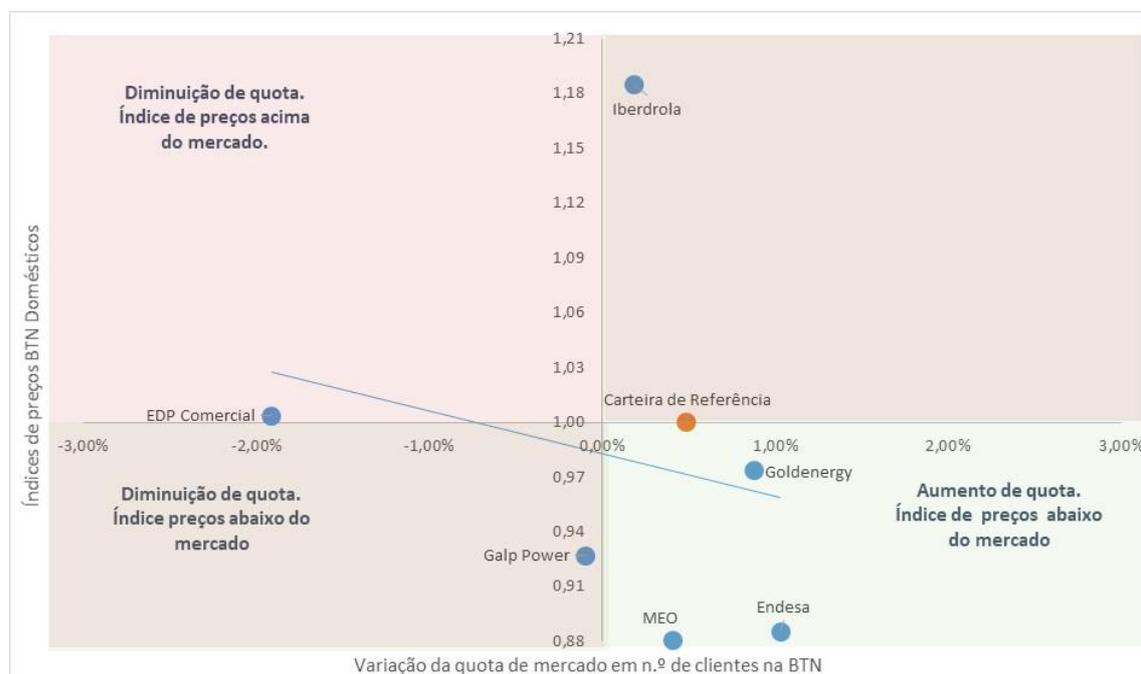
As retas de regressão apresentadas nestas figuras apontam para uma maior resposta ao preço das quotas de mercado em consumo do que nas quotas de mercado em número de clientes.

Figura 2-22 – Índices de preços médios praticados para clientes BTN e variação de quotas de mercado em consumo na BTN, em 2020



Fonte: Comercializadores. Elaboração:ERSE

Figura 2-23 – Índices de preços médios praticados para clientes domésticos e variação de quotas de mercado em número de clientes na BTN, em 2020



Fonte: Comercializadores, Elaboração: ERSE

2.5 CARACTERIZAÇÃO DOS MOVIMENTOS DE SWITCHING

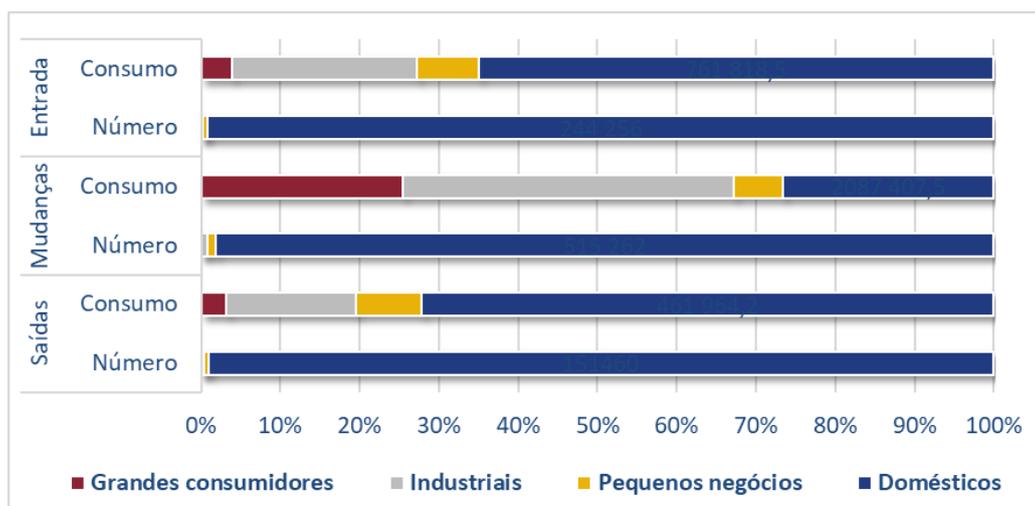
2.5.1 COMPOSIÇÃO DO SWITCHING

A Figura 2-24 mostra a composição dos movimentos de *switching*²⁴, verificando-se, sem surpresa, que o segmento doméstico representa mais de 98% do *switching* em número de clientes.

Em consumo, os clientes industriais são o segmento mais relevante nas mudanças dentro do ML, com 42% do total. No entanto, relativamente às entradas e saídas em consumo, o segmento doméstico é o mais relevante, com 72% e 65% do total, respetivamente.

²⁴ 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.

Figura 2-24 - Composição do *switching*, 2020

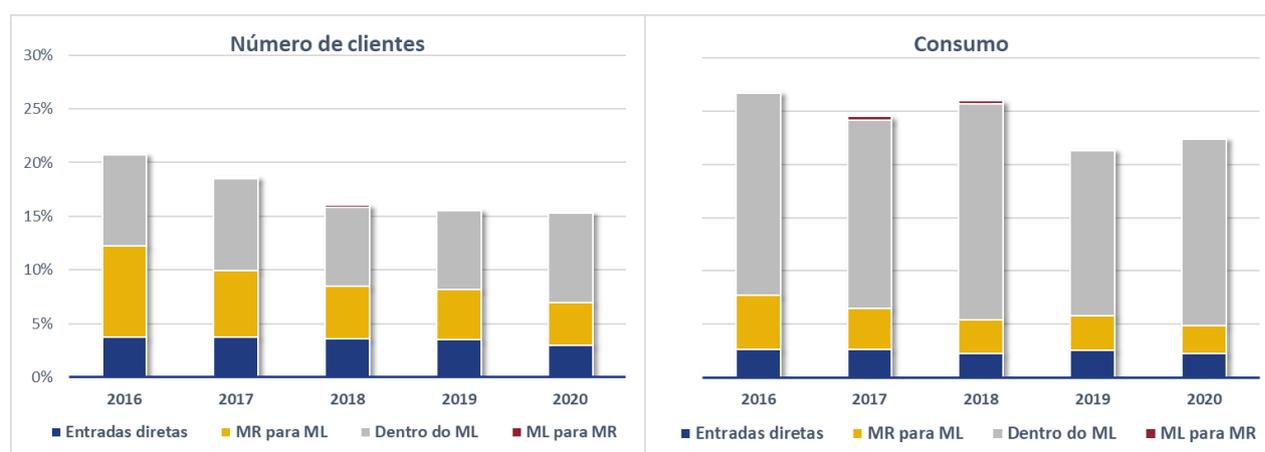


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Na Figura 2-25 verifica-se, nos últimos cinco anos, uma tendência de redução dos movimentos de *switching*, em número e em consumo. Ainda assim, a taxa de *switching* mantém-se, em 2020, acima dos 15% em número de clientes, e ultrapassa os 22% em consumo.

A redução das taxas de *switching* desde 2016 deve-se, essencialmente, à natural diminuição do número de clientes a transitar do MR para o ML. De facto, para as mudanças dentro do ML, os valores de *switching* são próximos dos que se verificavam em 2016²⁵, registando-se, inclusivamente, um crescimento em 2020.

Figura 2-25 - Evolução dos movimentos de *switching* em número de clientes e consumo, 2016 a 2020



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

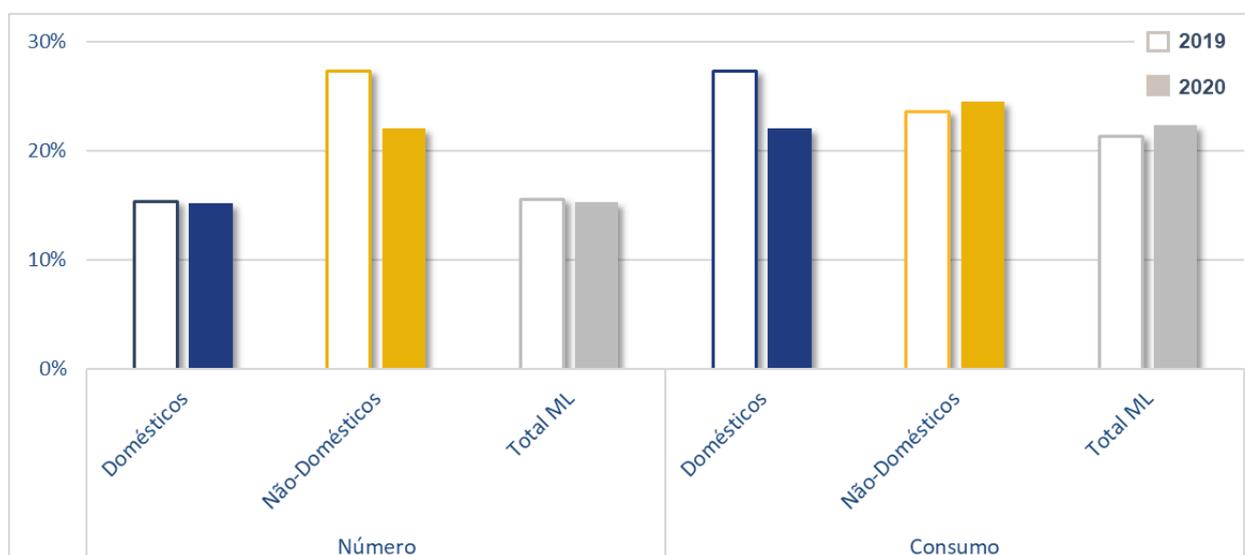
²⁵ Em clientes 8,3% em 2020 vs 8,5% em 2016, e em consumo 17,5% em 2020 vs 18,9 em 2016.

2.5.2 INTENSIDADE DE MUDANÇA

Em 2020, a intensidade de mudança de comercializador (Figura 2-26) aumentou, em consumo, para 22,5% (21,3% em 2019), muito à custa do setor não doméstico, que voltou a registar taxas superiores ao setor doméstico. Em número de clientes, a intensidade de mudança de 15,3% é semelhante à de 2019 (15,5%).

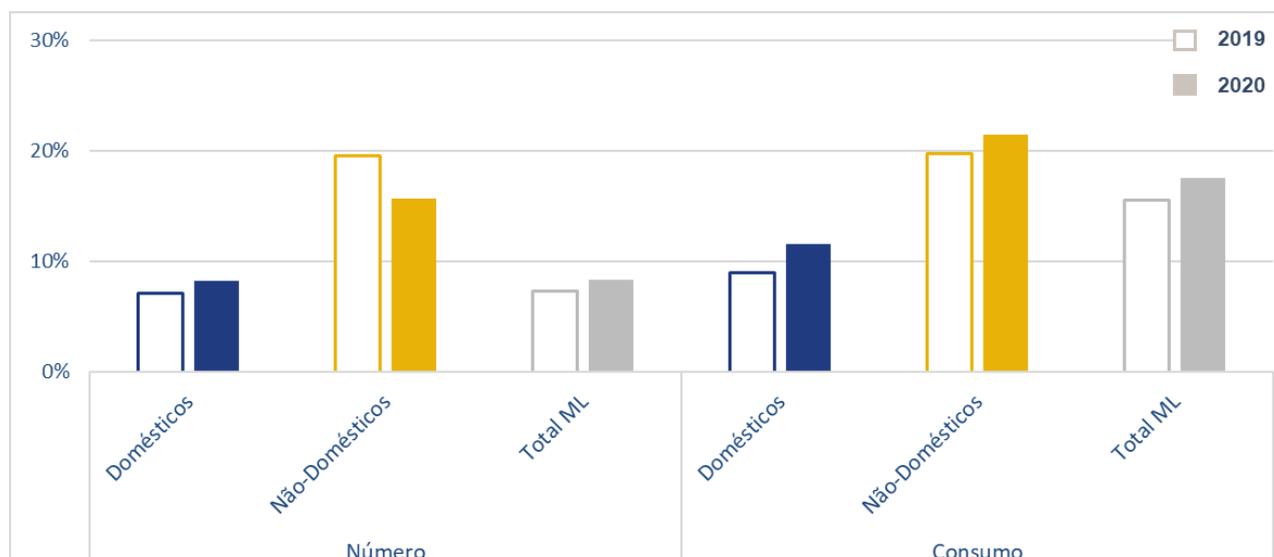
No que à intensidade de mudança dentro do ML (Figura 2-27) diz respeito, verifica-se um crescimento quer em número de clientes, passando de 7,3% para 8,3%, quer em consumo, de 15,5% para 17,6%. Em consumo, regista-se um aumento da intensidade de mudança em ambos os setores analisados.

Figura 2-26 - Taxas de *switching*, 2019 e 2020



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Figura 2-27 - Taxas de *switching* dentro do ML, 2019 a 2020

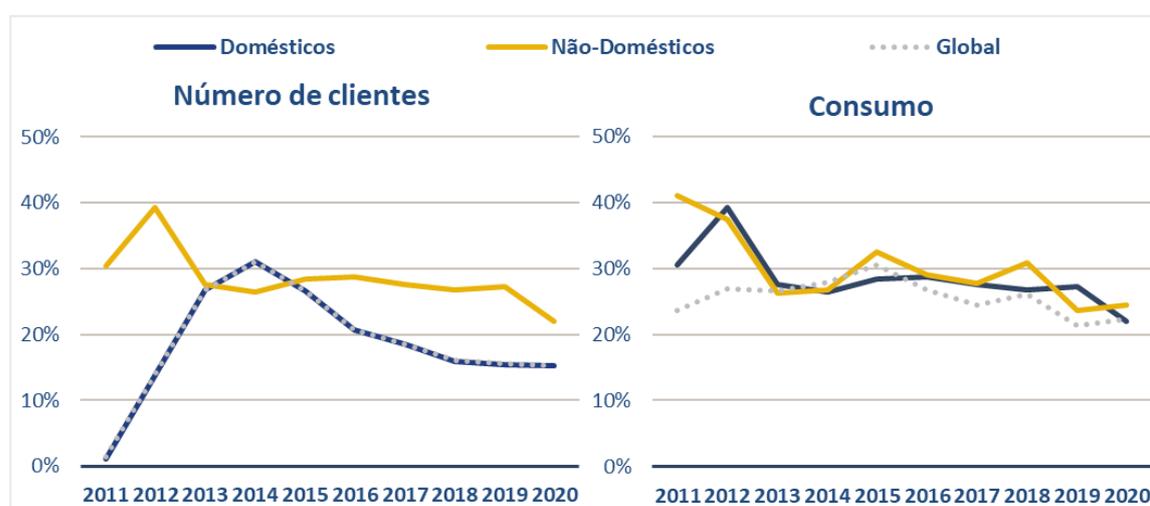


Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Entre 2011 e 2020 (Figura 2-28) verifica-se que taxa de *switching*, por número de clientes, cresceu acentuadamente até 2014, diminuindo em seguida e estabilizando nos últimos anos, comportamento que está associado à maior dinâmica de transferência de clientes do MR para o ML nos períodos de maior crescimento do ML.

Em termos de consumo, as taxas de *switching* dos últimos dois anos estão abaixo dos valores verificados entre 2011 e 2018, o que se explica, essencialmente, pela redução das mudanças do MR para o ML.

Figura 2-28 - Evolução das taxas de *switching* por tipologia, em número de clientes e consumo, 2011 a 2020



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

2.5.3 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.

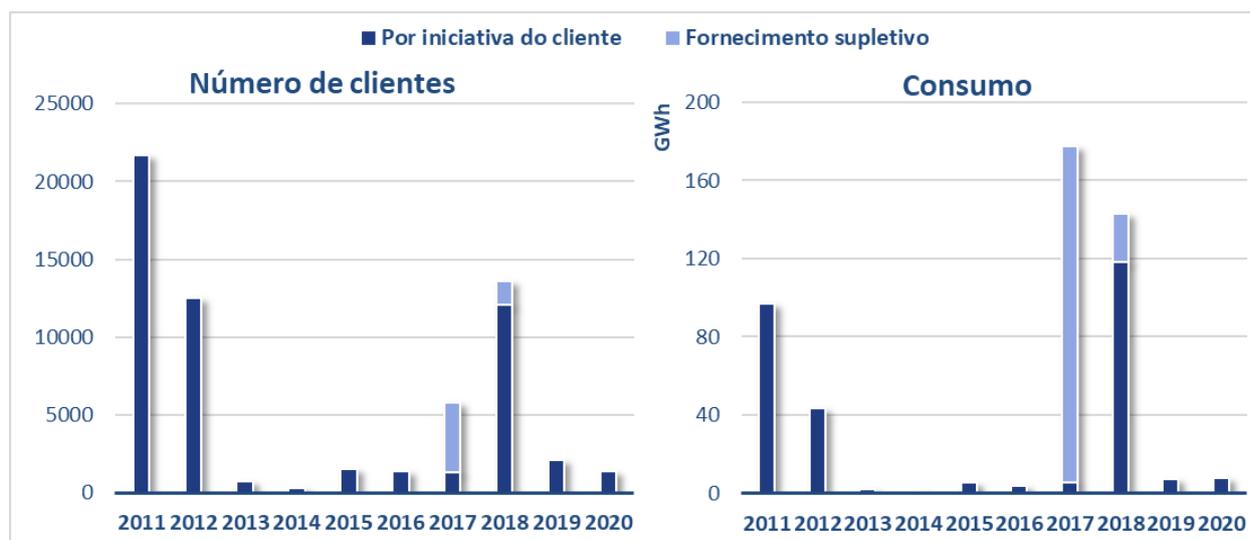
A partir de 2013, e com exceção de 2018, as saídas do ML para o MR, por iniciativa do cliente, são residuais, quase nunca ultrapassando as 2 mil mudanças nem os 8 GWh de consumo (Figura 2-29).

Os anos de 2017 e 2018 registam um crescimento de regressos ao MR associados ao fornecimento supletivo pelo impedimento de dois comercializadores em fornecer os seus clientes, passando estes a ser fornecidos pelo CUR.

Em 2018, a entrada em vigor da Lei n.º 105/2017, de 30 de agosto, que consagrou a livre opção dos consumidores domésticos de eletricidade pelo regime de tarifas reguladas, permitindo o regresso ao CUR de clientes em BTN, cujos comercializadores não oferecem um regime de tarifas equiparado às tarifas de venda a clientes finais praticadas pelo CUR, contribuiu para um aumento pontual do regresso de clientes ao CUR por iniciativa do cliente.

No ano de 2020, os valores de regresso ao CUR mantêm-se residuais e em linha com o ano anterior, com cerca de 1,4 mil clientes e de cerca de 8 GWh. A manutenção destes valores indicia que a dinâmica concorrencial no ML parece ser suficiente para não tornar atrativo o regresso dos clientes ao MR.

Figura 2-29 - Saídas do ML com regresso ao MR, 2011 a 2020



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

2.5.4 REGIME EQUIPARADO

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

Durante o ano de 2021, apenas dois comercializadores, a Meo Energia e a Jafplus, reportaram a prática de um regime equiparado de preços das “Condições de Preço Regulado”.

2.5.5 TEMPO MÉDIO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

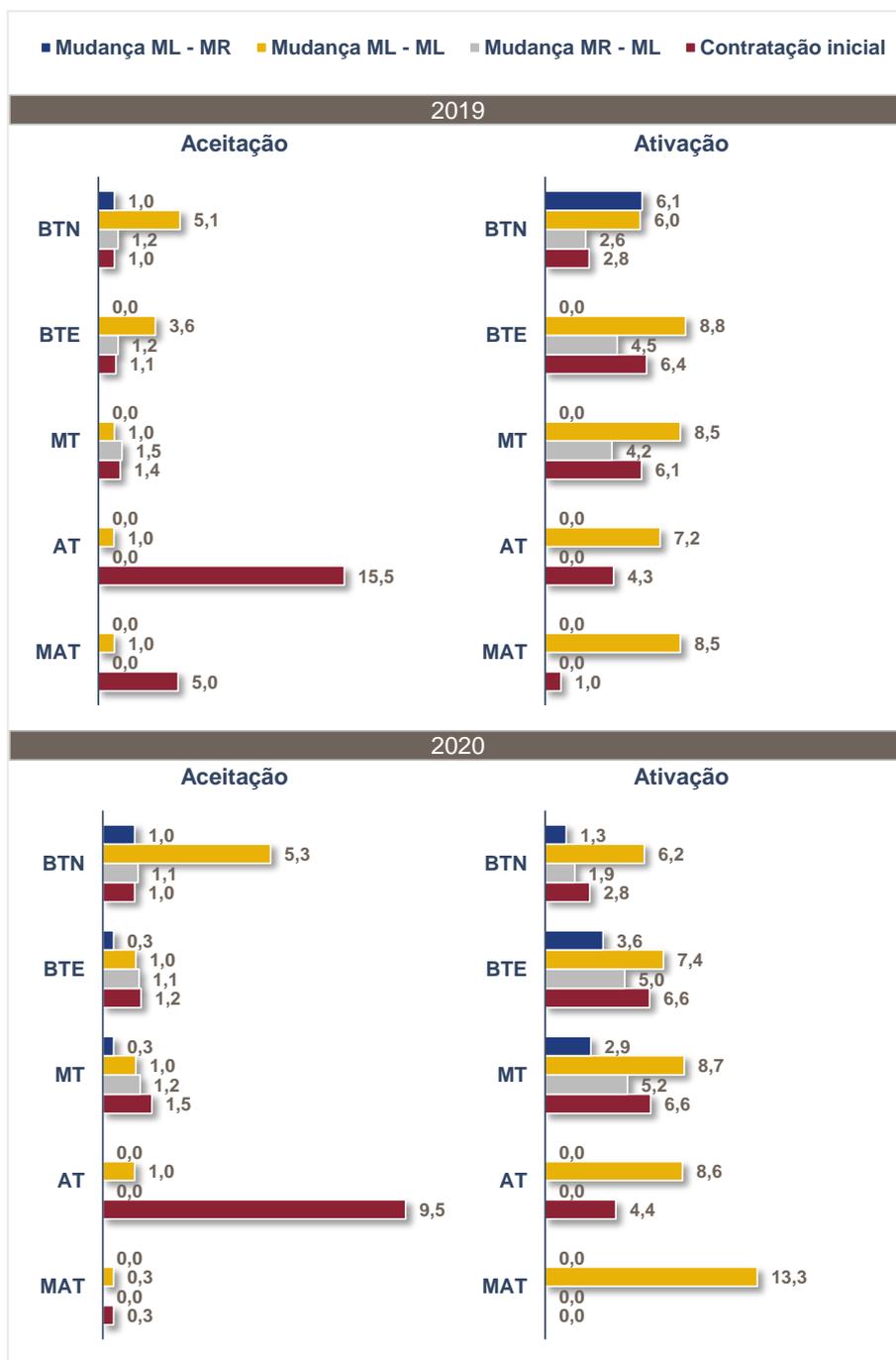
Todos os consumidores de energia elétrica em Portugal continental podem livremente escolher seu fornecedor.

A Figura 2-30 apresenta o tempo médio decorrido para a realização das ações de aceitação e ativação para concretização da mudança de comercializador por segmento de cliente nos anos de 2019 e 2020, 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 2019 e 2020, na etapa da aceitação, com exceção de um ou outro indicador, observou-se, no geral, uma manutenção dos prazos nos processos de mudança. Já para a etapa de ativação, verificou-se um aumento dos prazos nos segmentos de maior nível de tensão.

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



Fonte: E-Redes. Elaboração ERSE.

3 MERCADO DE GÁS

O ML retalhista de gás apresenta um elevado nível de consolidação, quer em termos de consumo global de gás, quer em número de clientes. No final de 2020, a quase totalidade dos consumos de gás do segmento convencional²⁶ (98%) era abastecida por comercializadores em regime de mercado. Nos segmentos doméstico e de Pequenas e Médias Empresas (PME), a penetração do ML continua a crescer tendo atingido os 85% e os 77%, respetivamente. Em número de clientes, são já 84% aqueles que são abastecidos por um comercializador no ML.

Em 2020 assistiu-se a um crescimento acentuado do número de comercializadores a operar no mercado retalhista de gás, sendo que no final de 2020 eram já 21 os comercializadores ativos, para além dos CUR, sendo que destes, 19 operam no segmento residencial²⁷.

3.1 ESTRUTURA DO MERCADO RETALHISTA

3.1.1 CARACTERIZAÇÃO DO MERCADO

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

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

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

- janeiro de 2007: produtores de eletricidade em regime ordinário,

²⁶ Exclui os consumos associados a centros eletroprodutores em regime ordinário.

²⁷ Conjunto de clientes com consumo anual inferior a 500 m³ (n).

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

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

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

Em junho de 2010³⁰ estabeleceu-se a extinção das tarifas reguladas para os clientes com consumos anuais superiores 10 000 m³, a partir de julho do mesmo ano. No Decreto-Lei n.º 74/2012, de 26 de março, determinou-se a calendarização da extinção das tarifas reguladas para os restantes escalões de consumo.³¹

Os consumidores ainda fornecidos por um CUR, dispõem de um período com tarifas transitórias, até 31 de dezembro de 2022 (consumos superiores a 10 000 m³ fornecidos em baixa pressão (BP)), e até 31 de dezembro de 2025 (consumos inferiores ou iguais a 10 000 m³)³².

A partir do terceiro trimestre de 2012 deixaram de existir tarifas transitórias para clientes ligados em alta pressão³³, uma vez que todos os clientes nessa situação já se encontravam a ser fornecidos no ML.

A Figura 3-1 apresenta a evolução do peso relativo do ML, desde 2012, indicando os principais marcos da extinção das tarifas reguladas e do correspondente início das tarifas transitórias. Globalmente, observa-se um crescimento vincado do peso do ML em número de clientes (73 p.p. desde 2012). Em consumo, o crescimento do peso do ML tem vindo a abrandar à medida que este se aproxima dos 100%.

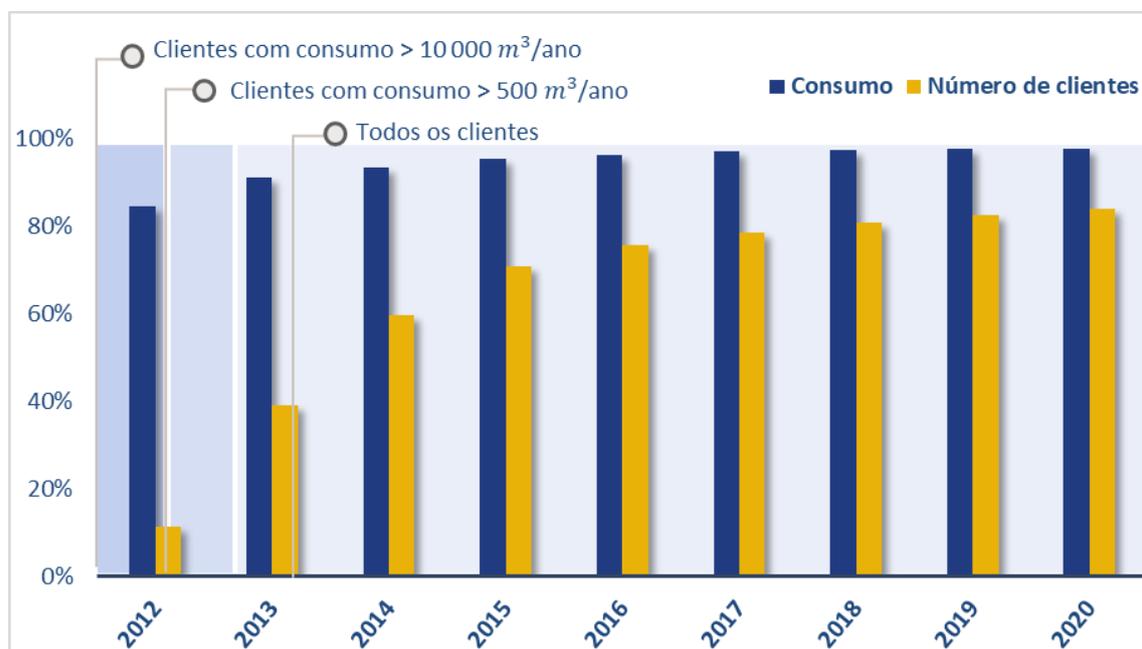
³⁰ Decreto-Lei n.º 66/2010, de 11 de junho.

³¹ i) a partir de 1 de julho de 2012 para os clientes do terceiro escalão (consumo anual superior a 500 m³ e inferior ou igual a 1 000 m³) e quarto escalão (consumo anual superior a 1 000 m³ e inferior ou igual a 10 000 m³); ii) a 1 de janeiro de 2013 para a totalidade dos consumidores domésticos.

³² Conforme definido pela Portaria n.º 83/2020, de 1 de abril.

³³ 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 e a evolução do peso relativo do ML

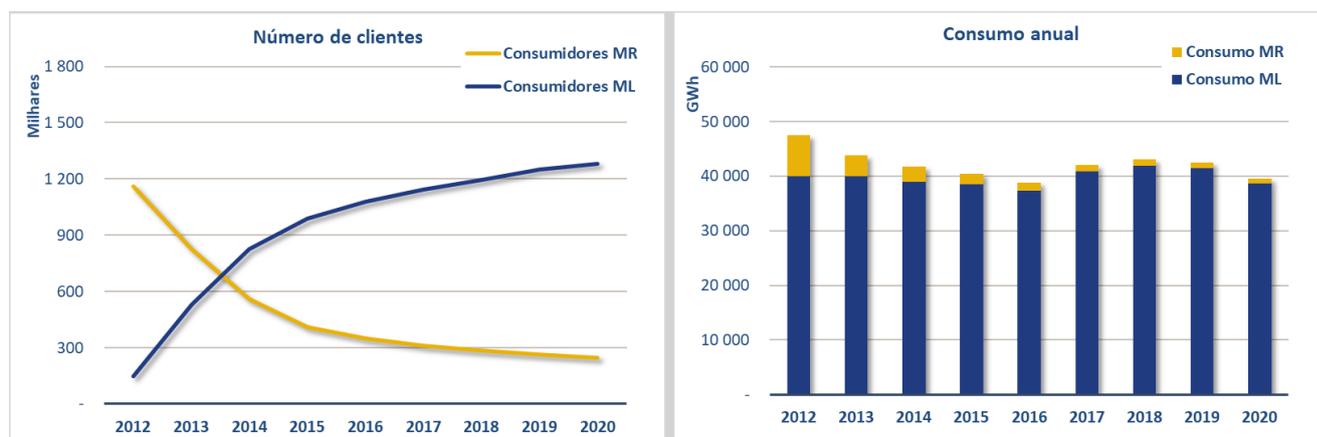


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Na Figura 3-2 observa-se que, desde 2012, o ML se tem vindo a afirmar e a consolidar face ao MR. Em consumo, o ML representa já 98% do total, pelo que não tem margem para muito mais crescimento. A redução dos volumes abastecidos no ML em 2020 prende-se pela redução generalizada do consumo total.

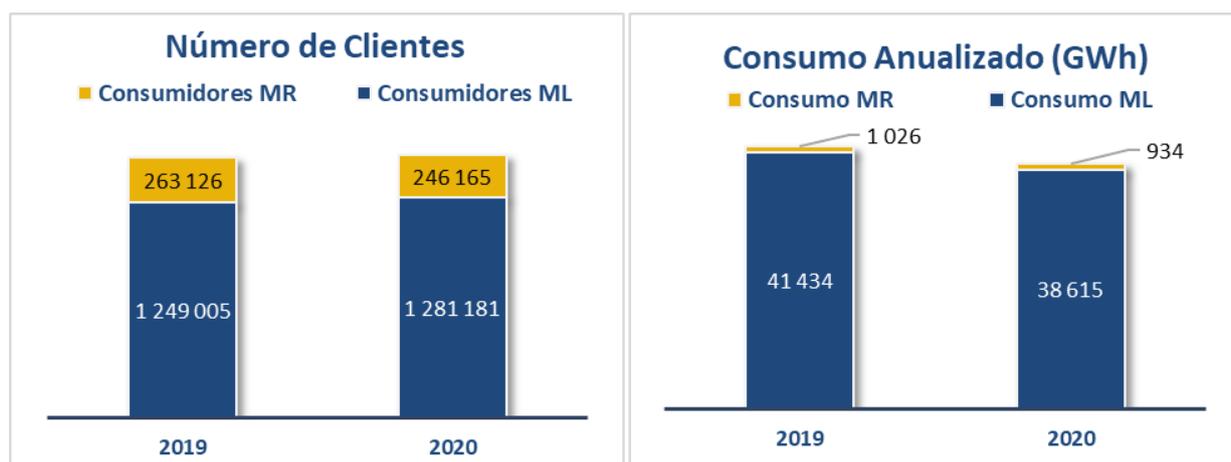
Em número de clientes, o ML tem vindo a registar, depois de um período de crescimento acelerado até 2016, crescimentos contínuos e graduais, mas cada vez menores, o que é natural dada a cada vez mais reduzida dimensão do MR. No final de 2020, o ML ultrapassava já os 1,28 milhões de clientes.

Figura 3-2 - Repartição do número de clientes e do consumo entre MR e ML, 2012 a 2020



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

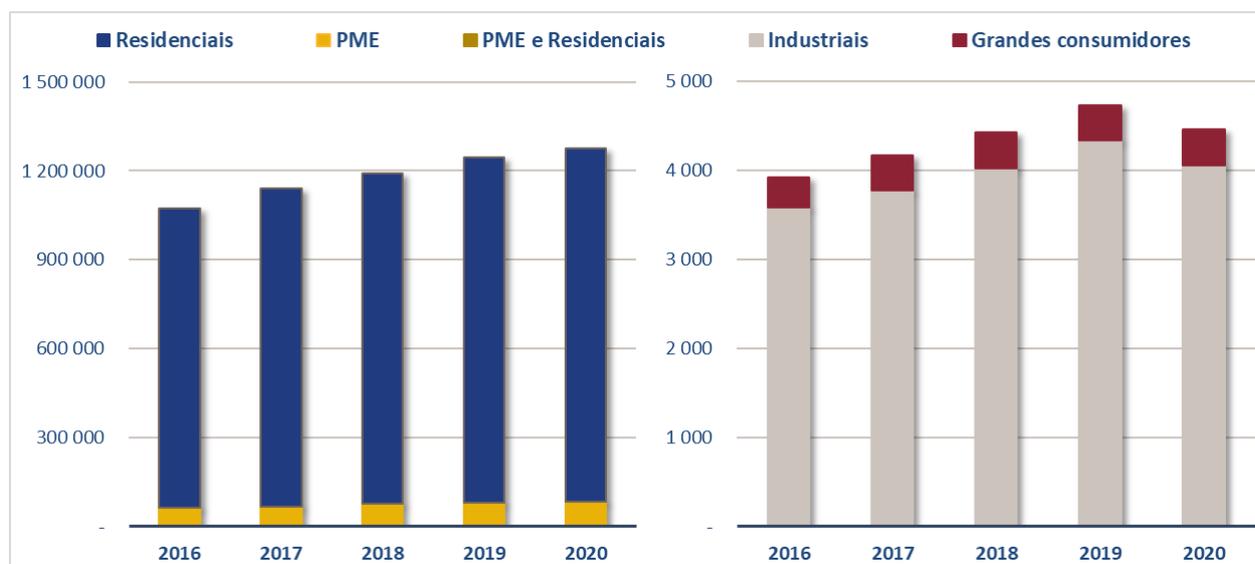
Figura 3-3 - Número de clientes e consumo no setor do gás, 2019 e 2020



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Na Figura 3-4 observa-se que o segmento doméstico é aquele que mais tem contribuído para o crescimento do ML nos últimos 5 anos. Regista-se, pela primeira vez em 5 anos, um decréscimo do número de clientes do segmento industrial no ML. Este decréscimo não correspondeu a um aumento de clientes no MR, pelo que será explicado pelo fecho de atividades de algumas unidades industriais.

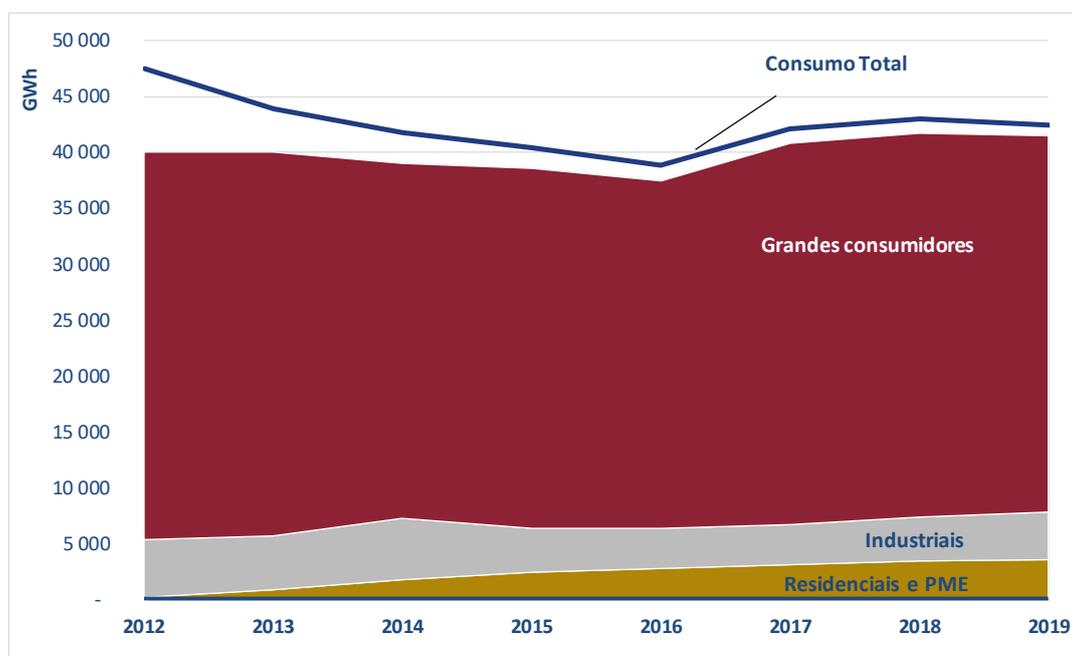
Figura 3-4 - Evolução do ML em Portugal continental por número de clientes, 2016 a 2020



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

O consumo de cada segmento de clientes que se encontra em ML é apresentado na Figura 3-5, de onde se conclui que os grandes consumidores são os que mais pesam no consumo total no ML (cerca de 81%).

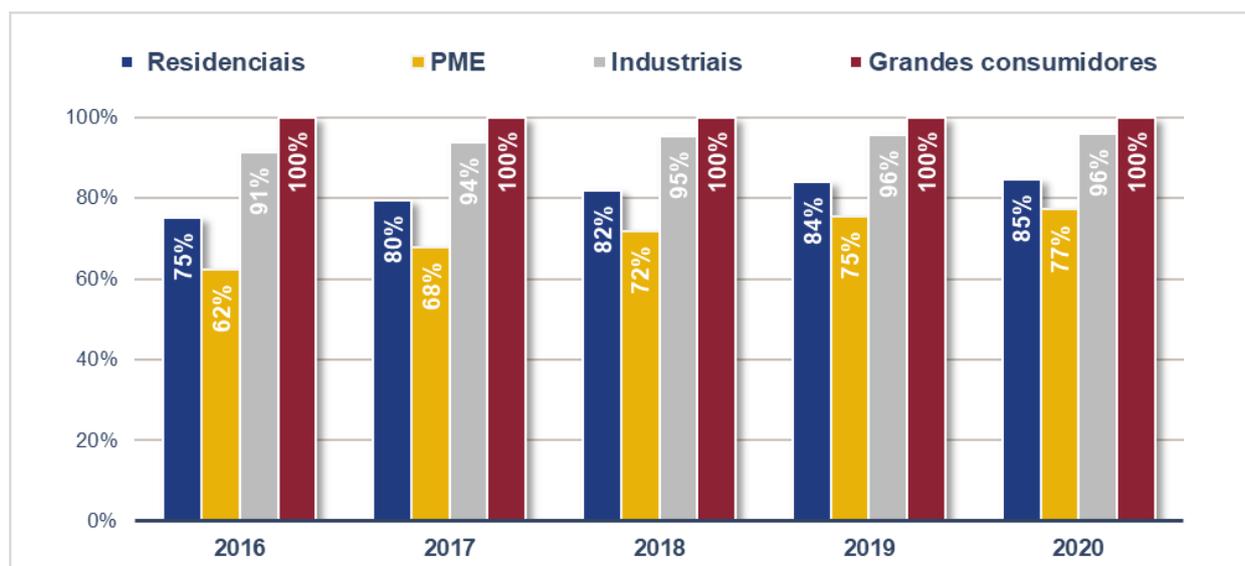
Figura 3-5 - Evolução do ML por segmento em consumo, 2012 a 2020



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A Figura 3-6 mostra que, nos segmentos de Grandes Consumidores e Industriais, o ML já representa a quase totalidade dos consumos e supera os 95% desde 2018. Por sua vez, os segmentos Residenciais e PME, continuam a registar um aumento da taxa de penetração do ML que é, no final de 2020, de 85% para os Residenciais e 77% para as PME.

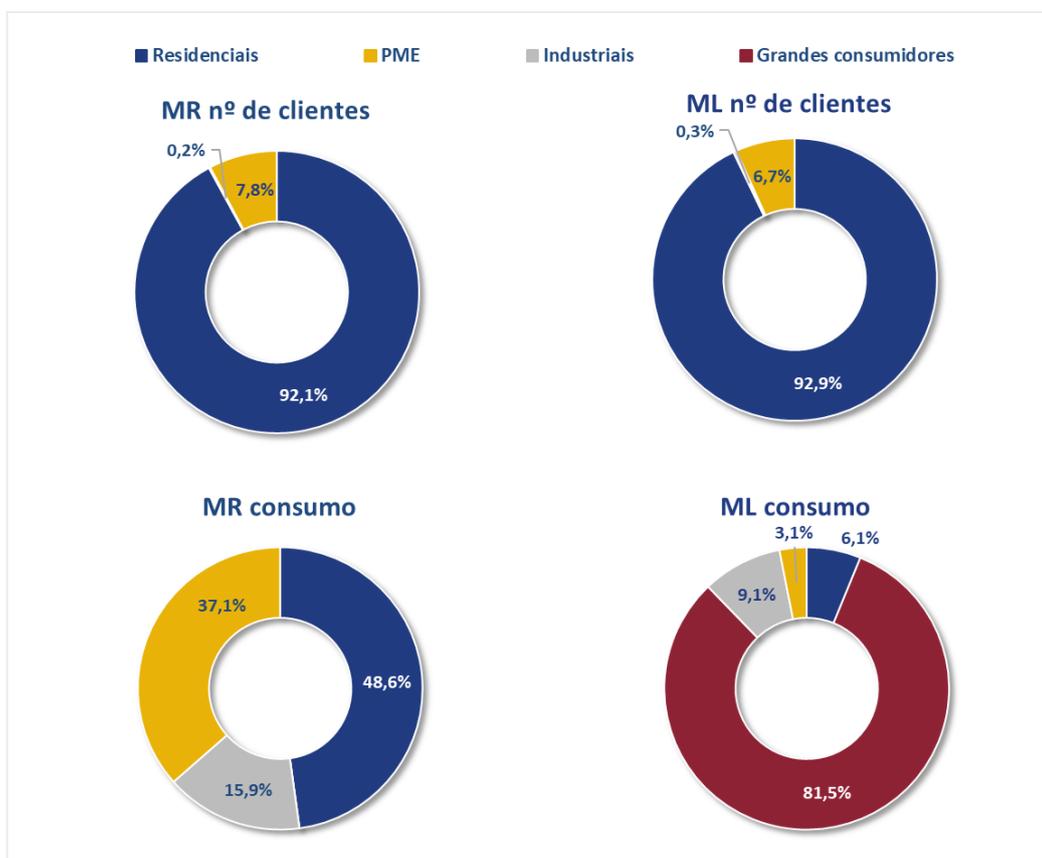
Figura 3-6 - Penetração do ML por segmento de clientes, em consumo, 2016 a 2020



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A Figura 3-7 ilustra que, naturalmente, os clientes residenciais são a esmagadora maioria do número de clientes no ML e no MR. Em consumo, os Grandes Consumidores representam a maior parte do consumo no ML enquanto os Residenciais são a fatia mais importante do consumo no MR.

Figura 3-7 - Caracterização do mercado de gás, 2020

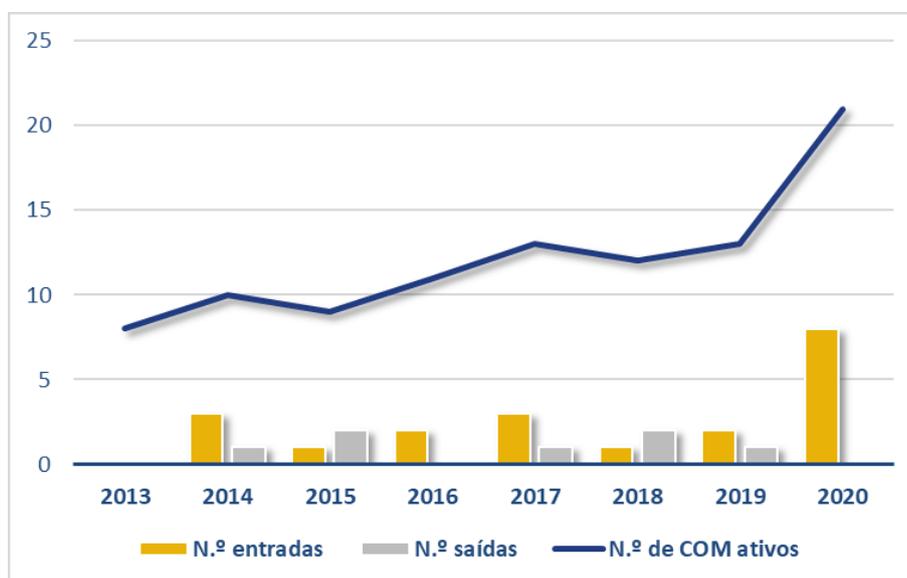


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.1.2 COMERCIALIZADORES ATIVOS POR SEGMENTO DE CLIENTES

Em 2020 verificou-se um crescimento superior a 60% dos comercializadores ativos no final de 2020. Efetivamente, verificou-se um acréscimo de 8 comercializadores face aos 13 que mantinham atividade no final de 2019.

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



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Os novos comercializadores são a Luzboa, a Usenergy, a Enforcesco, a Zodivimp, a Capwatt, a Jafplus, a Ezurimbol e a Meo Energia. Com exceção da Zodivimp, tratam-se de comercializadores que já se encontravam presentes no setor da eletricidade.

De entre os comercializadores em atividade, verifica-se que apenas 7 estavam presente na totalidade dos segmentos. Cabe destacar que, à exceção da Dourogás e da Zodivimp, todos os comercializadores que estão presentes no ML do gás também atuam na comercialização de eletricidade.

O Quadro 3-1, a seguir, apresenta os 21 comercializadores em ML e os respetivos segmentos atendidos.

Quadro 3-1 - Lista dos comercializadores de gás ativos em 31 de dezembro de 2020

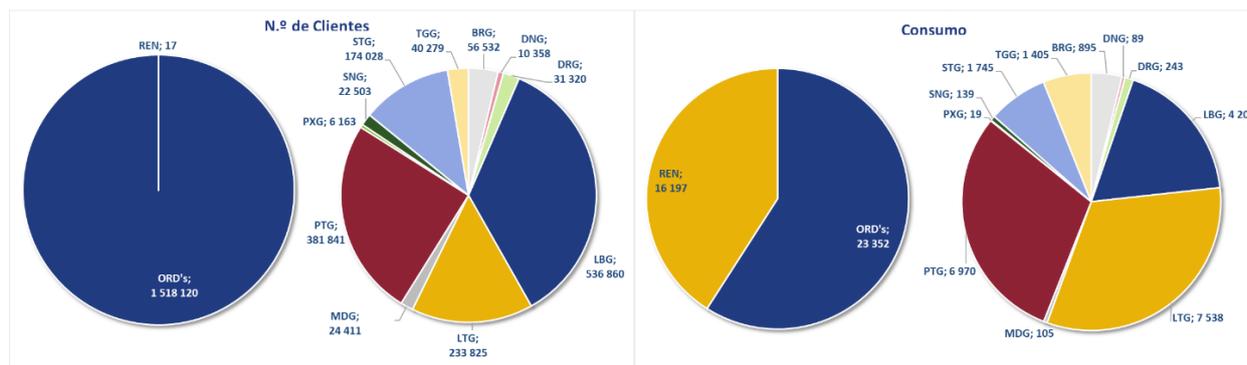
Comercializadores		Residenciais	PME	Industriais	Grandes Consumidores
Aldro Energía y Soluciones		•	•	•	
Audax Renovables		•	•	•	•
Capwatt					•
Dourogás Natural				•	•
EDP Comercial		•	•	•	•
Endesa		•	•	•	•
Enforcesco		•			
Ezurimbol		•	•		
Galp Power		•	•	•	•
Goldenergy		•	•	•	•
G9Telecom		•			
Iberdrola		•	•	•	
Jafplus		•	•	•	
Lusíadaenergia		•	•	•	
Luzboa		•	•	•	
Meo Energia		•			
Naturgy		•	•	•	•
PH Energia		•	•	•	•
Rolear Viva		•	•	•	
Usenergy		•	•	•	
Zodivimp		•	•		

Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.1.3 ANÁLISE POR OPERADOR DE REDE

A Lisboagás, a Portgás e a Lusitâniagás são os ORD com maior número de clientes e de consumo, sendo a Lisboagás o líder em clientes e a Lusitâniagás em consumo (vide Figura 3-9).

Figura 3-9 - Número de clientes e consumo por operador de rede, em 2020

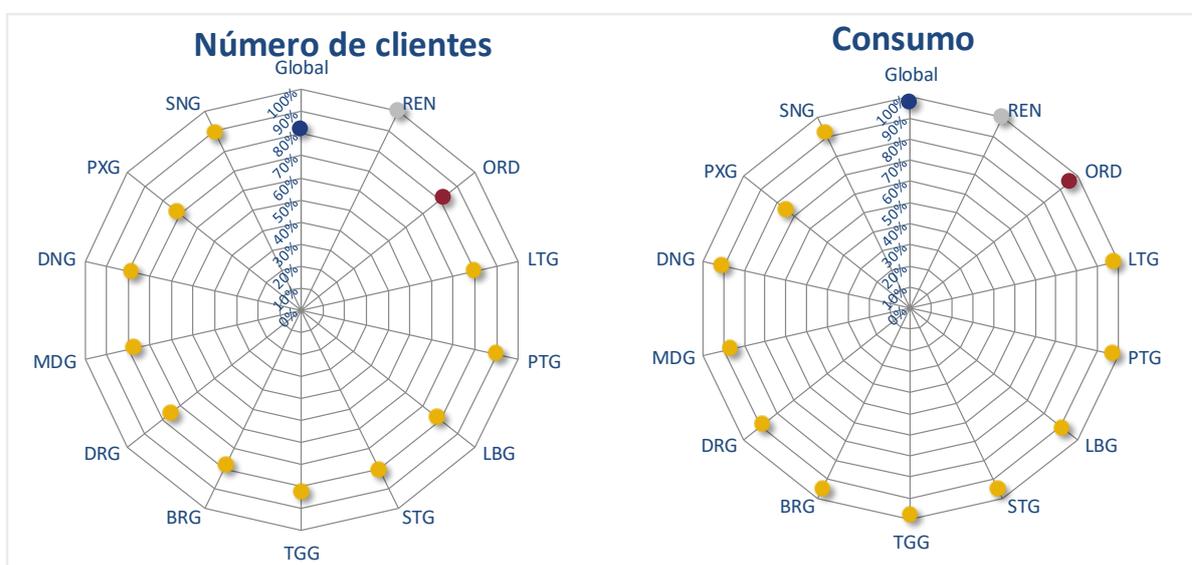


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A percentagem de clientes no ML por operador de rede de distribuição (Figura 3-10), varia entre 73%, na Paxgás, e 91% na Sonorgás. Na rede de transporte a penetração do ML é de 100%.

Em consumo, a percentagem abastecida em ML varia entre os 98% na Tagusgás e os 76% na Paxgás.

Figura 3-10 - Penetração do ML por ORD, em número de clientes e por consumo.



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.2 NÍVEL CONCORRENCIAL

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

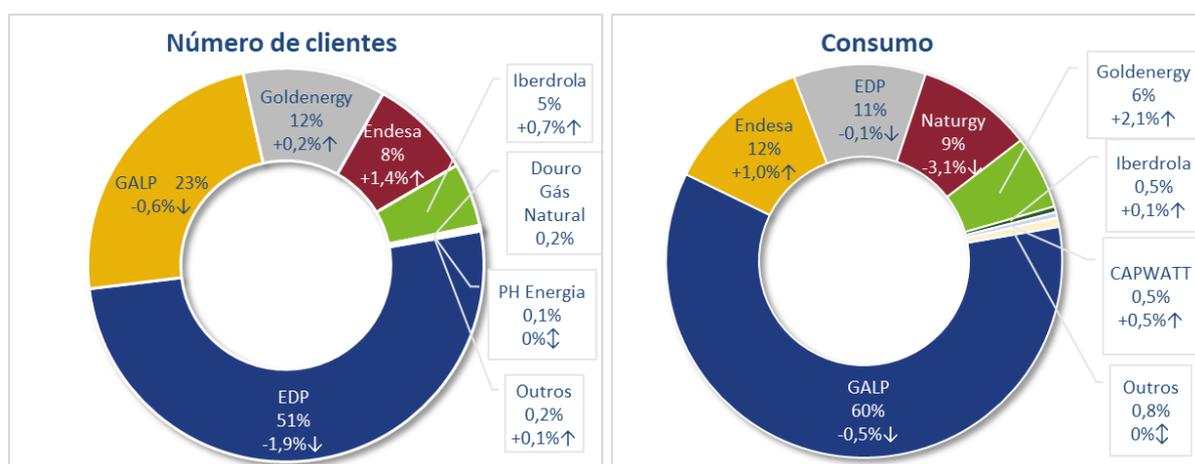
3.2.1 ANÁLISE DE QUOTAS DE MERCADO NO MERCADO LIBERALIZADO

3.2.1.1 QUOTAS DE MERCADO GLOBAIS

Em 2020, destaca-se a diminuição das quotas de mercado da Galp e da EDP. Apesar disto, mantêm-se como líderes a Galp, em consumo (60% de quota), e a EDP, em número de clientes (51% de quota).

A Endesa foi o comercializador que registou maior crescimento de quota em número de clientes (1,4 p.p.), e a Goldenergy aquele que mais cresceu em consumo (2,1 p.p.). Destaca-se ainda a queda acentuada da quota da Naturgy (menos 6,1 p.p.), que passou da segunda para a quarta posição, em termos de consumo.

Figura 3-11 - Quotas de mercado no ML do gás em número de clientes e consumo, 2020

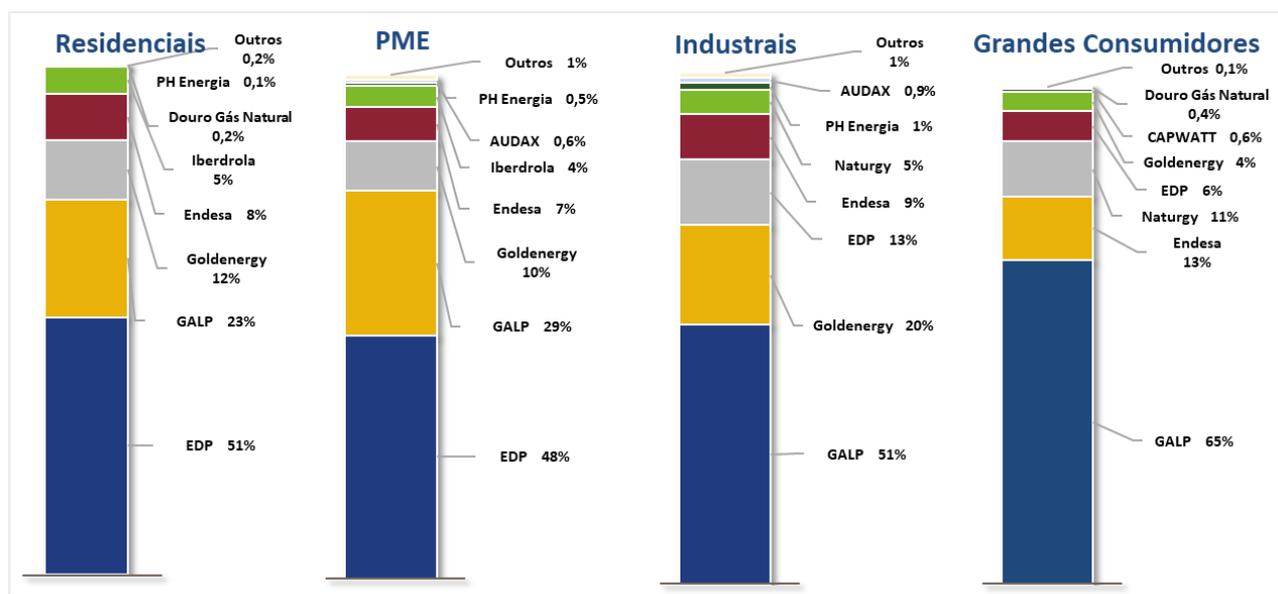


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Em consumo, por segmento, a EDP lidera nos segmentos residencial e PME, seguida pela Galp, Goldenergy e Endesa (Figura 3-12). Nos clientes industriais e nos grandes consumidores, é a Galp que assume a liderança (de forma mais destacada nos grandes consumidores). A Goldenergy assume a segunda posição no segmento industrial enquanto nos grandes consumidores essa posição cabe à Endesa.

Destaca-se ainda o facto de a Naturgy apenas registar quotas significativas nos segmentos industrial e de grandes consumidores. Situação idêntica ocorre com a Iberdrola em relação aos segmentos residencial e PME.

Figura 3-12 - Quotas de mercado no ML do gás por segmento, em consumo, 2020

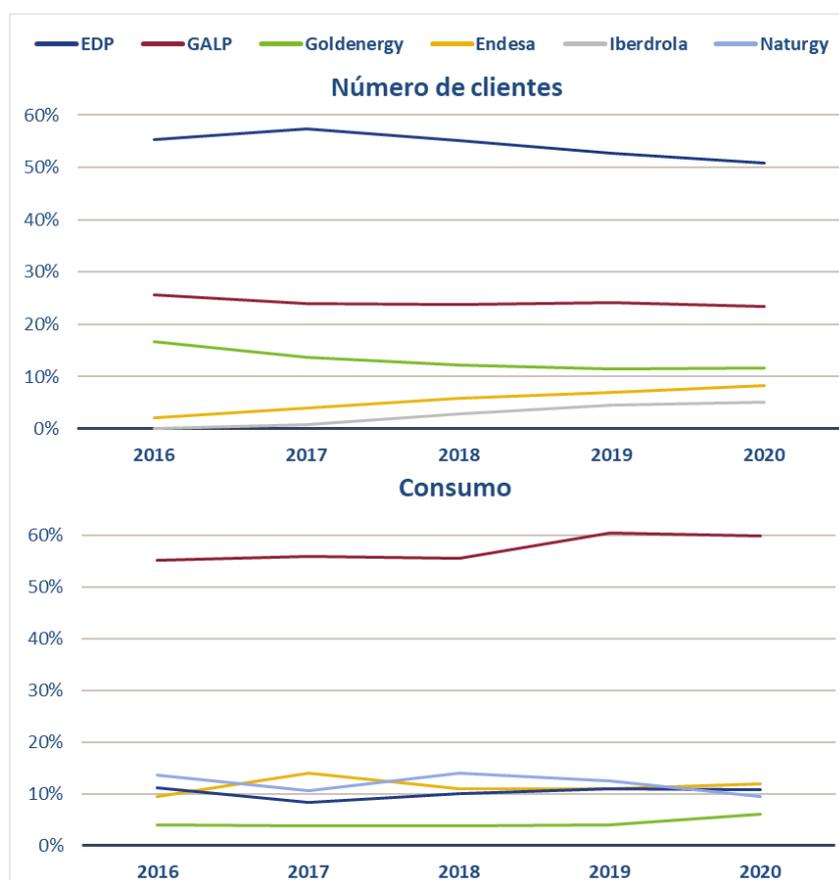


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Na evolução das quotas de mercado entre 2016 e 2020 (Figura 3-13), verifica-se bastante estabilidade das quotas, em número de clientes, com uma tendência consistente de decréscimo dos três primeiros comercializadores (EDP, Galp e Goldenergy) e de crescimento dos comercializadores posicionados em quarto e quinto (Endesa e Iberdrola).

Em consumo, a Galp mantém, no período em análise, uma liderança destacada, que se tem vindo a acentuar. A Endesa, a EDP e a Naturgy, são os comercializadores que assumem as posições seguintes e que têm trocado diversas vezes de posição entre si. A Goldenergy é o quinto comercializador com mais consumo no ML, tendo, em 2020, reforçado a tendência de crescimento que vinha dos anos anteriores.

Figura 3-13 - Evolução das quotas de mercado no ML do gás em número de clientes e consumo, 2016 a 2020



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

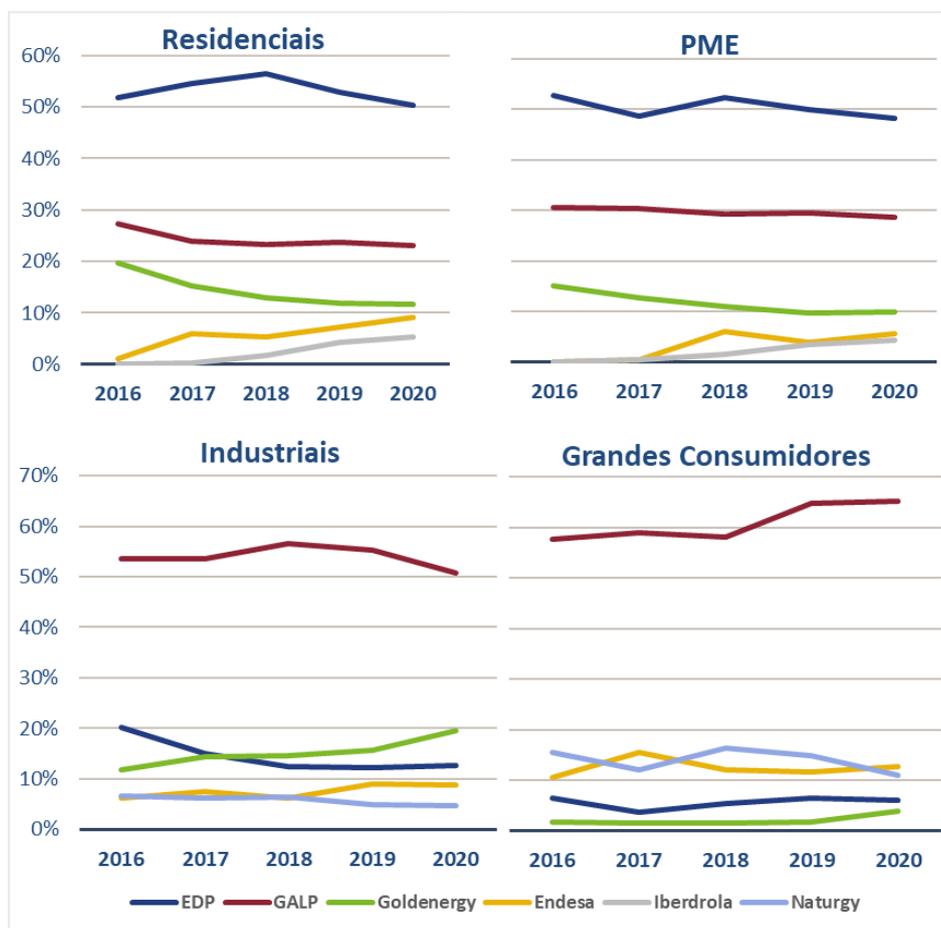
Nota: Apenas são representados os comercializadores que registaram uma quota de mercado igual ou superior a 3% em 2020.

A evolução da quota de mercado, em consumo, ao longo dos últimos cinco anos (Figura 3-14) mostra, para o segmento residencial e PME, uma tendência semelhante à verificada nas quotas em número de clientes, isto é, decréscimo dos três primeiros comercializadores e um crescimento dos quarto e quinto.

Para os clientes industriais assinala-se o decréscimo da Galp que, ainda assim, se mantém acima dos 50% de quota, e o reforço acentuado da segunda posição da Goldenergy, com uma quota próxima dos 20%.

Nos grandes consumidores, a Galp tem vindo a reforçar, no período em análise, a posição de liderança, com valores claramente acima dos 60%, enquanto a Naturgy regista uma deterioração da sua quota de mercado que a torna, apenas, no terceiro comercializador neste segmento, atrás da Endesa.

Figura 3-14 - Evolução das quotas de mercado no ML do gás, em consumo e por segmento, 2016 a 2020



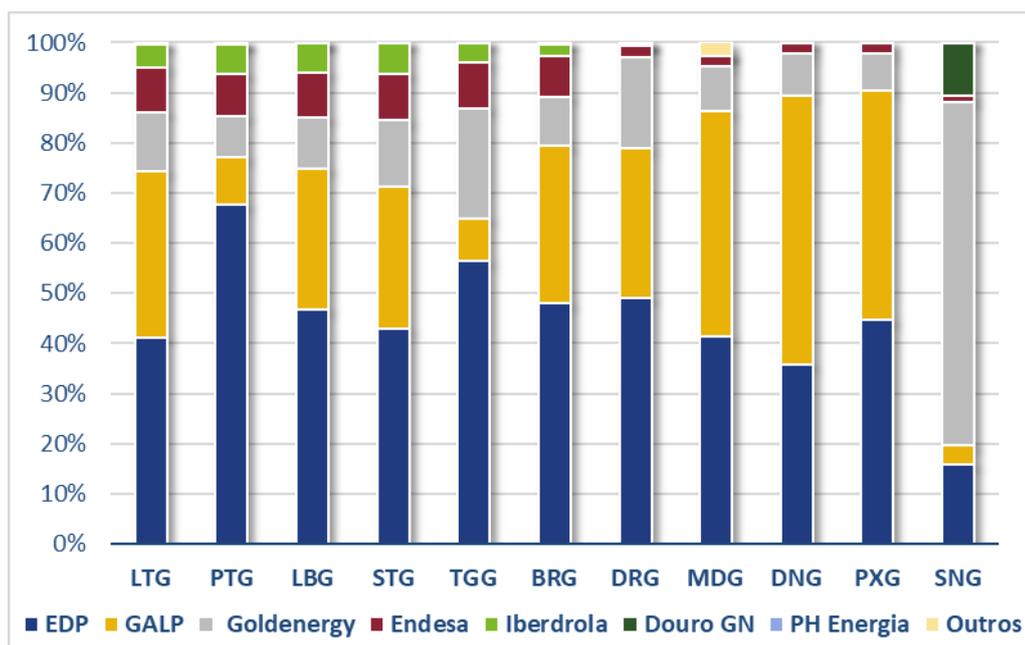
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.2.1.2 QUOTA DE MERCADO POR REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Quando se procede à avaliação das quotas de mercado por ORD (Figura 3-15), verifica-se que a EDP lidera, em clientes, em todas as redes, com exceção da Medigás, Dianagás e Paxgás (onde a Galp detêm maior quota de mercado³⁴), e da Sonorgás, rede na qual a Goldenergy é o principal comercializador com 69% de quota. A EDP tem o seu melhor resultado nas redes da Portgás e da Tagusgás, (68% e 56%, respetivamente).

³⁴ Com 45%, 54% e 46%, respetivamente

Figura 3-15 - Quota de mercado por ORD, em número de clientes, em 2020



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

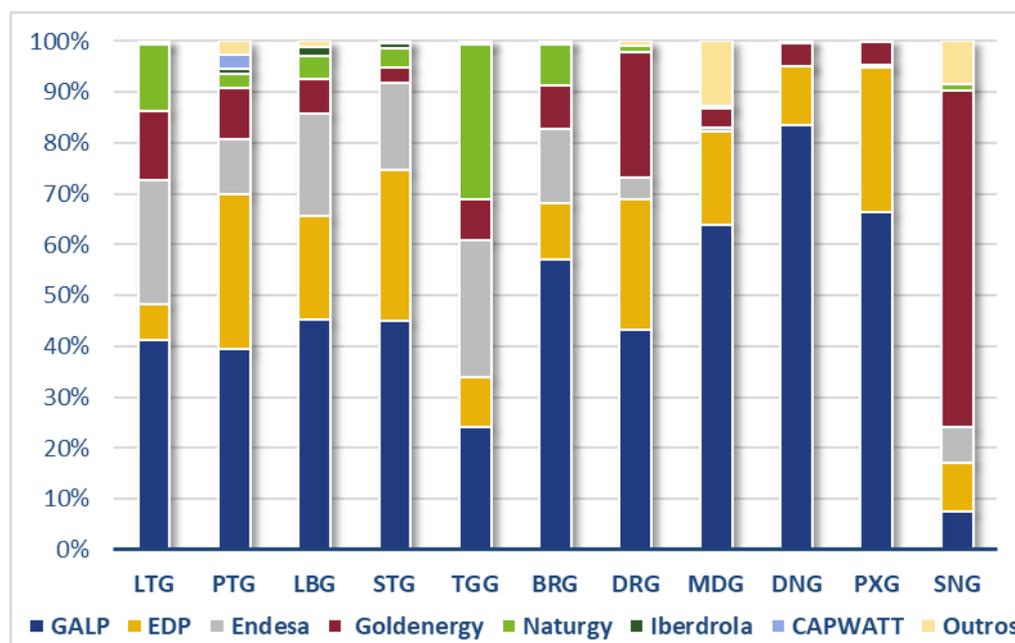
Em termos de consumo (Figura 3-16), a Galp e a EDP³⁵ detêm mais de 60% da quota de mercado em todas as redes, com exceção da Lusitâniagás e da Tagusgás, onde a Endesa regista as suas melhores quotas (25% e 27%, respetivamente) bem como da Sonorgás, onde a Goldenergy regista 66% de quota.

Os melhores resultados da GALP são nas redes da Dianagás, Paxgás e Medigás, com quotas superiores a 63%, enquanto os melhores resultados da EDP são na Portgás e na Setgás, em torno dos 30%.

Destaque ainda para a liderança da Naturgy na rede da Tagusgás, bem como para o terceiro lugar dos comercializadores agregados na rubrica «Outros» nas redes da Medigás e da Sonorgás, para o qual muito contribuem os consumos da Rolear e da Douro Gás Natural, com atividade concentrada nestas redes.

³⁵ Apesar de, em termos globais a Endesa registar a segunda maior quota de mercado em consumo, quando se considera apenas as redes de distribuição, é a EDP Comercial o segundo comercializador.

Figura 3-16 - Quotas de mercado no ML por ORD em consumo, em 2020



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.2.2 ANÁLISE DE CONCENTRAÇÃO DE MERCADO NO MERCADO LIBERALIZADO

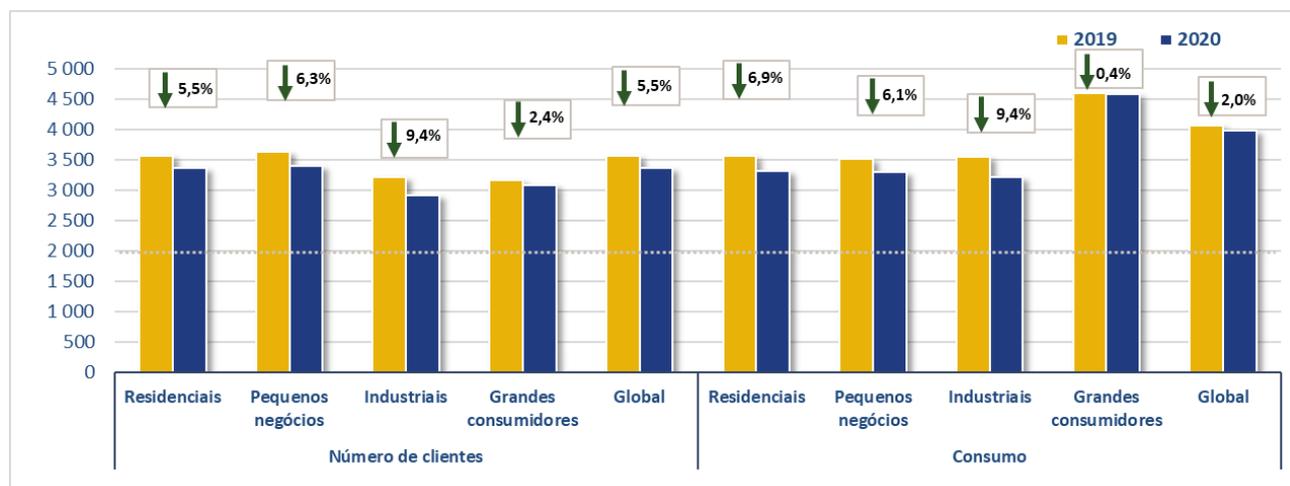
3.2.2.1 CONCENTRAÇÃO DE MERCADO GLOBAL

Os valores do índice HHI para o ML do gás (Figura 3-17) registaram, em 2020, uma queda generalizada em todos os segmentos, quer quando medidos em número de clientes (5 p.p.), quer quando medidos em consumo (2 p.p.). A maior queda da concentração de mercado ocorre para o segmento industrial (9,4 p.p.).

Com exceção dos grandes consumidores, os valores do HHI estão agora claramente abaixo dos 3 500 em todos os segmentos.

A concentração do mercado no setor do gás, medida no HHI em número de clientes é muito inferior à do setor elétrico (3 369 vs. 5 841). Curiosamente, quando medido em consumo, o HHI é superior no setor do gás (3 990 vs. 2 266). Esta situação deve-se à situação particular dos incumbentes em cada um dos mercados. Na eletricidade, a EDP tem uma posição muito forte em número de clientes, enquanto no gás natural, a liderança da Galp assume-se, principalmente, no volume de energia.

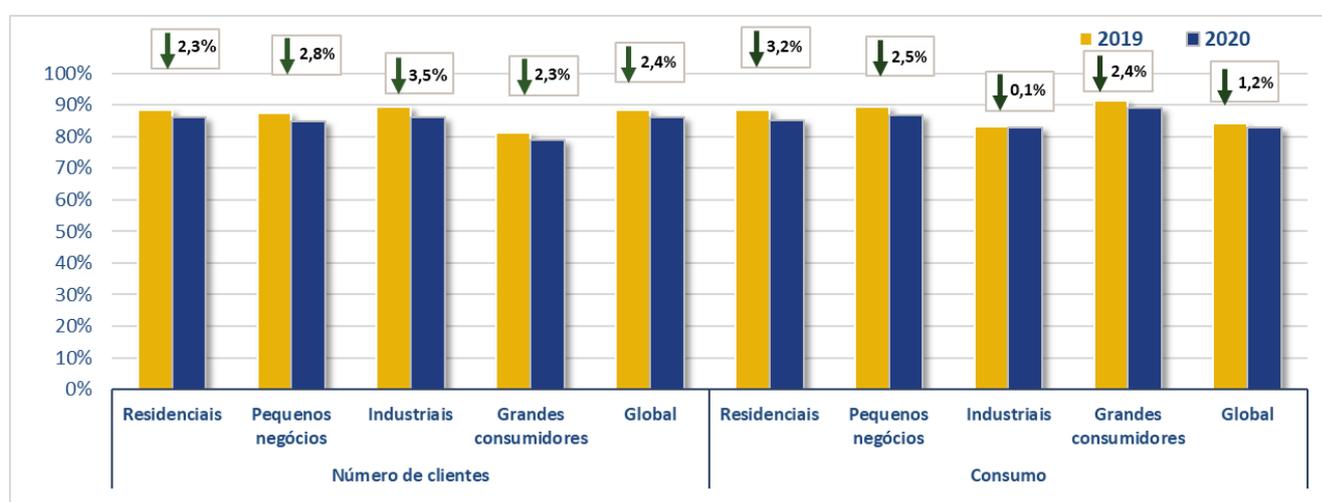
Figura 3-17 - Concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2020 (HHI)



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Em 2020, a evolução do indicador Q3 (Figura 3-18) também aponta para uma redução generalizada dos níveis de concentração, um pouco mais marcada, quando medida em número de clientes.

Figura 3-18 – Quota dos três comercializadores com maior dimensão em número de clientes e consumo, 2020 (Q3)



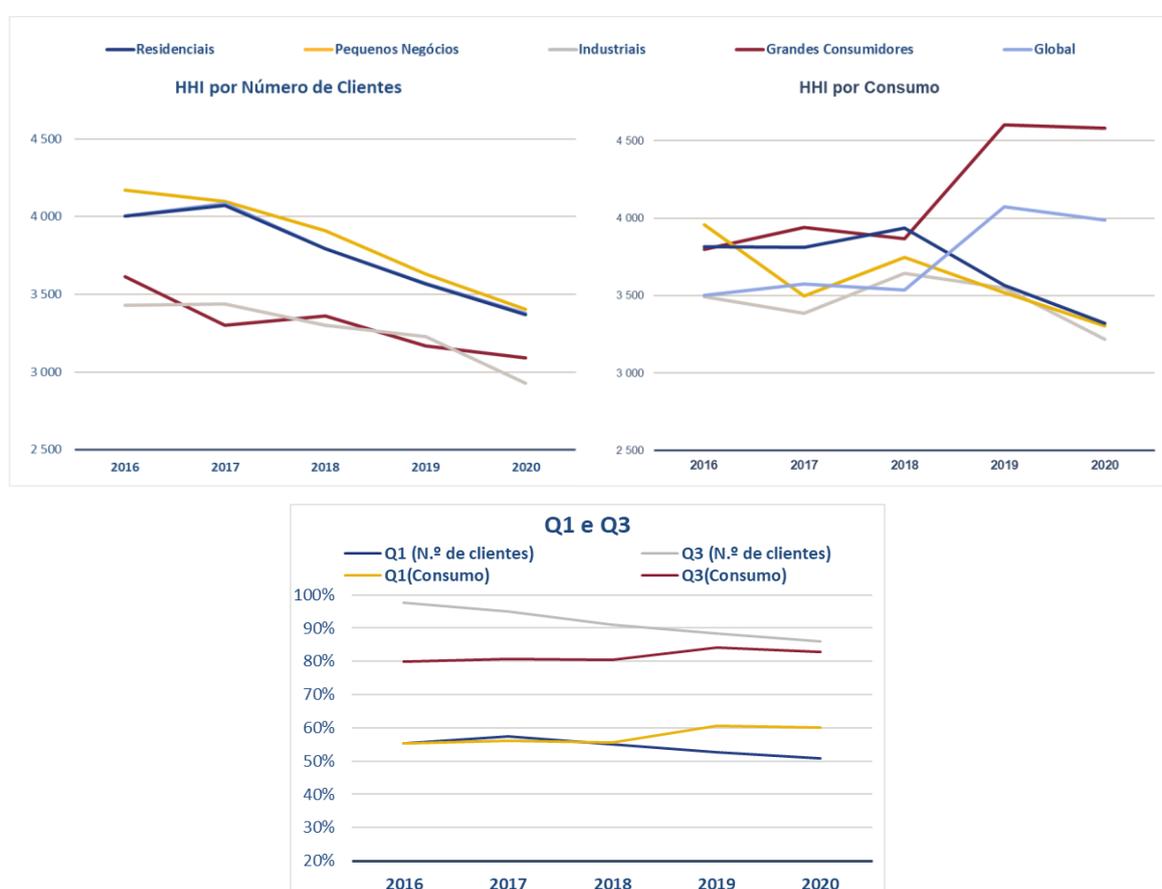
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A Figura 3-19 apresenta a evolução da concentração do mercado, medida pelo HHI, Q1 e Q3, entre 2016 e 2020 verificando-se uma tendência generalizada, no período em análise, de redução da concentração de mercado medida em número de clientes, e de aumento, quando medida em consumo.

Os valores dos HHI medidos em número de clientes apresentam uma quebra acentuada desde 2016, estando já, em todos os segmentos, abaixo de 3 500. Os valores dos HHI medidos em consumo nos segmentos industrial e de grandes consumidores apresentam um crescimento significativo no período em análise, apesar da redução que se verificou em 2020.

Também os indicadores Q1 e Q3 apresentam uma redução vincada desde 2016, quando medidos em número de clientes, mas um aumento, quando medidos em consumo.

Figura 3-19 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo de 2016 a 2020 (HHI, Q1 e Q3)



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.2.2.2 CONCENTRAÇÃO DE MERCADO POR REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Relativamente à concentração de mercado por ORD, (Figura 3-20) as redes servidas por unidades autónomas de gás apresentam, tipicamente, maiores concentrações de mercado. De facto, as redes da

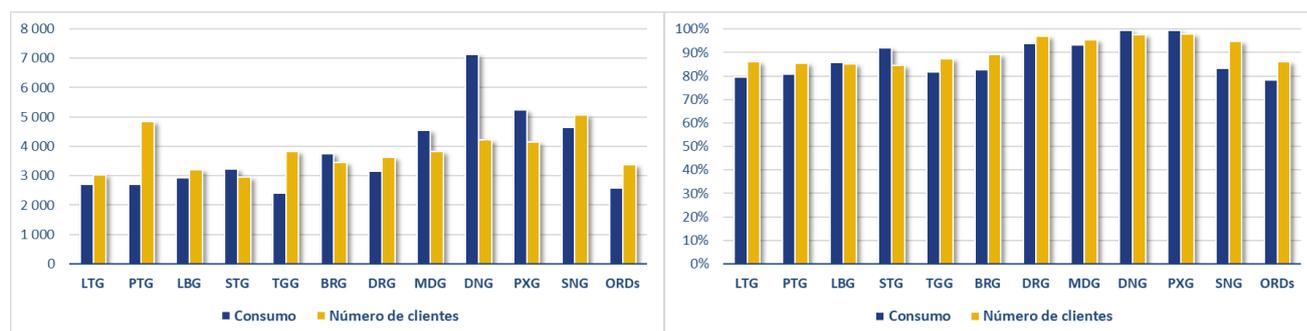
Dianagás e da Paxgás apresentam os maiores valores em todos os indicadores, excepcionando-se o HHI medido em número de clientes, onde a Portgás e a Sonorgás, registam concentrações mais elevadas.

O caso da Portgás é paradigmático pois regista, simultaneamente, uma das maiores concentrações de mercado, em número de clientes, medida através do HHI, e uma das concentrações mais reduzidas, quando medida através do Q3.

A Tagusgás regista o menor nível de concentração no HHI medido em consumo (2 401), ocorrendo o mesmo com a Setgás para o HHI medido em número de clientes (2 941).

A Lusitâniagás regista simultaneamente o melhor valor de Q3 medido em consumo (79,4%) e o segundo melhor valor nos HHI medidos em consumo e em número de clientes (2 712 e 3 034, respetivamente).

Figura 3-20 - Concentração do mercado por ORD, em número de clientes e consumo, 2020 (HHI e Q3)



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.3 MOVIMENTOS DE MERCADO

3.3.1 SALDOS DAS CARTEIRAS

Na Figura 3-21 são apresentados os saldos³⁶ do número de clientes nas carteiras dos comercializadores no ML, em 2019 e 2020, valor que inclui o saldo das mudanças dentro do ML, do MR para o ML, do ML para o

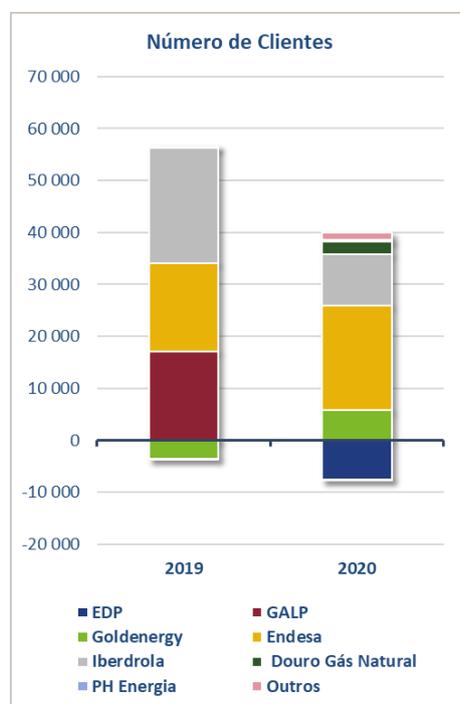
³⁶ Saldo obtido através da diferença entre o número de clientes no último mês de dois anos consecutivos.

MR, bem como as entradas e saídas diretas. Para o setor do gás, a análise incide apenas sobre os saldos em números de clientes³⁷.

Em 2020, registou-se um saldo global positivo de cerca de 32 mil clientes presentes nas carteiras dos comercializadores no ML. A Endesa, a Iberdrola e a Goldenergy são os comercializadores com maior saldo positivo, com ganhos de 20, 10 e 6 mil clientes, respetivamente.

Em sentido contrário, a EDP regista o pior saldo, perdendo cerca de 8 mil clientes.

Figura 3-21 - Saldos dos comercializadores no ML, 2019 a 2020



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

³⁷ O setor do gás apresenta variações muito elevadas dos níveis de consumo, o que se entende retiraria algum sentido à análise que se pretende efetuar, pelo que se optou por incluir apenas a análise às variações do número de clientes.

3.3.2 MUDANÇAS DE COMERCIALIZADOR

Os dados relativos às mudanças de comercializador nas carteiras dos comercializadores em ML³⁸ em 2020, bem como relativo ao saldo líquido dessas mudanças, são apresentados na Figura 3-22.

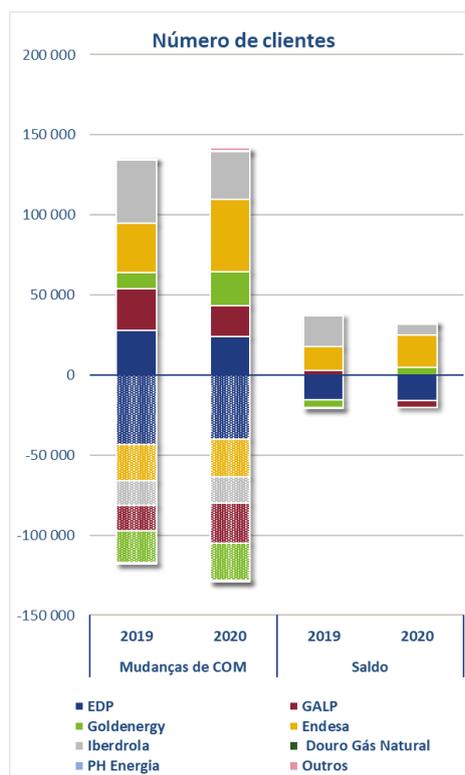
As colunas relativas à categoria “Mudanças de COM” referem-se aos movimentos dos clientes que optaram por mudar de comercializador, incluindo entradas nas carteiras do ML de clientes provenientes do MR e saídas de clientes de carteiras do ML para o MR. A parte superior (positiva) indica quantos clientes passaram a ser fornecidos por aquele comercializador, enquanto a parte inferior (negativa), identificada pela área com padrão, indica quantos clientes deixaram de ser fornecidos pelo comercializador em questão. As colunas de saldo apontam a diferença entre os dois valores para os comercializadores em regime de mercado.

A Endesa e a Iberdrola mantêm-se como as empresas com o melhor saldo na captação de clientes no ML e no MR, com um saldo positivo de 20 e 7 mil clientes. No caso da Endesa, este valor corresponde quase na totalidade ao saldo global da carteira, o que aponta para que os seus ganhos de clientes sejam feitos quase exclusivamente através de processos de mudança dentro do ML.

A EDP é o comercializador que apresenta o pior saldo entre entradas e saídas em 2020, com uma perda de cerca de 16 mil clientes, muito semelhante à do ano anterior.

³⁸ Para o setor do gás 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.

Figura 3-22 - Mudanças e saldo na mudança de comercializador, por número de clientes, 2019 a 2020



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.3.3 ENTRADAS DIRETAS NO MERCADO LIBERALIZADO

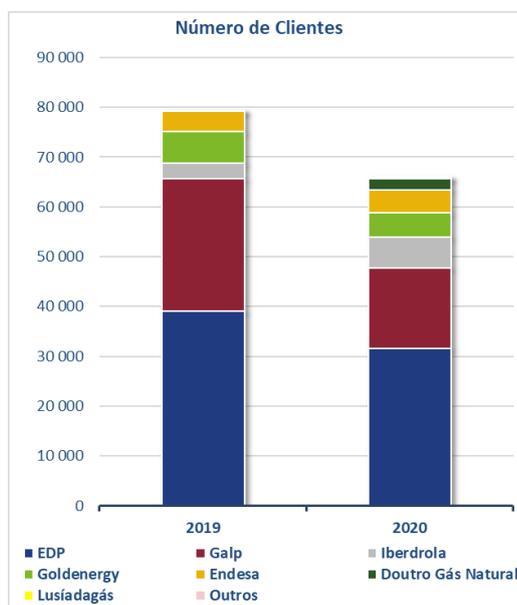
O volume de clientes considerado nas entradas diretas, em 2020, correspondeu a cerca de 66 mil clientes, abaixo do ano anterior.

A EDP é o comercializador que regista maior captação de novos clientes em 2020 (16 mil clientes), mantendo-se a tendência de redução do peso relativo da EDP na captação deste tipo de clientes (passou de 49% para 48%).

A Galp surge como o segundo comercializador que mais capta clientes em entradas diretas, com 16 mil novos clientes que correspondem a 24% das novas entradas.

Nota ainda para o facto de a Iberdrola ter sido a terceira empresa em captações diretas, com 9% das captações, ultrapassando desta forma a Goldenergy.

Figura 3-23 - Entradas diretas por número de clientes, 2019 e 2020



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.3.4 ROTAÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES DOMÉSTICOS

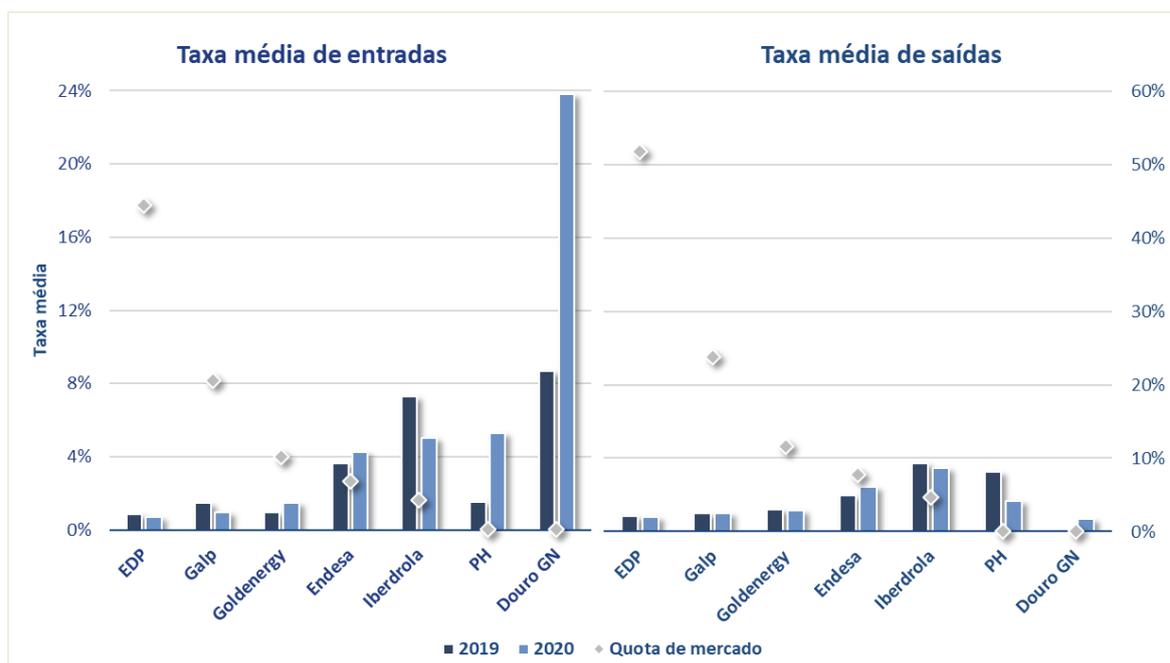
Na Figura 3-24 são apresentadas as taxas médias de entradas³⁹ e a taxa média de saídas⁴⁰, nos últimos 12 meses, dos sete comercializadores com maior quota de mercado, em número de clientes, no setor doméstico, e dos restantes comercializadores agrupados na rubrica “Outros”, bem como a respetiva quota de mercado.

Parece existir uma tendência generalizada para que os três maiores comercializadores registem taxas de entradas e de saídas inferiores aos restantes. A Douro Gás Natural regista a taxa de entradas mais elevadas, quase 24% da dimensão média da sua carteira, enquanto a Iberdrola regista a mais elevada taxa de saídas, cerca de 3,5%, ainda assim, menor do que a que registou no ano anterior.

³⁹ 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.

⁴⁰ Média da soma das saídas sem novo contrato, saídas no ML e perdas para o MR, nos últimos 12, pela carteira média de clientes do comercializador correspondente.

Figura 3-24 - Taxa média de entradas e saídas por quota de mercado, em 2020

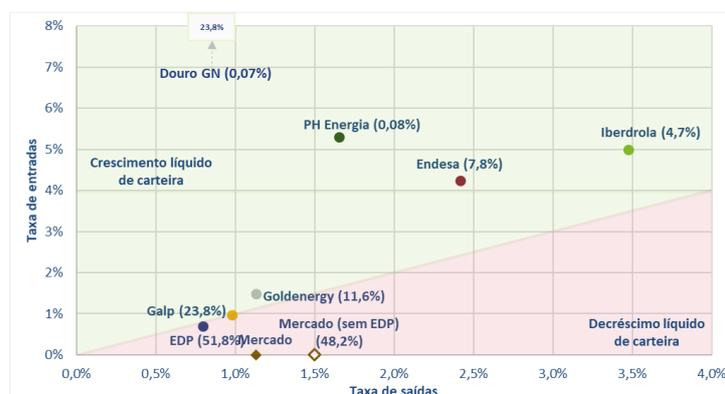


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Na Figura 3-25, são representadas as posições de cada comercializador em termos de taxas de entrada e de saída, sendo colocadas, na zona verde, os comercializadores com taxas de entrada superiores às taxas de saída e, na zona vermelha, os comercializadores em situação inversa. Quanto maior for a distância da intersecção entre a zona verde e a zona vermelha, maior é o crescimento ou o decréscimo da carteira.

A EDP e a Galp estão muito próximas da linha de intersecção, significando que registam uma estagnação ou um ligeiro decréscimo da carteira. Os restantes comercializadores encontram-se na zona verde do gráfico, destacando-se a Douro Gás Natural, que regista uma taxa de entradas muito superior à das saídas.

Figura 3-25 - Relação entre taxa média de entradas e a taxa de saídas, e correspondentes quotas de mercado, em 2020



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

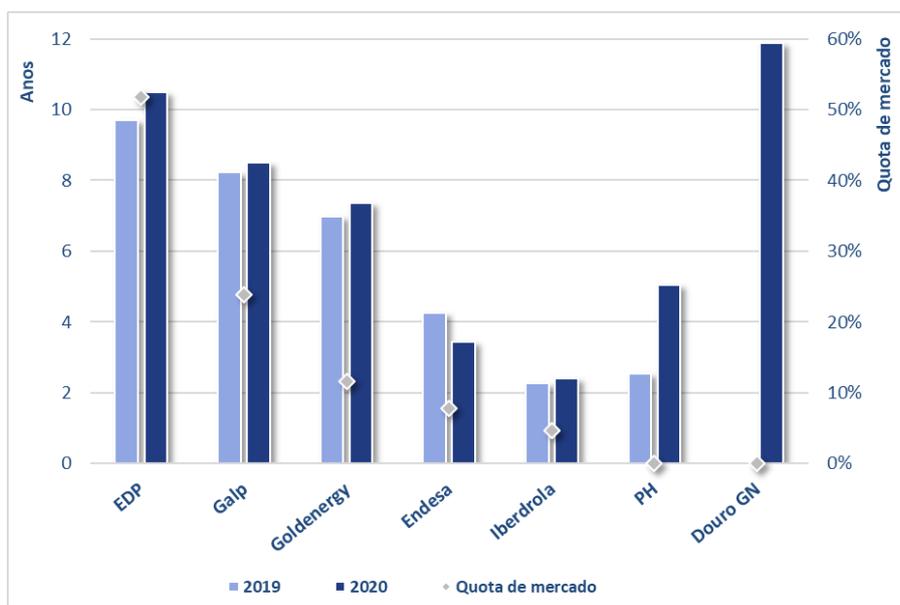
A Figura 3-26 mostra o número de anos que cada comercializador levaria a perder todos os clientes da sua carteira à taxa de saídas registada em 2020 e admitindo uma taxa de entradas de zero. Este indicador fornece informação sobre a capacidade de cada comercializador em reter os seus clientes, podendo ser interpretado como um valor aproximado do tempo médio de permanência dos clientes na carteira do comercializador.

Em termos gerais, houve uma tendência de um aumento do indicador para quase todas as empresas analisadas.

Para a EDP, a manter-se a taxa de saídas mensal registada em 2020 e sem qualquer reposição de clientes, seriam necessários 10,5 anos para perder toda a sua base de clientes, valor ligeiramente superior ao observado no ano anterior.

A Douro Gás Natural apresenta o melhor registo, com um valor quase de 12 anos, enquanto a Iberdrola continua a apresentar o pior registo, com um valor na ordem ligeiramente acima dos dois anos, ainda assim, melhor do que o verificado no ano anterior.

Figura 3-26 - Indicador de capacidade de retenção da carteira, em 2019 e 2020



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.3.5 EVOLUÇÃO DE QUOTAS DE MERCADO E PREÇOS MÉDIOS PRATICADOS

No sentido de aprofundar a análise e a compreensão das dinâmicas de mercado retalhista, nomeadamente quanto ao posicionamento competitivo dos comercializadores em termos de preços médios praticados, bem como o impacto causado pela resposta dos consumidores a esse posicionamento, a presente secção tem por objetivo estudar a evolução das quotas de mercado no segmento residencial, bem como no segmento residencial e PME, por comparação com o nível médio de preços praticado por cada empresa.

Os consumidores de gás têm características diversas, nomeadamente quanto ao nível de consumo ou ao escalão de consumo em que se inserem, o que pode, de alguma forma, dificultar a comparação de preços médios de mercado praticados pelas diferentes empresas.

Assim, de forma a tornar mais comparáveis os preços médios praticados pelos diversos comercializadores, adotou-se um índice de referência de mercado com valor igual a 1, que corresponde ao preço médio⁴¹ praticado pelo conjunto dos 6 maiores comercializadores nos segmentos analisados, e calculou-se o índice para cada comercializador, aplicando aos preços médios praticados pela empresa, em cada nível de

⁴¹ Considerou-se nesta análise o preço sem taxas nem impostos, deduzido dos valores unitários dos acessos.

consumo, a estrutura de consumos correspondente ao índice de referência de mercado. Esta metodologia permite, ao utilizar os consumos globais de referência, tornar mais comparável o nível médio de preços praticado por comercializadores que tenham uma concentração de clientes em diferentes escalões de consumo

No entanto, importa salientar que a existência, num dado comercializador, de um preço médio praticado mais reduzido num determinado escalão não significa que esse comercializador detenha a melhor oferta comercial para a totalidade dos consumidores desse escalão. Essa avaliação dependerá da situação específica de cada consumidor.

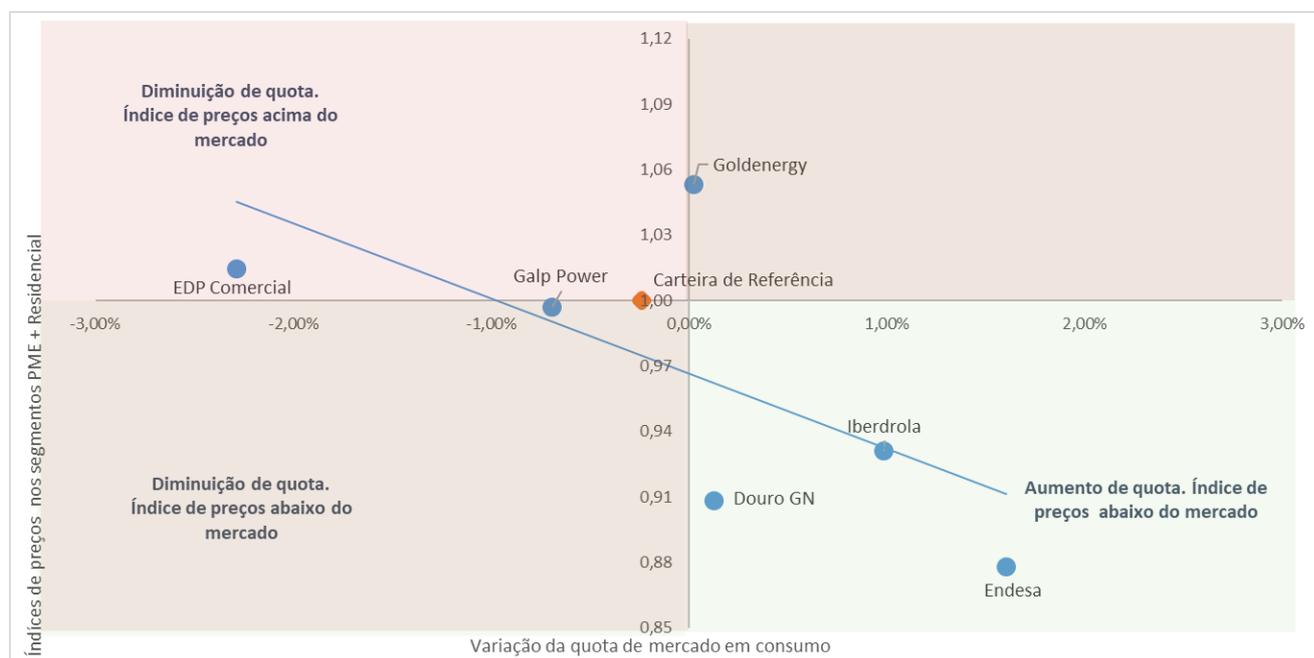
Adicionalmente, para um determinado escalão, o registo de preços médios praticados mais reduzidos por parte de um comercializador, pode resultar, não do facto de esse comercializador ter as ofertas mais baratas do escalão, mas sim de ter ofertas comerciais mais favoráveis para os clientes com maior consumo médio nesse escalão, contribuindo assim para a redução do preço médio praticado por comparação com as restantes comercializadores.

Da aplicação da metodologia descrita resultam a Figura 3-27 e Figura 3-28, onde se contrasta, para o ano de 2020, o valor do índice de preços médios praticados por cada comercializador no segmento residencial e PME com a variação da suas quotas de mercado medidas em consumo (Figura 3-27), e o índice de preços médios praticados no segmento residencial com a variação de quotas, em número de clientes, nesse segmento (Figura 3-28).

Destas figuras, resulta clara a existência de uma correlação negativa entre o índice de preço médio praticado por cada empresa e a variação de quota de mercado. A EDP é a empresa que perde mais quota de mercado, registando um índice de preços ligeiramente acima do índice da carteira de referência.

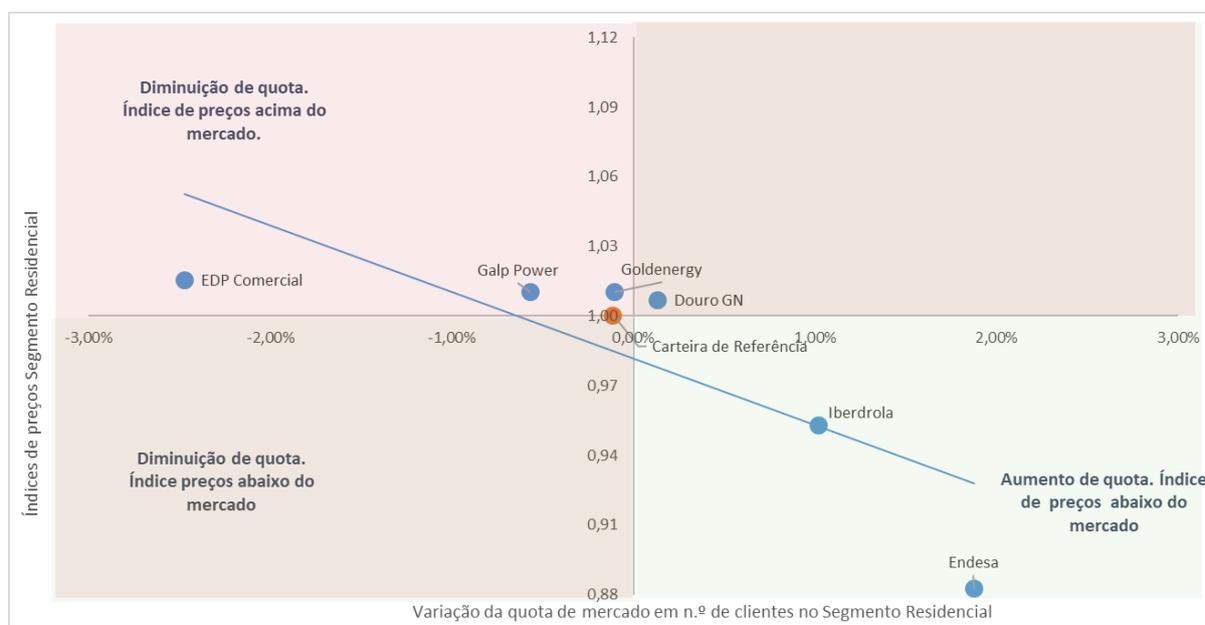
Em contraponto, a Endesa e a Iberdrola são as empresas que registam maiores aumentos de quotas de mercado e que apresentam um índice de preços abaixo da média da carteira de referência de mercado.

Figura 3-27 – Índices de preços praticados e variação das quotas de mercado em consumo, no segmento residencial e PME, em 2020



Fonte: Comercializadores, Elaboração: ERSE.

Figura 3-28 – Índices de preços praticados e variação das quotas de mercado em número de clientes, no segmento residencial, em 2020



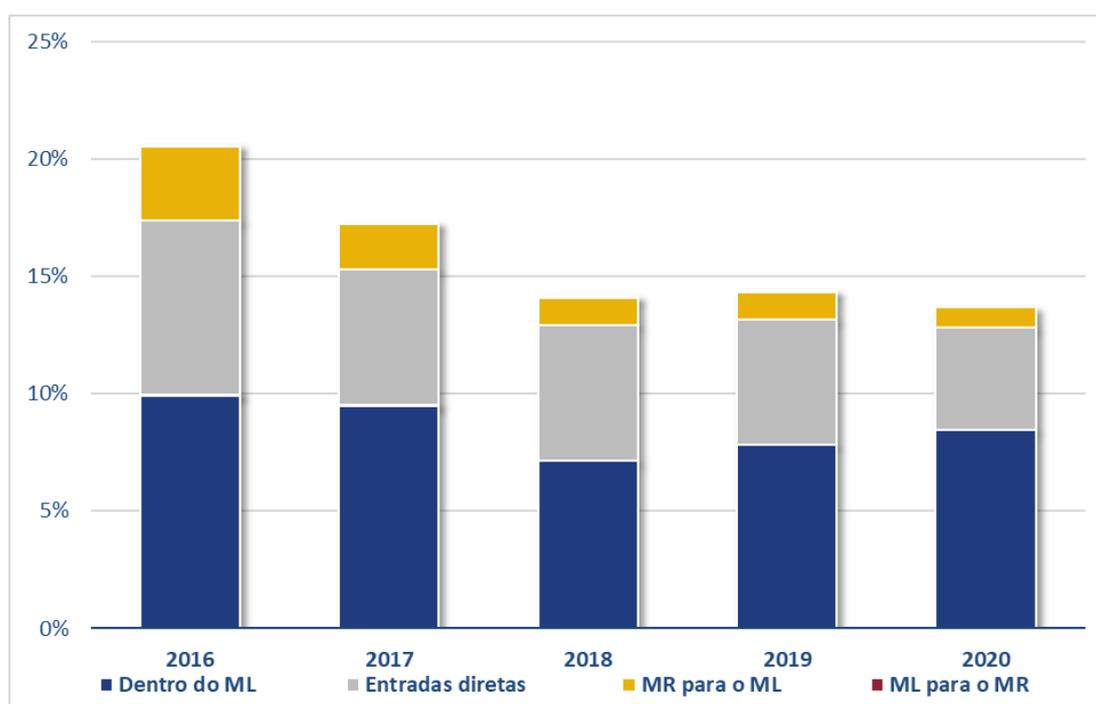
Fonte: Comercializadores, Elaboração: ERSE.

3.4 CARACTERIZAÇÃO DOS MOVIMENTOS DE SWITCHING

3.4.1 COMPOSIÇÃO DO SWITCHING

O número de movimentos de *switching*⁴² reduziu-se entre 2016 e 2018, mantendo-se praticamente estagnado desde essa data (Figura 3-29). As mudanças dentro do ML registaram uma evolução positiva entre 2018 e 2020, enquanto as entradas diretas e as mudanças do MR para o ML têm tido uma trajetória consistente de descida.

Figura 3-29 - Evolução dos movimentos de *switching*, em número de clientes, 2016 a 2020



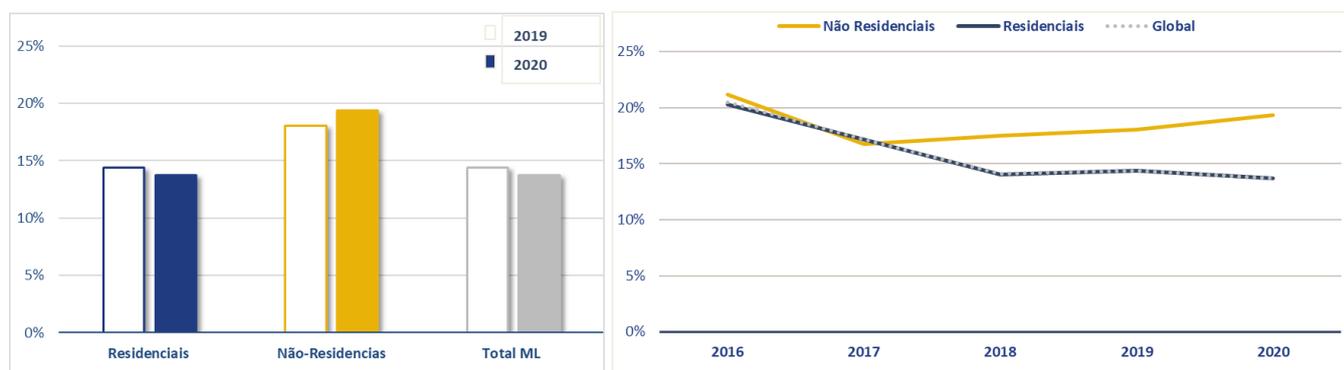
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

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

3.4.2 INTENSIDADE DE MUDANÇA

Em 2020, a intensidade de mudança de comercializador, em número de clientes, representou 14% do total de clientes em Portugal continental, valor ligeiramente abaixo do verificado em 2019. A taxa de *switching* do segmento residencial segue a tendência geral, enquanto no segmento não residencial se verifica um aumento da intensidade de mudança desde 2017, registando atualmente um valor na ordem dos 19%.

Figura 3-30 - Taxas de *switching*, em número (2019 a 2020) e evolução entre 2016 e 2020



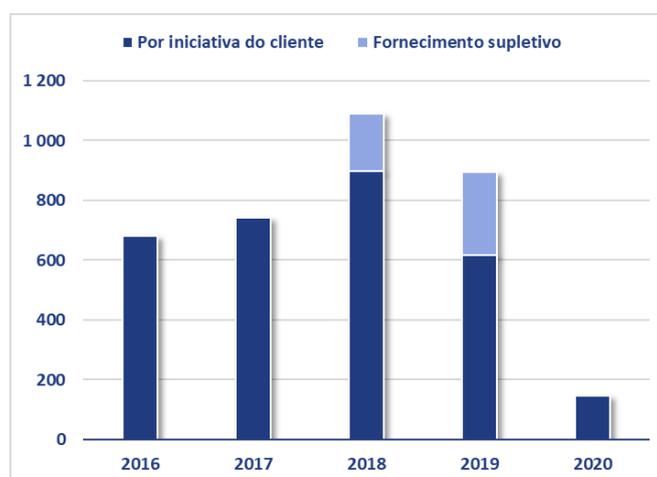
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.4.3 ENTRADAS NOS COMERCIALIZADORES DE ÚLTIMO RECURSO RETALHISTAS

Os clientes com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m³, que ainda se encontrem num comercializador de último recurso retalhista (CURr) e que não exerçam o seu direito de mudança de comercializador, continuarão a ser fornecidos por esse 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 e os consumidores, cujas instalações se situem em locais onde não existam ofertas de gás por parte dos comercializadores em mercado.

As entradas no MR em 2020 são absolutamente residuais (inferiores a 150) e representam o valor mais baixo dos últimos 5 anos (Figura 3-31)

Figura 3-31 - Entradas no Mercado Regulado, 2016 a 2020



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

3.5 TEMPO MÉDIO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

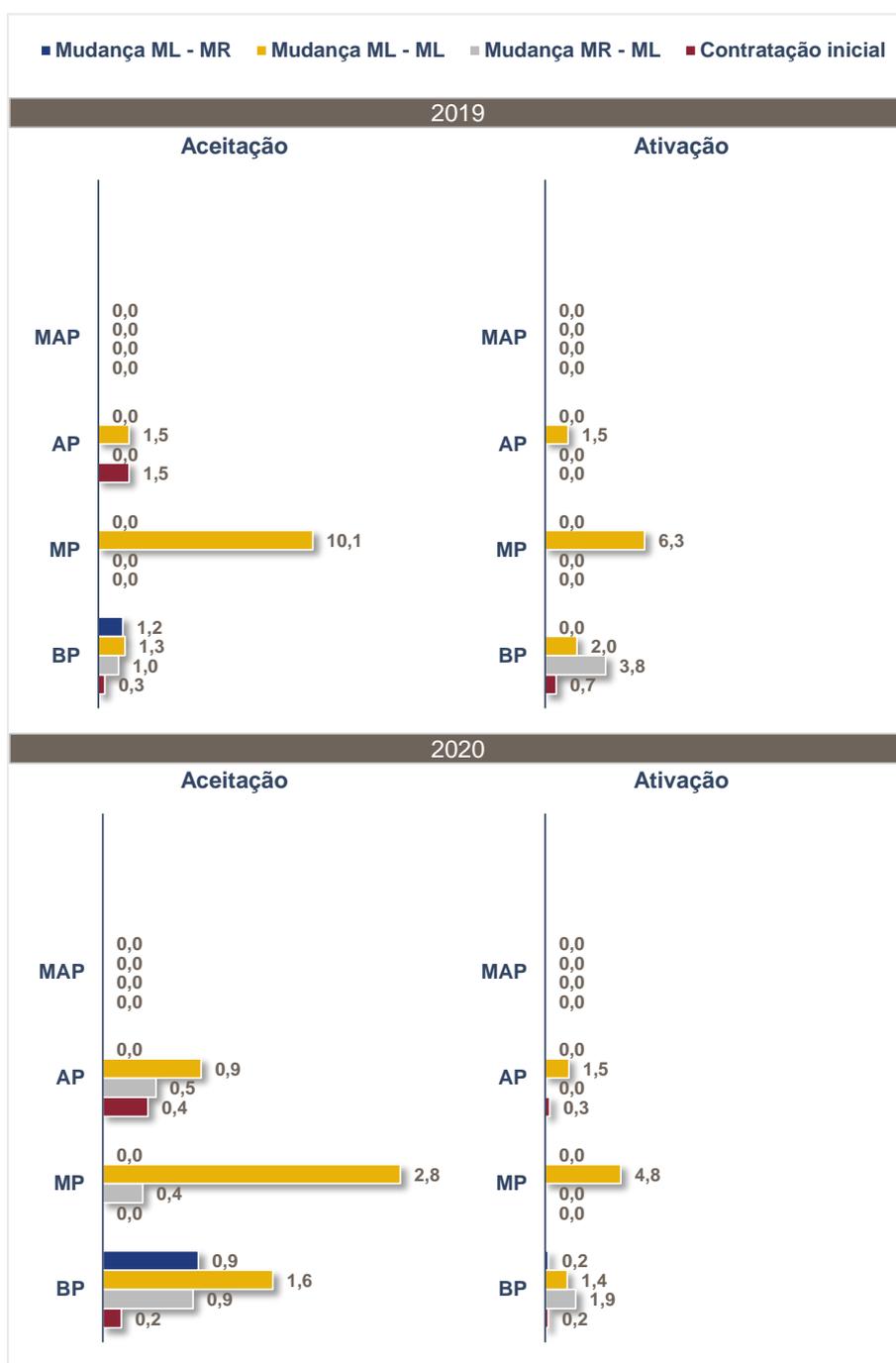
Todos os consumidores de gás em Portugal continental podem escolher livremente o seu fornecedor. A Figura 3-32 apresenta o tempo médio decorrido para a realização das ações de aceitação para concretização da mudança de comercializador para os anos de 2019⁴³ e 2020, considerando os seguintes cenários:

- 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).

⁴³ Os dados de 2019 incluem apenas informação dos dois últimos trimestres devido à adaptação da plataforma de *switching*.

Entre 2019 e 2020, verificou-se uma redução generalizada do tempo médio decorrido entre a data do pedido e a data de aceitação. No caso da mudança ML-ML, registou-se uma redução de prazos, de 6,5 para 4 dias úteis.

Figura 3-32 - Tempo médio decorrido entre a data de pedido e a data de aceitação (em dias úteis)



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

4 OFERTAS COMERCIAIS

4.1 OFERTAS COMERCIAIS

O RRC do setor da eletricidade e do setor do gás estabelece o envio, pelos comercializadores em regime de mercado⁴⁴, da informação sobre condições de fidelização, de meios de pagamento, de indexação de preços e de serviços adicionais associados aos seus contratos de fornecimento.

A informação apresentada neste documento pretende ilustrar as condições das ofertas em mercado e refere-se a 31 de dezembro de 2020. Enviaram informação sobre ofertas 31 comercializadores⁴⁵.

4.2 DIVERSIDADE DE OFERTAS E OFERTAS DUAIS

As várias opções de oferta nos mercados retalhistas de ambos os setores podem integrar, num mesmo contrato e fatura, o fornecimento de eletricidade e de gás. A presente secção pretende caracterizar as ofertas disponibilizadas pelos comercializadores, segregando quais destas envolvem ofertas combinadas de eletricidade e de gás.

No final de 2020, foram caracterizadas um total de 579 ofertas distintas, sendo que destas 387 eram para o mercado de eletricidade, 99 para o mercado de gás e 93 duais.

Em média, cada comercializador disponibiliza 19 ofertas distintas, sendo o número médio de ofertas por comercializador de 13 para o setor da eletricidade e de 8 no setor do gás e nas ofertas duais.

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.

⁴⁴ Obrigação aplicável às ofertas de eletricidade para consumidores abastecidos em BTN e às ofertas de gás para consumidores em BP e com consumo anual inferior a 10 000 m³

⁴⁵ À data de elaboração do presente relatório apenas não tinham reportado informação sobre ofertas a Ecochoice, a Enat, a Douro Gás natural e a Muon.

Cada oferta em mercado tem cerca de 9 708 clientes associados (globalidade das ofertas). Por setor, registam-se 11 218 clientes por oferta na eletricidade e 3 620 no gás. Para cada oferta dual em mercado, registavam-se, em 31 de dezembro de 2020, 9 908 clientes por oferta.

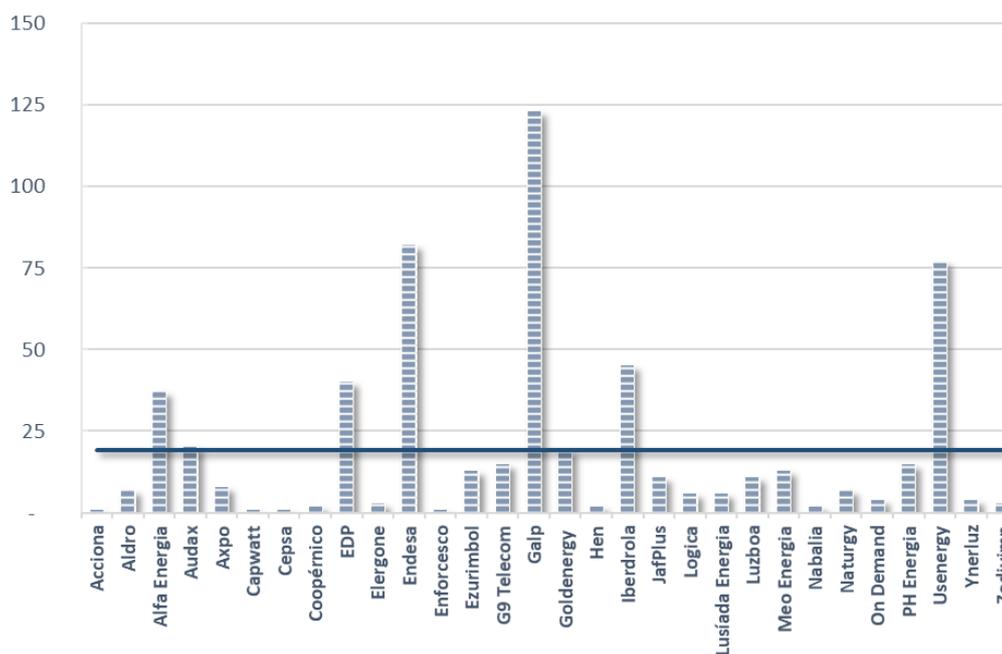
Figura 4-1 - Número de ofertas total, número de ofertas médio por comercializador, e número de clientes por oferta, 2020



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Em termos de números absolutos, o comercializador com mais ofertas em mercado é a Galp: com 123 ofertas no total, sendo 51 só de eletricidade, 21 só de gás e 51 em ofertas duais. Seguem-se a Endesa e a Usenergy, com um total de 82 e de 77 ofertas, respetivamente. A EDP, sendo o comercializador com o maior número de clientes é apenas o quinto em termos de número de ofertas comerciais, com 40 no total.

Figura 4-2 - Número de ofertas (eletricidade, gás e duais) por comercializador, 2020



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

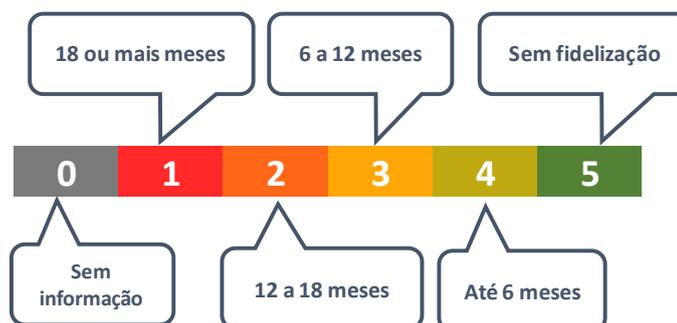
4.3 FIDELIZAÇÃO CONTRATUAL

As condições de alguns contratos de fornecimento pressupõem a fidelização do cliente até uma determinada data. A cessação antecipada destes 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.

Na informação reportada pelos comercializadores à ERSE são identificadas as ofertas e o número de clientes associado a cada oferta, divididas pelas características de fidelização. Com base nessa caracterização, é atribuída uma notação de acordo com a escala que consta da Figura 4-3⁴⁶, na qual uma fidelização de 18 ou mais meses corresponde à maior rigidez contratual (notação mais baixa) e, ao invés, a inexistência de fidelização corresponde a uma maior flexibilidade contratual (notação mais elevada).

⁴⁶ 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. Nos poucos casos em que foram reportados distintos períodos de fidelização na mesma oferta foi atribuída uma classificação de 2,5.

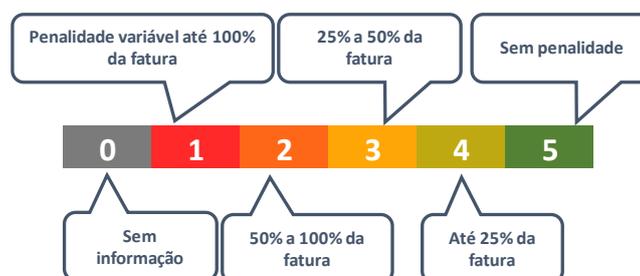
Figura 4-3 - Escala de classificação na fidelização contratual



A fidelização contratual 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 informação reportada à ERSE pelos comercializadores, são caracterizadas as condições de penalização contratual por cessação do contrato antes do termo da fidelização. Com base nessa caracterização, é atribuída uma notação de acordo com a escala que consta da Figura 4-4, na qual 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 do valor da fatura mensal⁴⁷.

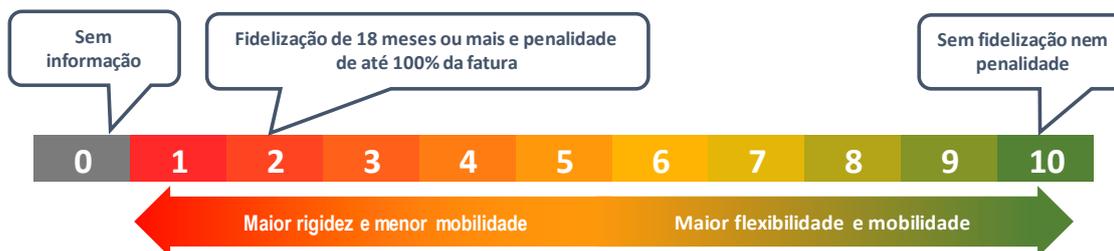
Figura 4-4 - Escala de classificação da penalidade contratual por antecipação à fidelização



Da combinação das características de fidelização e penalização resulta a escala de notação que consta da Figura 4-5 e que corresponde à adição das duas notações individuais de fidelização e de penalidade.

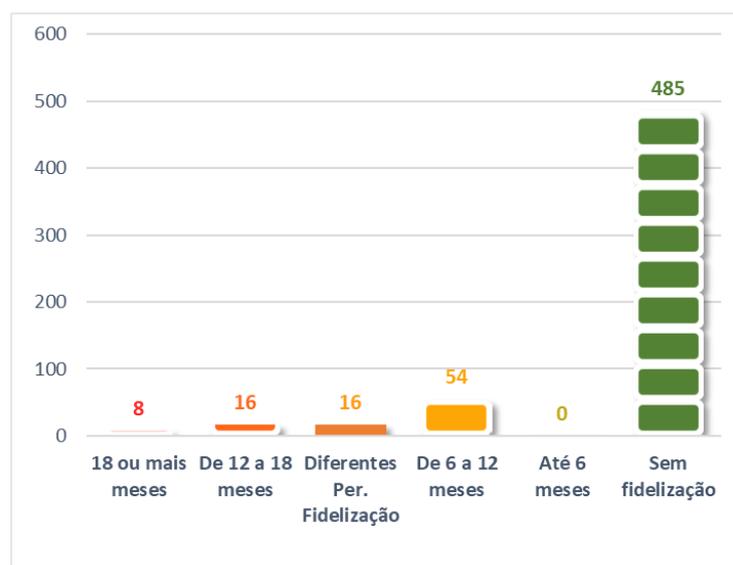
⁴⁷ A ausência de informação recebe uma notação nula. A apresenta a escala resumida de notação aplicada às diferentes situações de penalização contratual por fim do contrato de fornecimento antes da data de fidelização convencional. Nas poucas situações em que foram reportadas distintas penalizações na mesma oferta foi atribuída uma classificação de 2,5.

Figura 4-5 - Avaliação global da condição de fidelização contratual



A análise da informação reportada à ERSE identificou que a esmagadora maioria das ofertas (84%) não apresenta cláusula de fidelização contratual (Figura 4-6). Das 94 ofertas com fidelização, mais de metade tem uma cláusula de fidelização entre 6 e 12 meses, e apenas 8 registam uma cláusula de fidelização superior a 18 meses.

Figura 4-6 - Análise das ofertas relativas à fidelização (todas as ofertas)

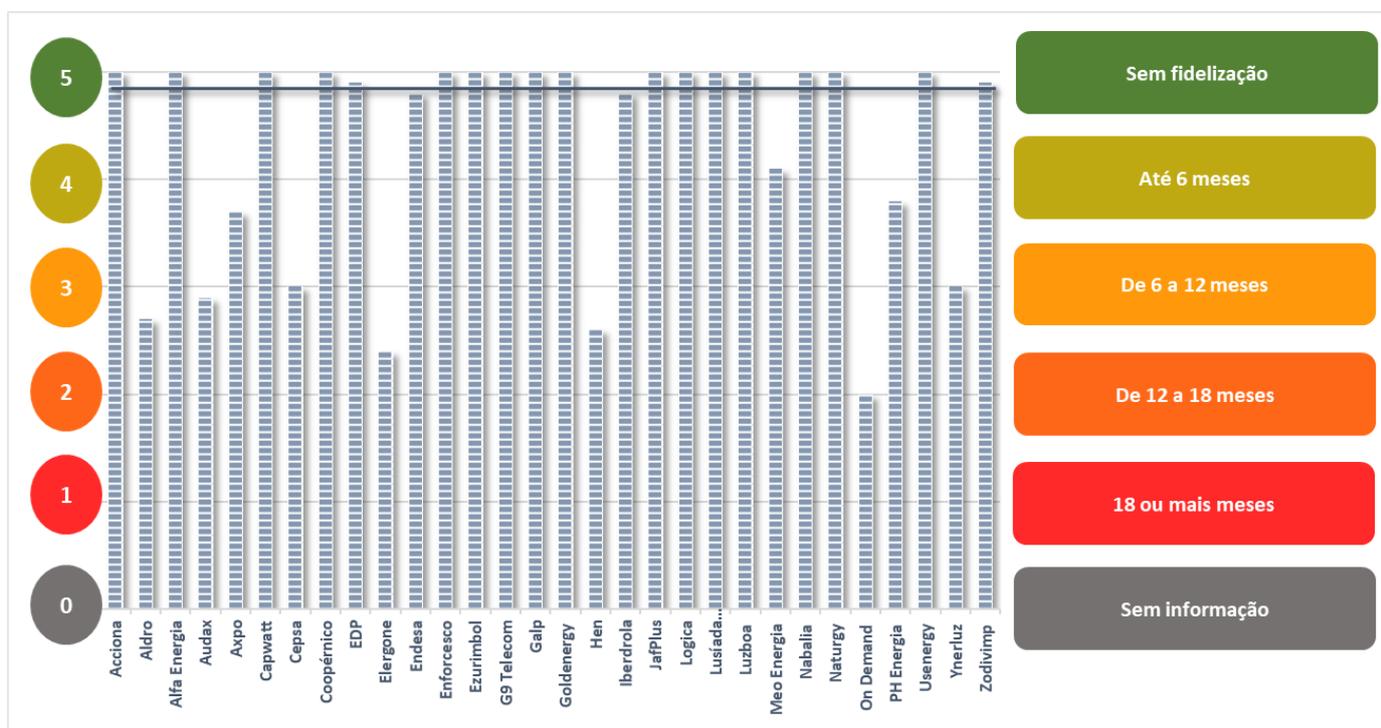


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

A notação média das ofertas reportadas, ponderada por número de clientes, para efeitos de avaliação da fidelização, é cerca de 4,9, o que significa que o ML está numa situação próxima da ausência de fidelização.

No final de 2020, 16 comercializadores não praticavam fidelização (Figura 4-7) enquanto cinco apenas registavam ofertas apenas com fidelização. O comercializador com maior número de clientes, a EDP, não pratica fidelização em mais de 97% dos seus clientes. A On Demand é o comercializador com a notação mais baixa, que se deve ao facto de ter a totalidade das suas ofertas com uma fidelização de 12 a 18 meses.

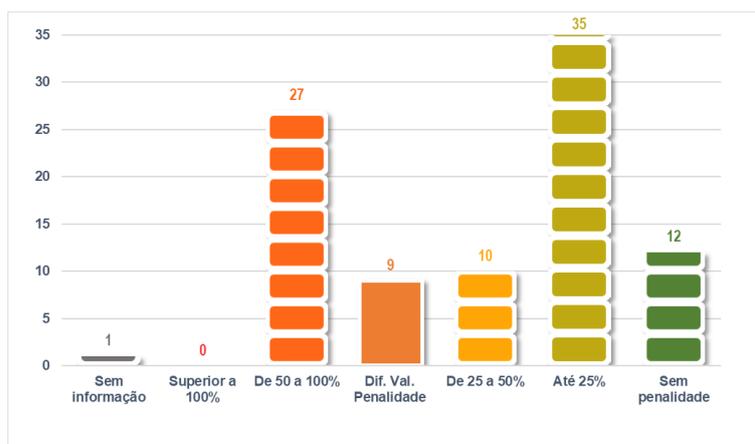
Figura 4-7 - Oferta dos comercializadores relativamente a fidelização (todas as ofertas), ponderação por número de clientes, 2020



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

A incidência das cláusulas de penalização é apenas aferida para o conjunto de 94 ofertas que têm associado um período de fidelização (Figura 4-8), verificando-se que, destas, 13% não registam qualquer penalidade. De entre as 81 ofertas que incluem penalização contratual por cessação do contrato antes do termo do período de fidelização, a maior parte, cerca de 43%, apresentam uma penalização até 25% do valor da fatura média mensal de fornecimento pelo comercializador respetivo.

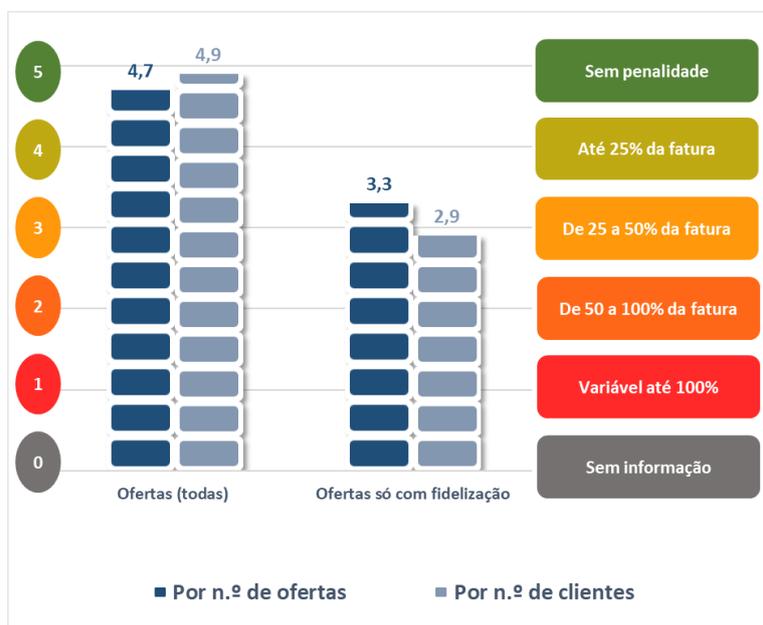
Figura 4-8 - Penalidade por quebra da cláusula de fidelização (apenas as ofertas com fidelização), 2020



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Na Figura 4-9 observa-se que, naturalmente, a notaç o obtida relativa   penaliza o   naturalmente mais reduzida para o conjunto de ofertas que tem condi es de fideliza o, o que torna menos atrativa a mudan a de comercializador para os clientes por ela abrangidos.

Figura 4-9 - Nota o das ofertas em mercado no item de penalidade contratual, 2020

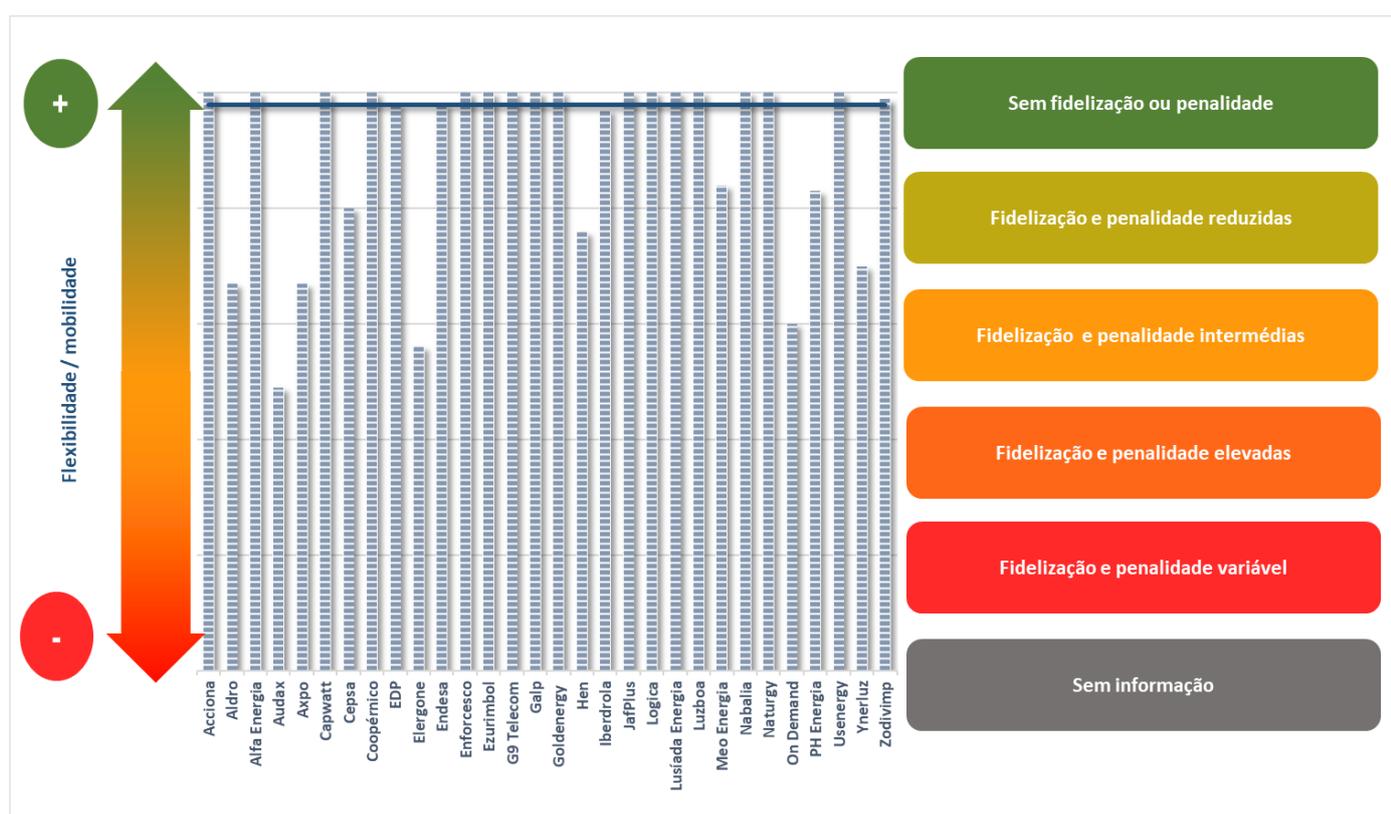


Fonte: Comercializadores. Elabora o ERSE.

A distribuição da notação dos clientes abrangidos por ofertas de comercializadores do ML é apresentada na Figura 4-10, onde se pode observar que existe um conjunto alargado de comercializadores que não incluem cláusulas de fidelização ou penalização nas suas ofertas, atingindo, assim, a notação máxima.

A Audax, a Elergone são os comercializadores com as notações mais reduzidas obtendo uma classificação de fidelização e penalidade entre intermédia e elevada.

Figura 4-10 - Oferta dos comercializadores relativamente a fidelização e penalidade (todas as ofertas), ponderação por número de clientes, 2020



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

4.4 MEIOS DE PAGAMENTO

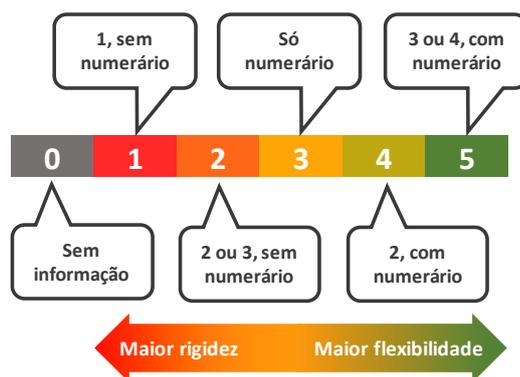
A disponibilização de meios de pagamento diversificados é uma imposição legal e regulamentar, que visa conferir aos consumidores uma pluralidade de formas de pagamento das suas obrigações.

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

Na informação reportada pelos comercializadores à ERSE são identificadas as ofertas e o número de clientes associado a cada oferta, divididas pelas várias opções de meios de pagamento. Com base nesta caracterização, é atribuída uma notação de acordo com a escala que consta da Figura 4-11.

A disponibilização de um único meio de pagamento, que seja o numerário, corresponde a uma notação neutra (3), quando exista um único meio de pagamento que não o numerário, é atribuída uma notação mais baixa (maior rigidez contratual) e, quando disponibilizados três ou mais meios de pagamento, uma notação mais elevada (maior flexibilidade contratual)⁴⁸.

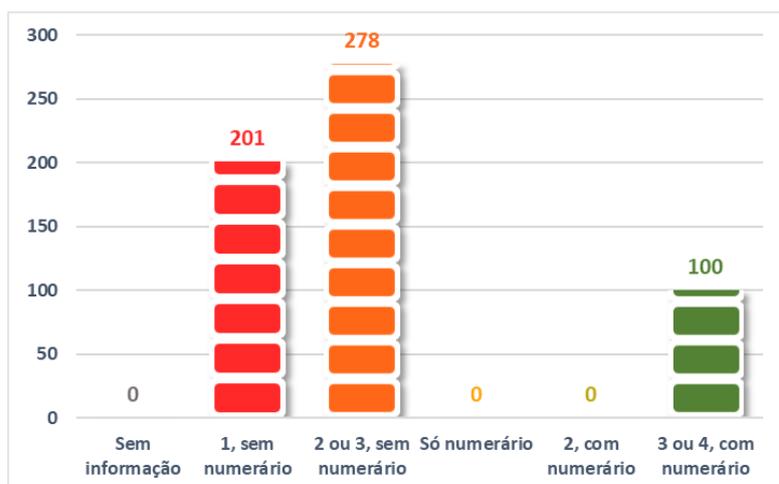
Figura 4-11 - Escala de classificação no item dos meios de pagamento



Em 2020 cerca de metade das ofertas inclui 2 ou 3 meios de pagamento, sem numerário, aproximadamente um terço das ofertas apenas disponibiliza um meio de pagamento sem numerário e cerca de 17% das ofertas disponibiliza 3 ou 4 meios de pagamento, incluindo numerário.

⁴⁸ A ausência de informação é apresentada com notação nula, sendo, assim, a pior notação.

Figura 4-12 - Meios de pagamento nas ofertas (todas as ofertas), 2020

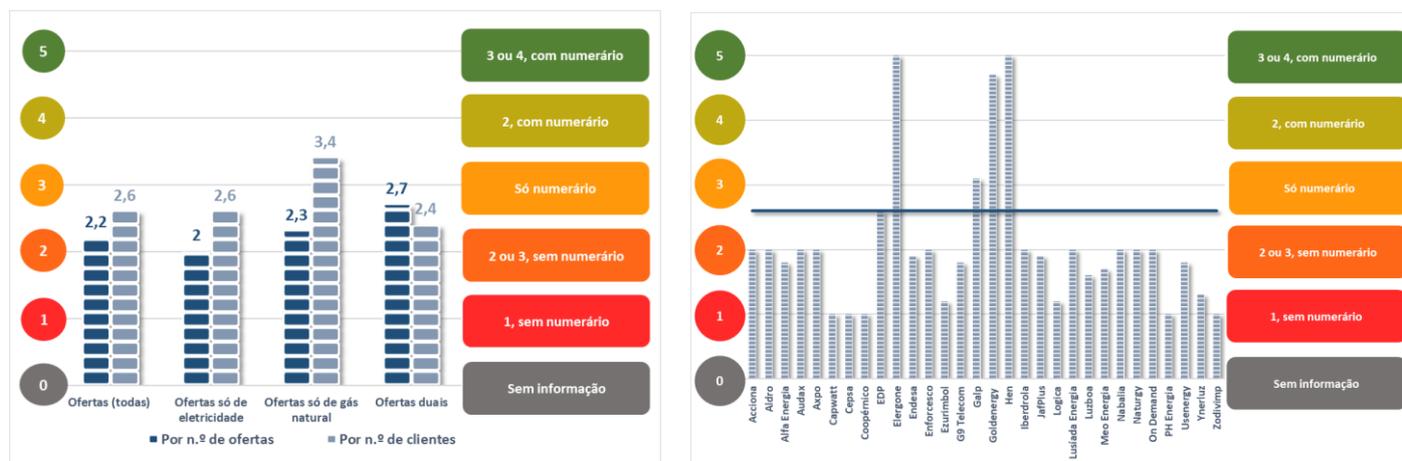


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Na Figura 4-13 verifica-se a notação média das ofertas no ML está em torno dos 2,2, registando um valor mais elevado quando tomado em consideração o número de clientes em cada oferta, o que corresponde a uma maior concentração de clientes nas ofertas com maior diversidade de meios de pagamento.

A Elergone e a Goldenergy são os comercializadores que registam a notação mais elevada, refletindo a disponibilização de meios de pagamento mais diversificados.

Figura 4-13 - Notação das ofertas em mercado no item de meios de pagamento em 2020, por setor e por comercializador

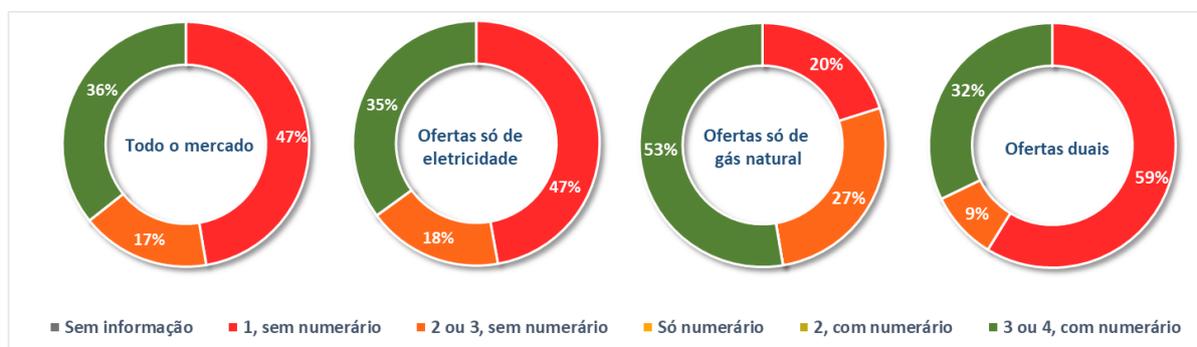


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

De acordo com a informação reportada, 36% dos clientes do ML tinha, em 31 de dezembro de 2020, um contrato de fornecimento que previa pelo menos três meios de pagamento, os quais incluíam o numerário, e quase metade dos clientes tinham apenas um meio de pagamento, que não era o numerário.

Nos clientes com ofertas duais, 59% dispõe apenas de um meio de pagamento, enquanto os clientes com ofertas só de gás são os que beneficiam de maior diversidade de meios de pagamento (Figura 4-14).

Figura 4-14 - Abrangência dos meios de pagamento por número de clientes, 2020



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

4.5 INDEXAÇÃO

Outro dos aspetos da caracterização das ofertas sujeita a avaliação pela ERSE é o da prática de critérios de indexação de preços nos contratos de fornecimento dos comercializadores. 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 em regime de mercado, constatou-se que alguns comercializadores indexavam as suas condições de preço às tarifas transitórias⁴⁹ 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 a atuar em regime de mercado.

Atualmente, as regras de reporte das ofertas comerciais à ERSE incluem várias opções de indexação de preços (indexação ao preço de mercado *spot*, ao preço de mercado a prazo, a outro indexante ou sem indexação), com base nas quais é atribuída uma notação de acordo com a escala que consta da Figura 4-15.

De acordo com esta escala, é atribuída uma notação mais baixa a situações em que existem vários indexantes, dada a maior complexidade no cálculo do preço, que pode ser menos perceptível para um cliente doméstico. Ao invés, a inexistência de indexação de preços, corresponde a uma maior flexibilidade contratual e a uma menor complexidade, correspondendo, portanto, à notação mais elevada⁵⁰.

Esta avaliação não pretende fazer um juízo de valor sobre a qualidade das ofertas, mas, antes, avaliá-las em termos da sua complexidade. Efetivamente, valoriza-se a diversidade de ofertas, sendo que uma oferta com baixa notação, que pressupõe uma maior complexidade, não é necessariamente uma má oferta, dependendo antes, essa avaliação, do perfil e dos objetivos do consumidor servidos pela oferta.

⁴⁹ A prática de indexação de preço às tarifas transitórias deixou de ser possível por imposição legal.

⁵⁰ Na ausência de informação é atribuída uma notação nula.

Figura 4-15 - Escala de classificação no item de indexação de preços

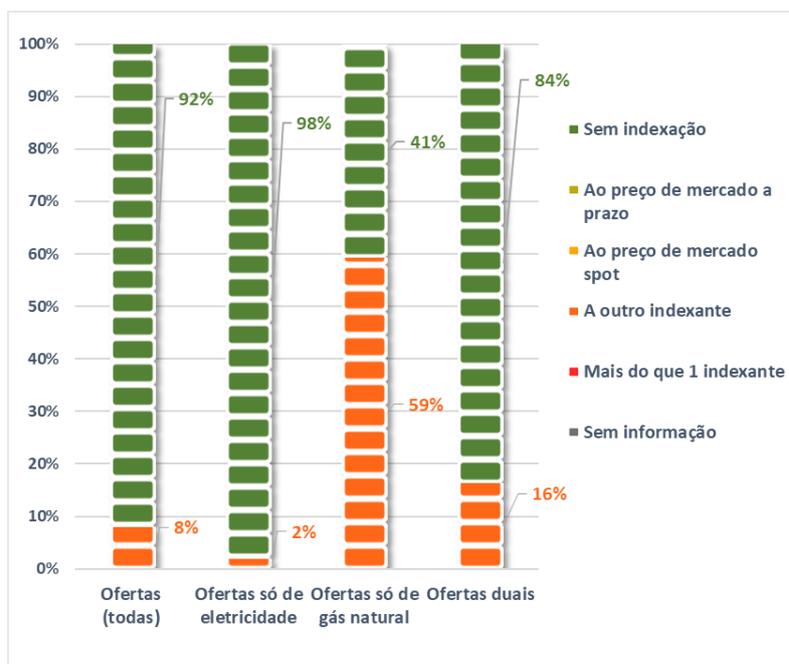


No final de 2020 a esmagadora maioria dos clientes (92%) está abrangido por ofertas sem indexação de preços, apesar de cerca de 22% das ofertas apresentar algum tipo de indexação, o que demonstra a pouca apetência dos clientes por este tipo de ofertas, apesar de estas se encontrarem disponíveis no mercado.

Na maior parte dos clientes abrangidos por ofertas com indexação, o preço depende de outro indexante (Figura 4-16), sendo o número de clientes com ofertas indexadas ao mercado spot ou ao mercado a prazo, perfeitamente residual.

A prevalência de clientes abrangidos por ofertas com indexação é maior nas ofertas só de gás (59%).

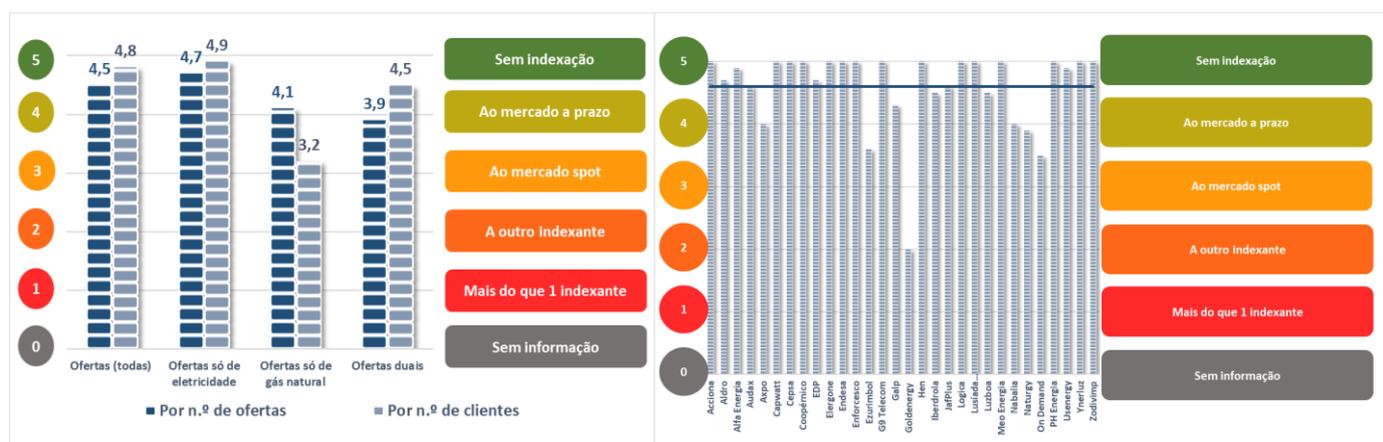
Figura 4-16 - Abrangência da indexação de preços por número de clientes



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

A notação média relativa à indexação é naturalmente mais elevada para as ofertas só de eletricidade e também quando ponderada por número de clientes na oferta. É ainda de referir que existem 14 comercializadores que não praticam ofertas com indexação, atingindo assim a notação mais elevada. A Goldenergy é a empresa que atinge a notação mais reduzida, o que se explica por recorrer com frequência à indexação através de outro indexante que não o preço de mercado spot ou a prazo.

Figura 4-17 - Notação das ofertas em mercado no item de indexação de preços, por setor e por comercializador



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

4.6 SERVIÇOS ADICIONAIS

Os comercializadores devem, no âmbito do reporte de informação à ERSE sobre ofertas comerciais, informar sobre a inclusão ou não de serviços adicionais nas ofertas comerciais, bem como o número de clientes abrangidos por este.

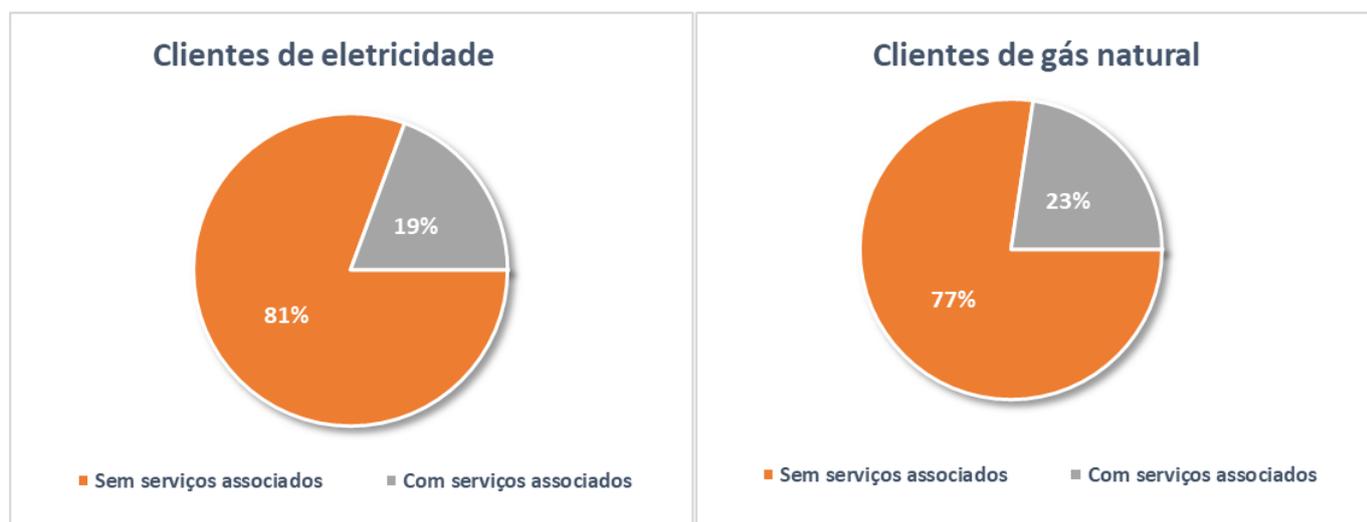
É importante referir que, no atual quadro regulamentar, os clientes de eletricidade e gás não podem ver interrompido o seu fornecimento por razões relacionadas com o incumprimento de obrigações associadas aos serviços adicionais. Esse é um dos aspetos que integra a Recomendação da ERSE nº 1/2017⁵¹, de 15 de março, cujo cumprimento se acompanha proximamente⁵².

⁵¹<https://www.erse.pt/media/wembqfww/recomendac%C3%A3o-n-%C2%BA-1-2017.pdf>

⁵²https://www.erse.pt/media/cxn12nxz/comunicado_servi%C3%A7os-adicionais.pdf

Os comercializadores reportaram ter, no final de 2020, 1 021 mil clientes de eletricidade (19% do total) e 290 mil clientes de gás (23% do total) a quem eram disponibilizados serviços adicionais (Figura 4-18), percentagens ligeiramente acima das registadas no ano anterior.

Figura 4-18 - Percentagem de clientes abrangidos por serviços adicionais no setor elétrico⁵³ e do gás⁵⁴



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

⁵³ Clientes de eletricidade incluem clientes duais.

⁵⁴ Clientes de gás incluem clientes duais.

5 ROTULAGEM DE ENERGIA ELÉTRICA

5.1 ENQUADRAMENTO

A rotulagem de energia elétrica consiste na apresentação de informação aos consumidores sobre as origens da energia elétrica que consomem e os impactes ambientais daí resultantes.

Os principais objetivos da rotulagem são, por um lado, a diferenciação dos comercializadores de energia elétrica e das suas ofertas comerciais, proporcionando aos consumidores um critério adicional ao preço para a sua escolha potenciando, deste modo, uma maior concorrência no mercado retalhista, pelo surgimento de novas ofertas e, por outro lado, a responsabilização dos consumidores pelas suas escolhas de consumo, permitindo que estes façam opções de consumo mais informadas, considerando os impactes ambientais da energia elétrica que consomem, e comprometendo-os na sua escolha de comercializador.

As regras aplicáveis à rotulagem de energia elétrica, designadamente, a caracterização das fontes de energia elétrica, as obrigações de prestação de informação e de reporte à ERSE e as metodologias de cálculo, estão plasmadas na Diretiva n.º 16/2018, de 13 de dezembro.

Estas regras possibilitam a oferta, por parte dos comercializadores, de ofertas ou carteira de ofertas 100% renováveis, e obrigam ao reporte trimestral, à ERSE, da informação sobre as ofertas comerciais de eletricidade⁵⁵ e, anual, sobre o folheto anual de rotulagem de energia elétrica a entregar aos seus clientes.

No âmbito das atividades de acompanhamento e supervisão da ERSE e conforme estabelecido no RRC, nesta secção é apresentada a informação anual sobre a rotulagem de energia elétrica.

⁵⁵Conforme designação da ficha contratual padronizada para consumidores abastecidos em BTN, de forma desagregada e, para os restantes segmentos, de forma agregada em função do *mix* energético no âmbito da rotulagem, desde que este seja distinto.

5.2 ANÁLISE DOS DADOS REPORTADOS

A informação apresentada nesta secção foi elaborada⁵⁶ a partir do reporte dos comercializadores de eletricidade⁵⁷, relativo aos quatro trimestres de 2020, reporte esse que contém: o número de clientes (por comercializador e oferta); o consumo faturado (por comercializador e oferta); GO canceladas (por oferta comercial e categoria de fonte de energia) e CBF celebrados em território nacional e no referencial de produção (por oferta e categoria de fonte de energia).

Na Figura 5-1 são apresentados o *mix* e as emissões específicas associadas à carteira de cada comercializador, com ordenação do *mix* “mais verde”, com menores emissões de dióxido de carbono (CO₂), para o *mix* “menos verde”⁵⁸.

Importa referir que, durante o ano de 2020, a evolução do *mix* do sistema sofreu alterações relacionadas com o arranque do sistema de emissão de GO em Portugal (EEGO) e, em grande medida, com a emissão automática de GO relativas à produção renovável com tarifa garantida e outras, ao abrigo de legislação específica, para a conta da DGEG⁵⁹.

Daqui resultou, de acordo com as regras em vigor, a dedução dessa produção à energia disponível em mercado no apuramento do *mix* do sistema, o que teve um impacto mais significativo nas categorias de fontes de energia eólica e hídrica, com uma redução acentuada do seu peso no *mix* final. Verificando-se, até à data, a ausência de um mecanismo de leilão para a venda das GO emitidas para a conta da DGEG, não foi possível aos comercializadores aproveitar a aquisição dessas GO para alterarem o seu *mix*.

A ausência do resgate das GO atribuídas à DGEG teve, igualmente, implicações retroativas ao início de 2020, desfasando com o reporte efetuado pelos comercializadores. Assim, de forma a obviar este problema, foi elaborada uma proposta de instrução pela ERSE, que se encontrava em consulta a

⁵⁶ Os valores dos *mix* das ofertas para o ano de 2020 são apurados tendo em consideração os valores reportados. Para os comercializadores que não reportaram a totalidade dos 4 trimestres, utiliza-se uma anualização dos valores reportados.

⁵⁷ Para o 4.º trimestre do ano de 2020, a informação de rotulagem estabelecida regulamentarmente, foi reportada à ERSE por 25 comercializadores, correspondendo a cerca de 36% do consumo do SEN. Reportaram os comercializadores: Acciona, Alfa Energia, Audax Renovables, Audax Sucursal Portugal, Axpo, Cooperativa Elétrica de Loureiro, Cooperativa A CELER, Ceve, Coopérnico, EDP Comercial, Elergone, Endesa, Ezurimbol, Fortia, Galp Power, Goldenergy, HEN, Iberdrola Clientes Portugal, Logica Energy, Meo Energia, Muon, PH Energia, Rolear, Usenergy e SU Eletricidade.

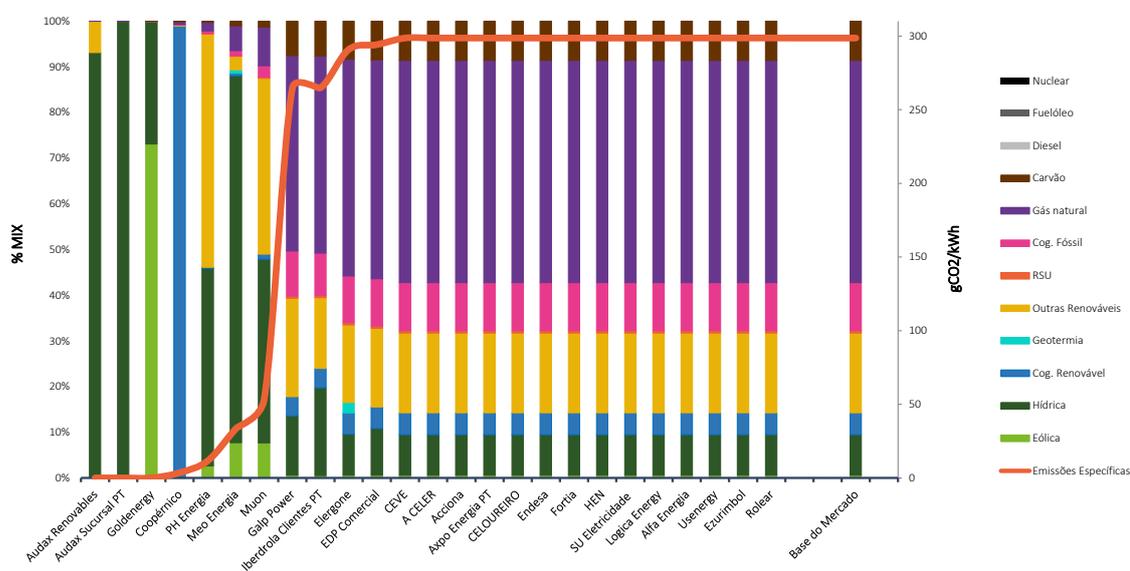
⁵⁸ Quando dois ou mais comercializadores tenham um *mix* idêntico, a ordenação é feita por ordem alfabética.

⁵⁹ Atento ao contexto do Decreto-Lei n.º 141/2010, na sua atual redação, que estabelece, no seu artigo 9.º, que toda a produção renovável e outra ao abrigo de legislação específica, que beneficiam de tarifa garantida, fica sujeita a que “o pagamento da remuneração ou do incentivo ao produtor pela entidade legalmente vinculada a realizar tal pagamento depende da confirmação da entrega das respetivas garantias de origem à DGEG” e que “a DGEG pode transacionar as garantias de origem recebidas (...), através de um mecanismo de leilão competitivo, com regras definidas e aprovadas pelo diretor-geral de Energia e Geologia (...)

interessados, à data de elaboração deste relatório, com uma metodologia transitória de apuramento da informação anual de rotulagem de energia elétrica.

Em 2020, o grupo Audax e a Goldenergy foram os comercializadores com as carteiras mais verdes, com valores de emissões específicas 0 CO₂/kWh, quase exclusivamente à custa do incremento face ao *mix* base, da tecnologia hídrica, no caso da Audax, e das tecnologias eólica e hídrica, no caso da Goldenergy. As emissões específicas do sistema são de cerca de 299 gCO₂/kWh.

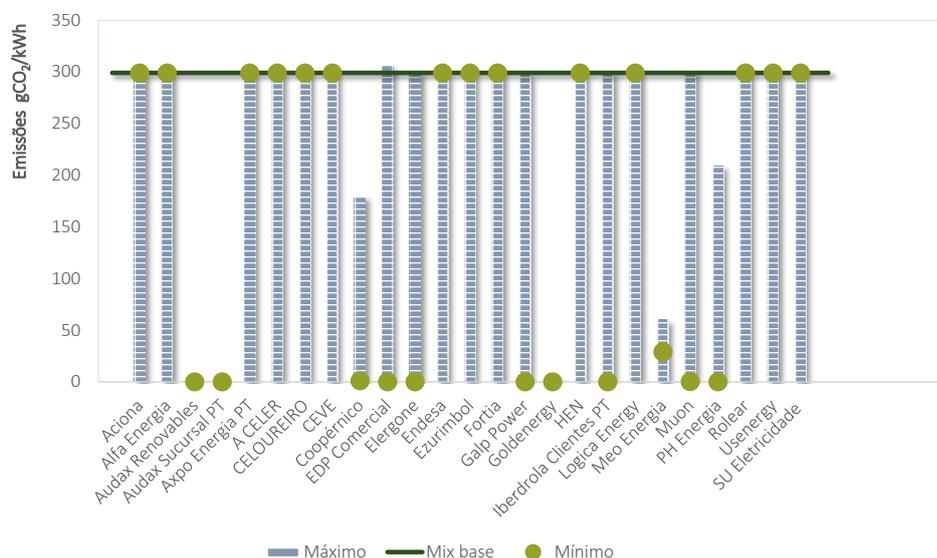
Figura 5-1 – Mix energético e emissões específicas por carteira de comercializador em 2020



Cada comercializador pode, na sua carteira, diferenciar os níveis de emissões específicas de cada uma das suas ofertas, praticando ofertas mais verdes, com um nível de emissões específicas inferiores à média da sua carteira, ou menos verdes, com um nível de emissões superiores à média da sua carteira. Assim, um comercializador que tenha a globalidade da sua carteira mais verde não é, necessariamente, o comercializador com a oferta mais verde do mercado, e vice-versa.

Na Figura 5-2, são apresentadas, para cada comercializador, em coluna, as emissões da oferta menos verde desse comercializador e, na bola verde, as emissões da oferta mais verde da carteira desse comercializador.

Figura 5-2 – Comparação entre as ofertas, mais e menos verdes de cada comercializador, a partir das emissões específicas de CO₂, em 2020

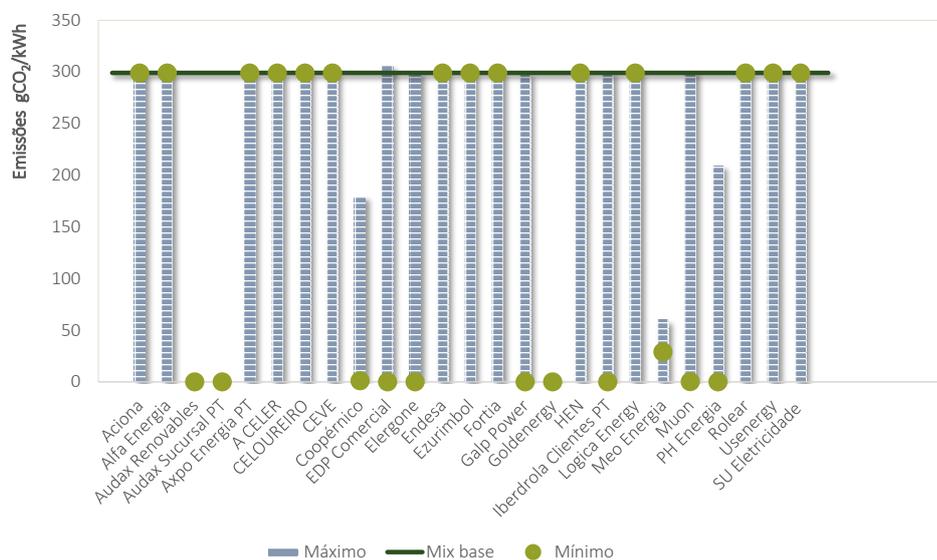


Fazendo uma avaliação mais ao pormenor, verifica-se que cerca de 38 ofertas no mercado apresentam valores nulos de emissões (Figura 5-3/Figura 5-4), valor significativamente superior ao verificado em 2019, o que parece revelar uma crescente consciência ambiental.

No caso do grupo Audax e da Goldenergy, as emissões de todas as ofertas são de 0 g CO₂/kWh. Os restantes comercializadores dividem-se entre aqueles que não diferenciam as ofertas na sua carteira em termos de emissões, apresentando todas as ofertas com emissões iguais às do *mix* base do sistema⁶⁰, e os que diferenciam as ofertas na sua carteira, apresentando ofertas com emissões mais baixas (nalguns casos 0 g CO₂/kWh) e outras ofertas com emissões mais elevadas (nalguns casos iguais às do *mix* base do sistema).

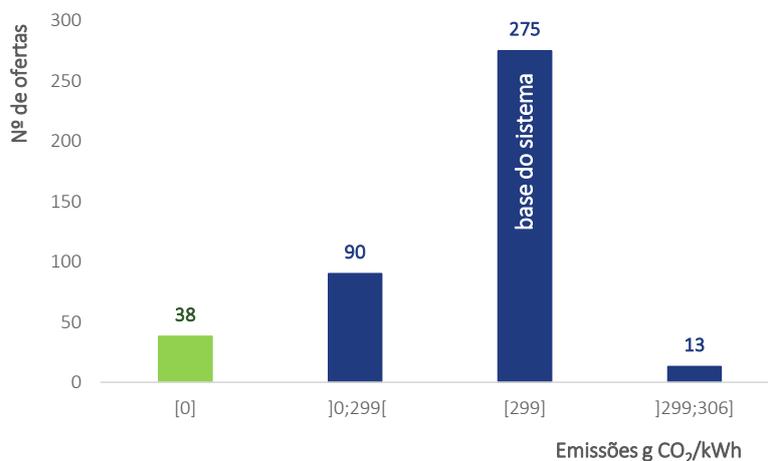
⁶⁰ O *mix* base de mercado ou de sistema é apurado segundo a calculatória prevista no artigo 5.º da Diretiva n.º 16/2018, de 13 de dezembro, e tem como fundamento a informação sobre: a produção de energia elétrica em Portugal Continental, saldo importador na interligação com Espanha, garantias de origem válidas em território nacional e existência de contratos bilaterais executados durante o ano de 2020.

Figura 5-2 – Comparação entre as ofertas, mais e menos verdes de cada comercializador, a partir das emissões específicas de CO₂, em 2020



Fazendo uma avaliação mais ao pormenor, verifica-se que cerca de 38 ofertas no mercado apresentam valores nulos de emissões (Figura 5-3/Figura 5-4), valor significativamente superior ao verificado em 2019, o que parece revelar uma crescente consciência ambiental.

Figura 5-3– Número de ofertas comerciais em função das respetivas emissões específicas, em 2020

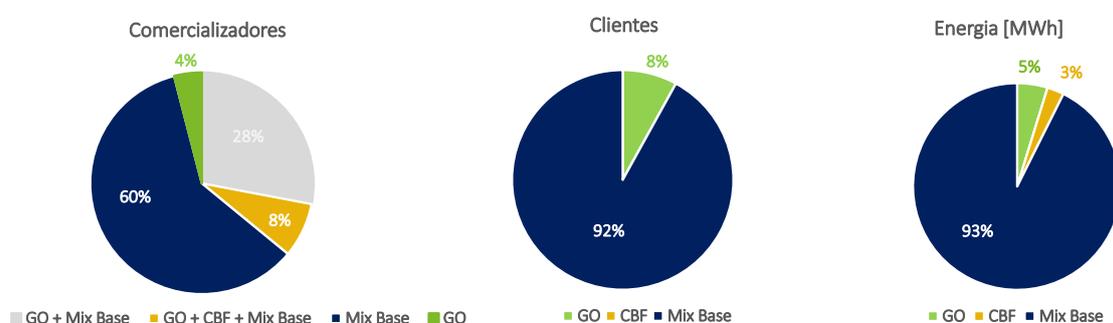


Em 2020, 40% dos comercializadores recorreu a GO ou CBF como ferramentas de aprovisionamento para melhorar o *mix* base da sua carteira de comercialização, enquanto 60% optaram por apresentar o *mix* base do sistema aos seus clientes (Figura 5-4).

Apenas 8% dos clientes da energia faturada estão abrangidos por ofertas comerciais nas quais o comercializador utilizou GO ou CBF.

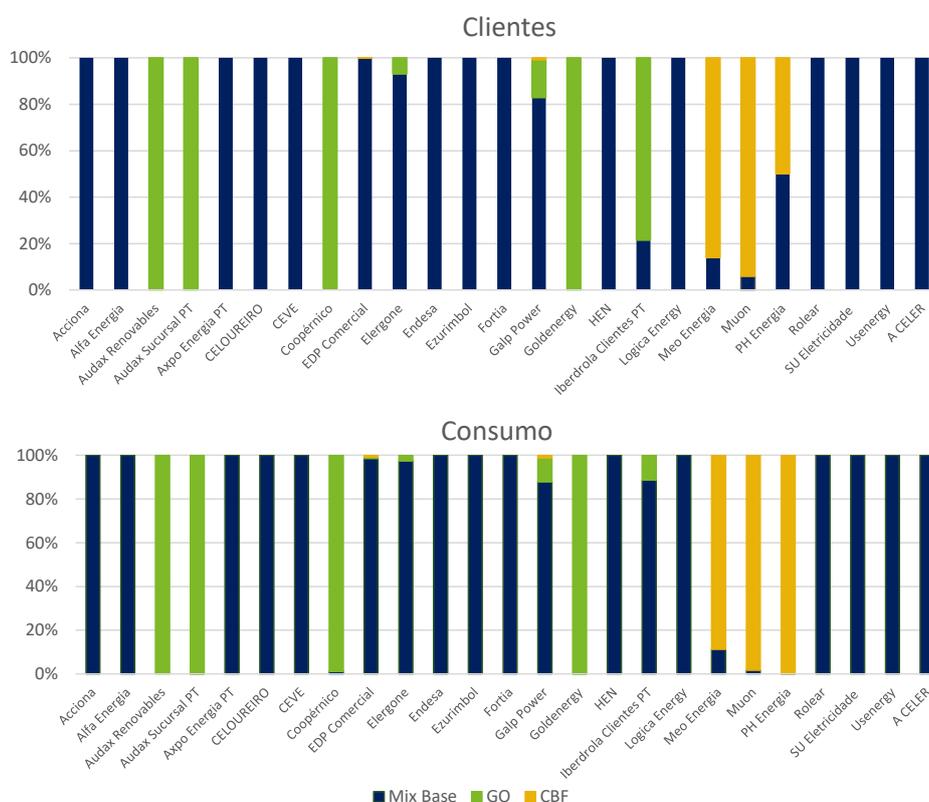
A percentagem de comercializadores que recorrem a GO e a CBF, para alterar o *mix* das suas ofertas, é superior à percentagem de clientes ou energia abrangidos por essa modificação, o que indicia que existe um esforço de diferenciação por parte dos comercializadores que pode ainda não estar a ser correspondido em termos de adesão por parte dos clientes.

Figura 5-4 – Peso relativo da utilização de CBF ou GO no *mix*, por comercializador, número de clientes e consumo



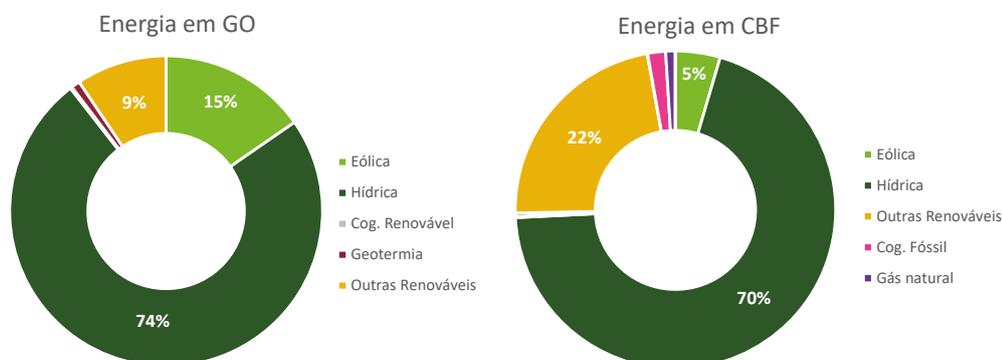
Em 2020, de entre os comercializadores que alteraram o *mix* da sua carteira, a Meo Energia, a Muon e a PH Energia são os que recorrem, de forma mais significativa, à utilização da ferramenta CBF (Figura 5-6).

Figura 5-5 – Percentagem de nº de clientes e energia da carteira de cada comercializador que foi objeto de alteração do *mix* base de mercado por recurso a CBF e/ou GO



Em 2020, a tecnologia hídrica foi a mais utilizada pelos comercializadores para proceder à alteração do *mix* da sua carteira através de GO e de CBF (Figura 5-6). A tecnologia eólica foi utilizada com maior expressão pelos comercializadores que utilizaram GO enquanto as outras renováveis são mais relevantes para os comercializadores que recorreram a CBF.

Figura 5-6 – Energia em GO e CBF por categoria de fonte de energia elétrica



6 QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

Nesta secção é feita uma resenha da evolução global, entre 2015 e 2019, 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 dos RQS que estiveram em vigor em cada momento. A partir de 2018, as obrigações de qualidade de serviço comercial de ambos os setores passaram a constar de um RQS único, aprovado em 2017.

A presente secção não considera dados relativos a 2020 pelo facto de estes não estarem disponíveis no momento da elaboração deste documento.

6.1 COMERCIALIZADORES

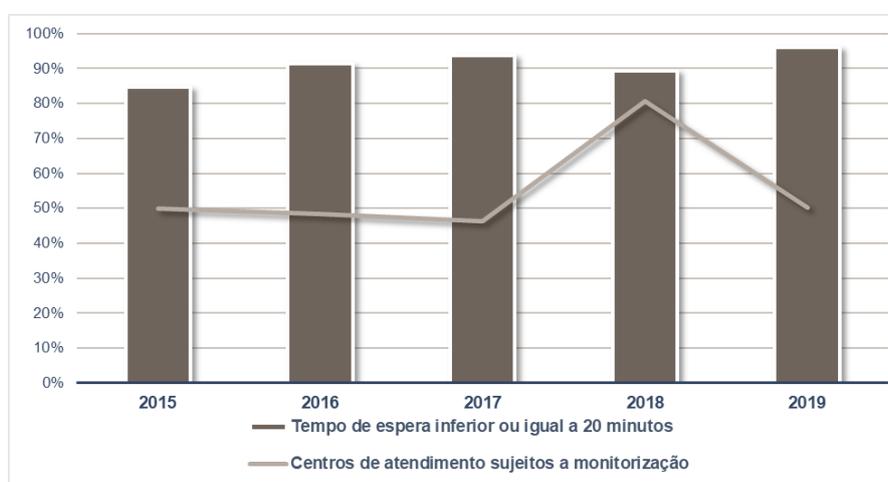
6.1.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

No que respeita ao tempo de espera no atendimento presencial, é aplicado, no âmbito dos RQS, um indicador geral, calculado e divulgado por centro de atendimento monitorizado. Em cada ano, as empresas que tenham atendimento presencial e tenham tido mais de cinco mil atendimentos no ano anterior, 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, que consiste no quociente do número de atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos, pelo número total de atendimentos, tem registado uma evolução positiva desde 2016 (Figura 6-1), passando de 85%, em 2015, para 96% em 2019. Ao nível da percentagem de atendimentos sujeitos a monitorização, esta foi de 50%, em linha com os valores registados antes de 2018.

Figura 6-1 - Percentagem de atendimentos presenciais monitorizados por comercializadores com tempo de espera inferior a 20 minutos



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

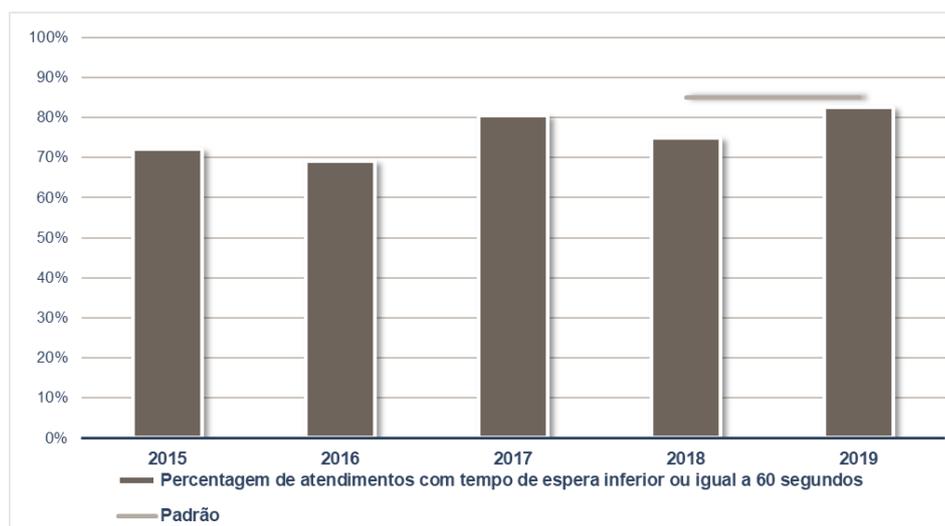
6.1.2 ATENDIMENTO TELEFÓNICO

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. A partir de 2018, as empresas devem cumprir o valor padrão de 85%, isto é, pelo menos 85% das chamadas devem ter um tempo de espera inferior a 60 segundos.

O valor do indicador melhorou no período em análise (Figura 6-2), registando, em 2019, um valor de 83%, ainda assim, abaixo do padrão exigível.

Figura 6-2 - Percentagem de atendimentos telefónicos de âmbito comercial monitorizados por comercializadores com tempo de espera inferior a 60 segundos



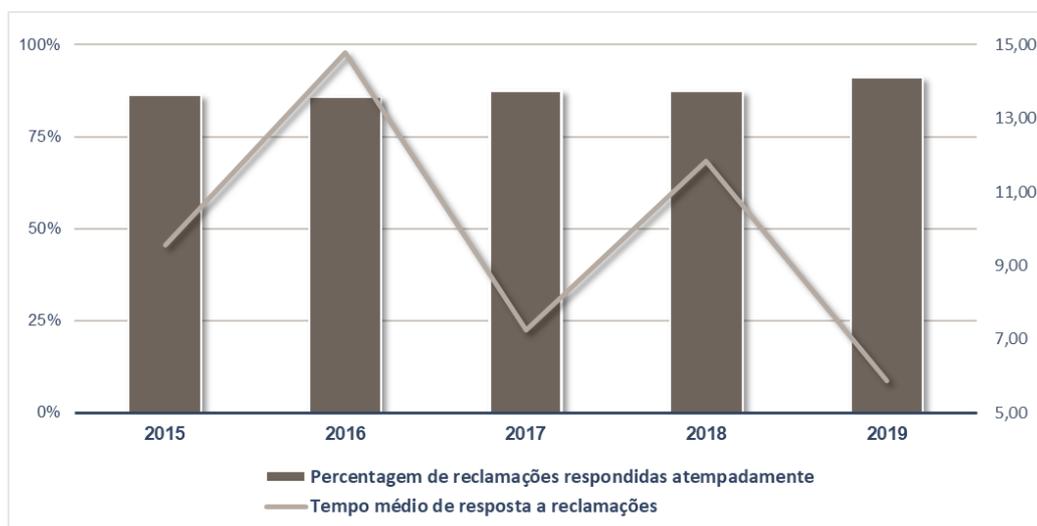
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

6.1.3 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 livremente estabelecido contratualmente com cada cliente, sendo que a partir de 2018, esse prazo passou a não poder superar os 15 dias úteis. Cabe ainda referir que a compensação devida por resposta fora do prazo definido em contrato continua a ser estabelecida contratualmente, mas que esse valor deve, a partir de 2018, ser igual ou superior a 5 euros.

Globalmente, registou-se, em 2019, uma redução dos tempos médios de resposta dos comercializadores a reclamações, tendo-se atingido um tempo de resposta próximo dos 6 dias úteis, o melhor resultado do período em análise. A percentagem de respostas dentro do prazo contratualmente estabelecido também melhorou atingindo um valor de 91,2%.

Figura 6-3 - Percentagem de reclamações respondidas atempadamente pelos comercializadores e tempo médio de resposta (dias úteis)



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE. Nota: A partir de 2018 o indicador não inclui as respostas a temas de medição, qualidade da energia elétrica ou características do gás.

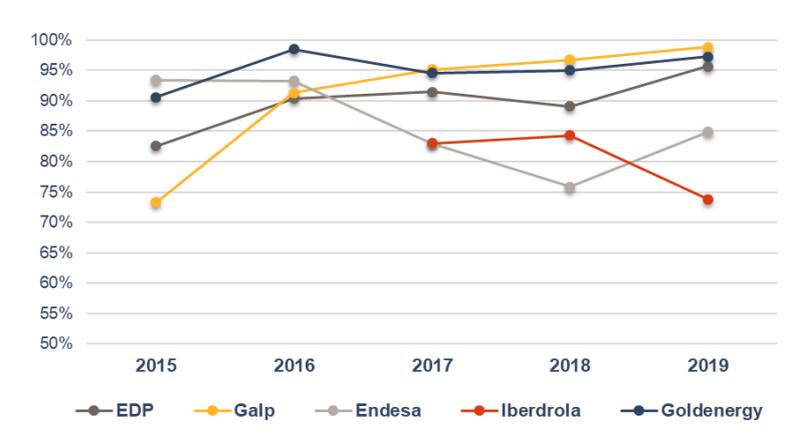
6.1.4 ANÁLISE POR COMERCIALIZADOR

A presente secção visa apresentar a evolução do desempenho individual dos comercializadores no âmbito da qualidade de serviço comercial. A análise incide sobre o atendimento presencial, o atendimento telefónico e a resposta a reclamações, por parte dos comercializadores que registaram, em 2020, quotas de mercado em número de clientes, em pelo menos um dos setores, iguais ou superiores a 5%.

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

Nos atendimentos presenciais, verifica-se uma melhoria generalizada do desempenhos dos comercializadores no período em análise (Figura 6-4). Em 2019, todos os comercializadores, com exceção da Iberdrola, melhoraram a percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos. A Galp e a Goldenergy mantêm-se em 2019 como os comercializadores com as percentagens mais elevadas de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos, com valores entre os 97% e os 99%.

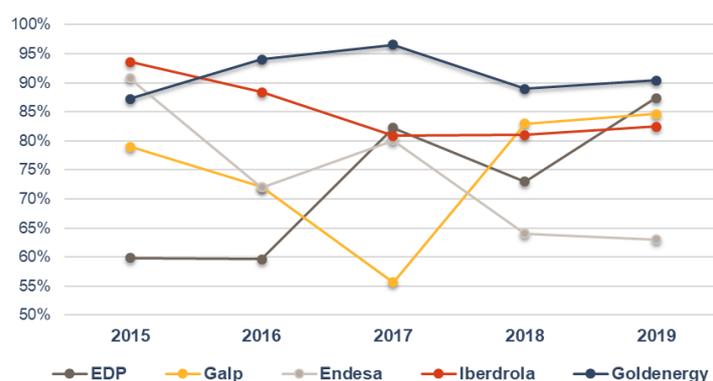
Figura 6-4 - Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior a 20 minutos monitorizados, por comercializador



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Em relação ao atendimento telefónico de âmbito comercial, registou-se também uma melhoria do indicador por parte de todos os comercializadores analisados, com exceção da Endesa que passou a ser o único, de entre os analisados, que regista um valor do indicador inferior a 80%. A Goldenergy é, de acordo com os dados reportados, o comercializador que apresenta o melhor desempenho no atendimento telefónico desde 2016.

Figura 6-5 - Percentagem de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior a 60 segundos, por comercializador



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

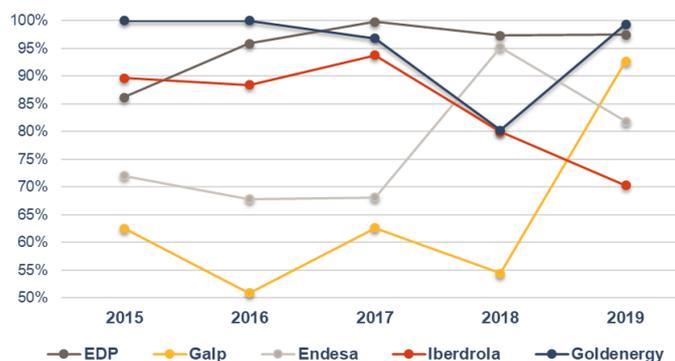
A Figura 6-6 apresenta a percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo previsto regulamentarmente pelos comercializadores sob análise. Cabe referir que, em relação aos tempos de

resposta a reclamações, os comercializadores são livres de acordar com os seus clientes os prazos de resposta, sendo que, a partir de 2018, o prazo acordado não pode superar os 15 dias úteis.

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

Em 2019, a Goldenergy, a EDP e a Galp registaram percentagens superiores a 90% nas respostas atempadas aos clientes. A Endesa e a Iberdrola registaram uma deterioração do seu desempenho neste indicador, sendo a Iberdrola o comercializador que apresenta os valores mais reduzidos.

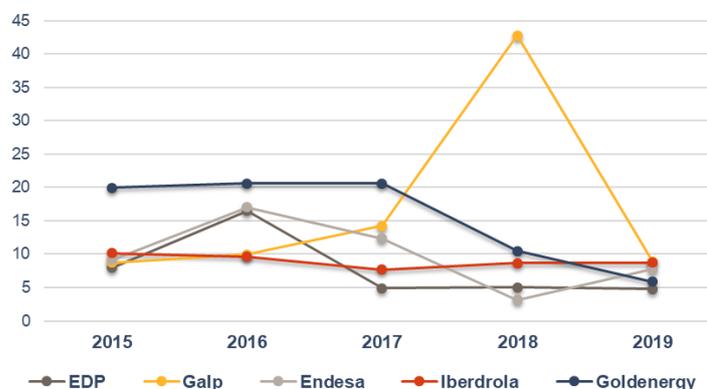
Figura 6-6 - Percentagem de reclamações respondidas atempadamente, por comercializador



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Em relação ao tempo médio de respostas, a maioria dos comercializadores analisados apresentam alguma estabilidade deste indicador. A exceção é a Galp, que havia registado em 2018 um tempo médio de resposta anormalmente elevado e que, em 2019, voltou a registar valores em linha com os dos restantes comercializadores. Todos os comercializadores analisados registam em 2019 (Figura 6-7), tempos médios de resposta a reclamações inferiores a 15 dias úteis. A EDP apresenta o melhor registo com um tempo médio de resposta de 4,8 dias úteis.

Figura 6-7 - Tempo médio de resposta a reclamações por comercializador



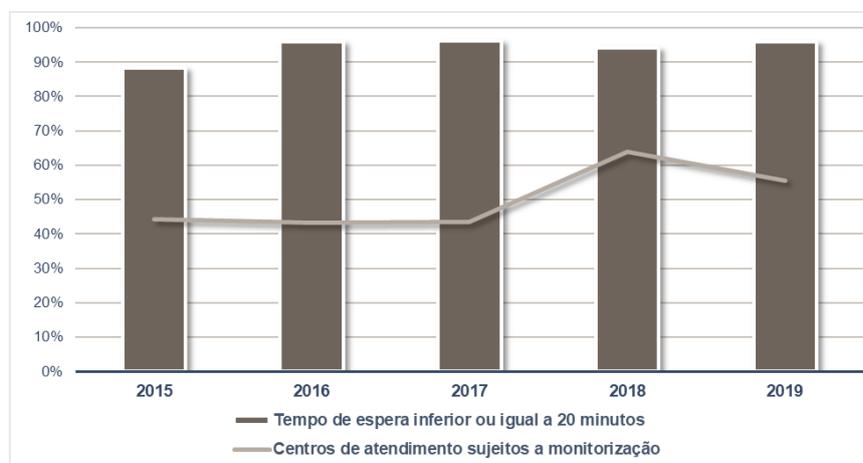
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

6.2 OPERADORES DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

6.2.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

A evolução da percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos (Figura 6-8) apresenta, desde 2016, um comportamento estável com valores em torno de 95%, que apontam para uma boa qualidade na disponibilização deste meio de atendimento por parte dos ORD. Ao nível dos atendimentos monitorizados, verifica-se que continuam a ser monitorizados mais de 50% dos atendimentos, apesar da ligeira quebra registada em 2019.

Figura 6-8 - Percentagem de atendimentos presenciais monitorizados por ORD com tempo de espera inferior a 20 minutos



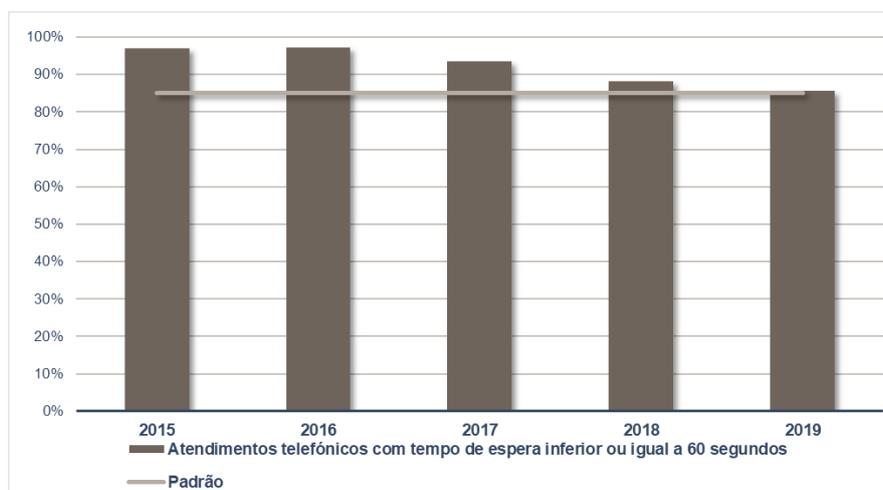
Fonte: ORD. Elaboração ERSE.

6.2.2 ATENDIMENTO TELEFÓNICO

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

Da análise à Figura 6-9 verifica-se, nos últimos três anos, uma tendência de redução das percentagens de chamadas para comunicação de avarias e de emergências com tempo de espera até 60 segundos. Ainda assim, o valor deste indicador mantém-se, em 2019, acima do padrão aplicável de 85%.

Figura 6-9 - Percentagem de atendimentos telefónicos para comunicação de avarias (setor elétrico) e de emergências e avarias (setor GN) com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos



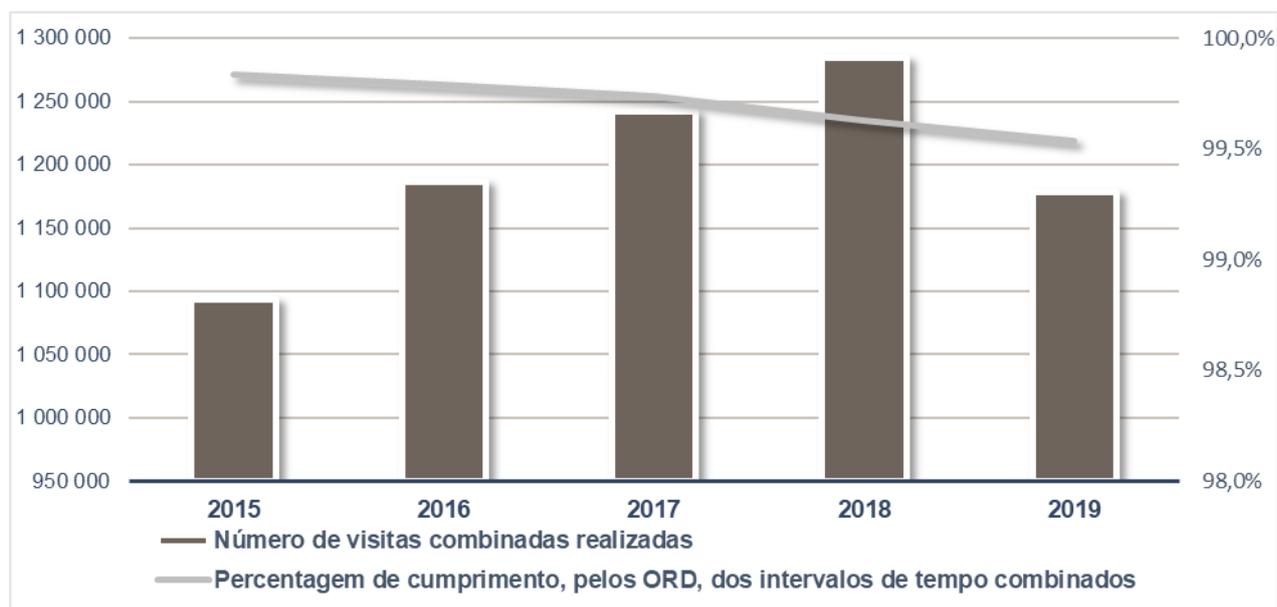
Fonte: ORD. Elaboração ERSE.

6.2.3 AGENDAMENTO DE VISITAS COMBINADAS

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

Verifica-se que, entre 2015 e 2019, a percentagem de visitas combinadas realizadas nos intervalos de tempo combinados se manteve num nível bastante elevado e sempre superior a 99,5%. O número de visitas combinadas em 2019 foi de cerca de 1,18 milhões, quebrando a tendência de crescimento que se vinha registando nos últimos anos.

Figura 6-10 - Número de visitas combinadas realizadas e percentagem de cumprimento, pelos ORD, dos intervalos de tempo combinados



Fonte: ORD. Elaboração ERSE.

6.2.4 RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

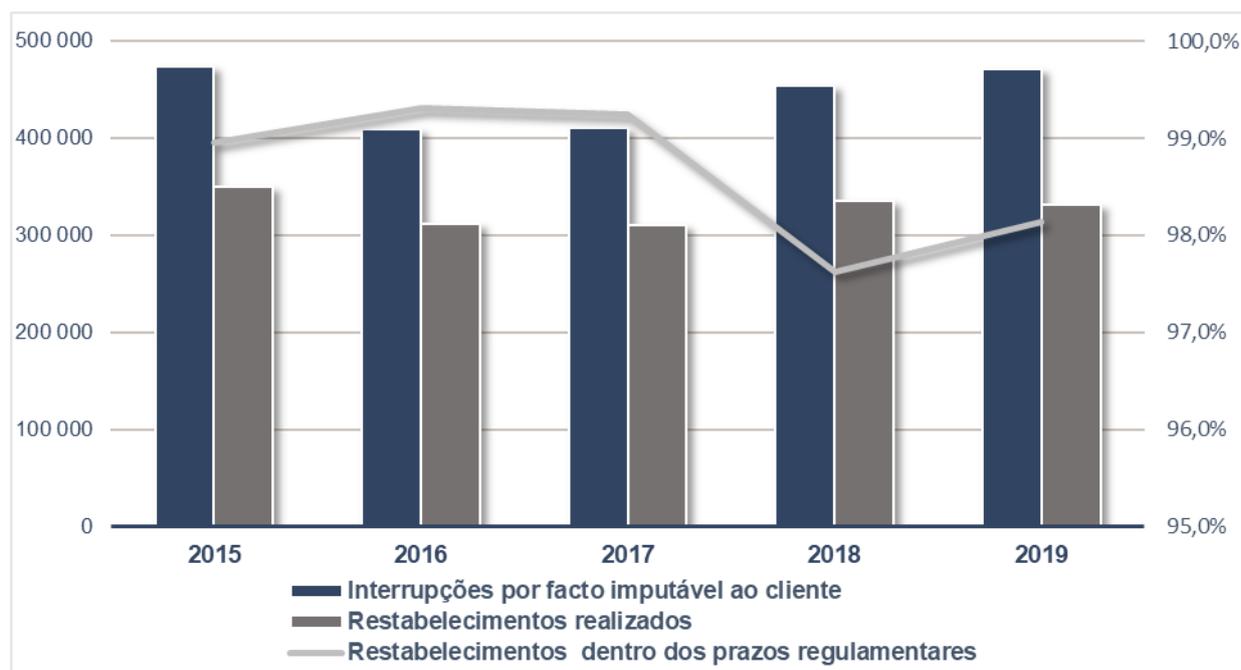
Existem factos imputáveis ao cliente que originam a interrupção do fornecimento, sendo o mais comum a falta de pagamento das faturas. De acordo com o RQS, caso o fornecimento não seja restabelecido dentro de determinados prazos⁶¹ (12 horas para clientes BTN no setor elétrico e para consumidores no setor do gás, oito horas para os restantes clientes e quatro horas quando pago o restabelecimento urgente), após o momento da regularização da situação que originou a interrupção, o cliente tem direito a compensação.

A Figura 6-11 apresenta a evolução das interrupções por facto imputável ao cliente e dos restabelecimentos realizados, bem como a percentagem de restabelecimentos do fornecimento dentro dos prazos previstos, por parte dos ORD de ambos os setores, no período de 2015 a 2019.

⁶¹ A contagem dos prazos suspende-se entre as 0h00 e as 8h00, exceto para os clientes prioritários. O incumprimento do prazo de restabelecimento do fornecimento confere ao cliente o direito de compensação no valor de 20 euros.

Em 2019 voltou a crescer o número de interrupções e do número de restabelecimentos, não se atingindo, no entanto, os valores de 2015. O cumprimento dos prazos de restabelecimento continua muito elevado, com 98,1% dos restabelecimentos a ocorrer dentro dos prazos regulamentares.

Figura 6-11 - Número de interrupções e restabelecimentos realizados por facto imputável ao cliente e percentagem de cumprimento de prazos



Fonte: ORD. Elaboração ERSE.

6.2.5 ATIVAÇÕES E DESATIVAÇÕES DO FORNECIMENTO

No âmbito da qualidade de serviço comercial, considera-se ativação de fornecimento a realização, pelo ORD, das operações necessárias para o início do fornecimento a uma instalação de utilização que não esteja a ser abastecida, na sequência da celebração de um contrato de fornecimento com um comercializador.

Paralelamente, considera-se desativação de fornecimento a realização, pelo ORD, das operações necessárias para o fim do fornecimento a uma instalação de utilização que esteja a ser abastecida, na sequência da denúncia, por iniciativa do cliente, de um contrato de fornecimento com um comercializador.

Até 2018, a regulamentação entre os dois setores, no que respeita à disponibilidade de agendamento de ativações de fornecimento, não estava harmonizada. No setor elétrico aplicavam-se indicadores gerais aos ORD e aos comercializadores enquanto no setor do gás era aplicada uma obrigação individual para os ORD

com direito a compensação em caso de falha. Os limites de tempo definidos eram também diferentes: agendamento nos dois dias úteis seguintes, para o setor elétrico (com padrão de 90%), agendamento nos três dias úteis seguintes, no setor do gás.

Por esta razão, não se apresentam valores de anos anteriores a 2018, dada a evidente dificuldade na comparação de desempenhos entre setores.

O RQS aprovado em 2017 harmonizou as obrigações aplicáveis a este tema, tendo também introduzido regras para o agendamento das desativações do fornecimento.

Assim, desde 2018 que os ORD devem garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação da visita combinada para a ativação, ou para a desativação, do fornecimento, num dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador. O incumprimento confere ao cliente o direito de compensação no valor de 20 euros. Esta obrigação não se aplica em determinadas situações, por exemplo: se o cliente indicar uma data específica da sua preferência ou se a sua presença não for necessária, entre outras.

Em 2019 registaram-se, aproximadamente, 451 mil agendamentos de ativações e 229 mil agendamentos de desativações, valores significativamente acima dos verificados em 2018. Relativamente ao desempenho das empresas, verificou-se que, em 2019, os ORD garantiram a disponibilidade de agendamento para a realização da ativação e da desativação de fornecimento nos 3 dias úteis seguintes à solicitação em 95% e 96% dos casos, respetivamente.

O tempo médio entre o momento do agendamento e a data agendada varia entre 2,1 dias úteis para o agendamento de ativações, e 3,5 dias úteis para o agendamento de desativações. De referir que estes tempos médios incluem as situações em que os clientes solicitam o agendamento para datas fora do intervalo de 3 dias úteis seguintes ao momento de agendamento.

6.2.6 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. O RQS define 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, e o número total de leituras.

Estes indicadores são aplicáveis a todos os equipamentos de medição em BTN, no setor elétrico, e a todos os equipamentos de medição de clientes com consumo anual inferior ou igual a 10 000 m³ (n), no setor do gás, independentemente da acessibilidade, e tomam em consideração quer as leituras diretas dos ORD, quer as comunicadas pelos clientes. Até 2019, não era feita distinção entre leituras comunicadas por telecontagem e leituras recolhidas manualmente. A partir do final desse ano, com a entrada em vigor do Regulamento dos Serviços das Redes Inteligentes⁶², os indicadores gerais relativos à frequência de leituras, acima referidos, deixam de incluir as leituras realizadas remotamente em equipamentos de medição integrados em redes inteligentes⁶³. Adicionalmente, a revisão do RQS, no início de 2021, excluiu todas as leituras remotas, independentemente de os equipamentos estarem ou não integrados em redes inteligentes.

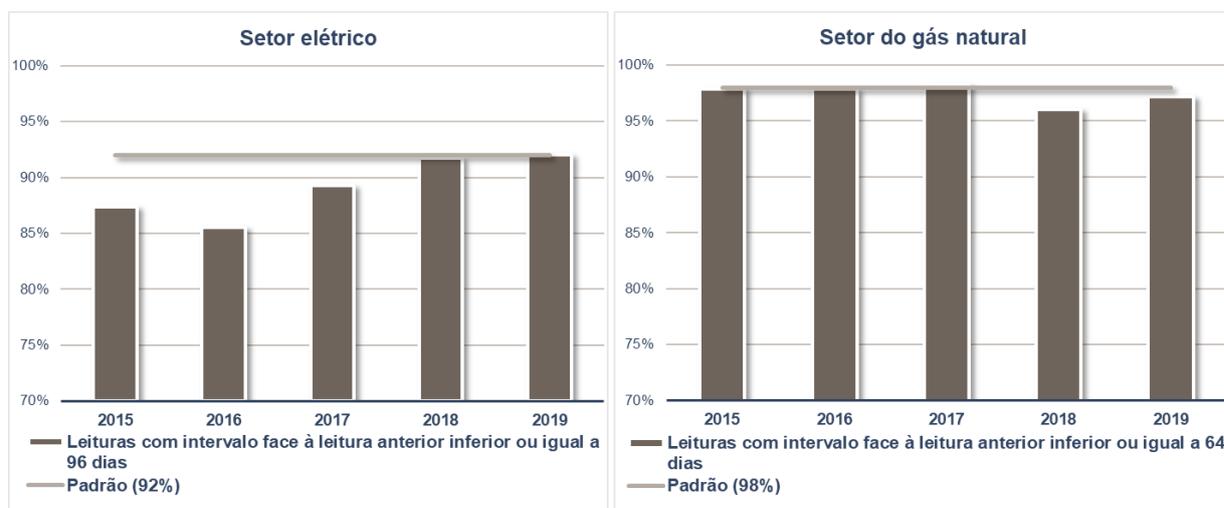
Os ORD devem garantir que, anualmente, o valor do indicador é igual ou superior ao padrão de 92%, para a eletricidade, e de 98%, para o gás.

Na Figura 6-12 verifica-se que, no setor elétrico, o indicador tem vindo a registar acentuadas melhorias, de tal forma que, em 2019, o seu valor superou, pela primeira vez, o padrão regulamentarmente exigível, ao que não será alheio o peso cada vez mais significativo das leituras remotas, que já representam 47% das leituras totais. Recorde-se que só a partir dos dados de 2020 serão estes indicadores calculados sem as leituras remotas. Em sentido inverso, o indicador do setor do gás ficou, em 2019, abaixo do padrão exigido de 98%, apesar da melhoria face ao ano anterior.

⁶² Regulamento n.º 610/2019, de 2 de agosto.

⁶³ Artigo 42.º do Regulamento das Redes Inteligentes.

Figura 6-12 - Frequência de leituras para o setor elétrico e para o setor do gás



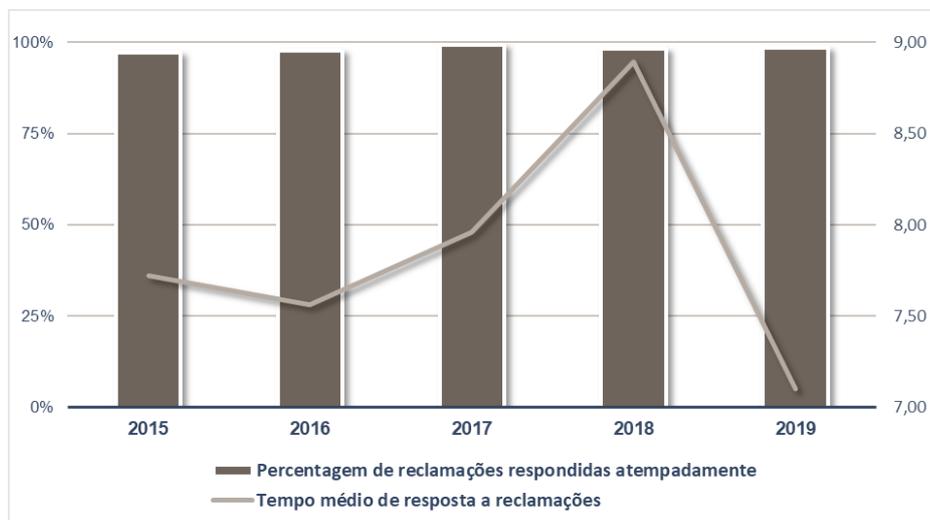
Fonte: ORD. Elaboração ERSE.

6.2.7 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 6-13 apresenta a percentagem de reclamações respondidas pelos ORD da eletricidade e do gás dentro do prazo previsto regulamentarmente, bem como a evolução do tempo médio de resposta entre 2015 e 2019. Os ORD apresentam nesta matéria um comportamento bastante homogêneo ao longo de todo o período, com os tempos médios de resposta a variarem entre os 7,0 e os 9,0 dias úteis, sendo o ano de 2019 o melhor desde 2015. As percentagens de reclamações respondidas atempadamente mantêm-se em níveis bastante elevados, sempre acima de 97% e atingindo, em 2019, um valor de 98,6%.

Figura 6-13 - Percentagem de reclamações respondidas atempadamente pelos ORD e tempo médio de resposta (dias úteis)



Fonte: ORD. Elaboração ERSE.

7 PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

7.1 SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA EPIDEMIOLÓGICA

O ano de 2020 foi marcado pela situação de emergência epidemiológica, razão pela qual foram aprovadas diversas medidas, de âmbito legislativo e regulamentar que tiveram, como objetivo último, assegurar uma maior proteção dos consumidores de eletricidade e de gás natural que, fruto das circunstâncias, se encontravam numa situação de acrescida vulnerabilidade.

As alterações legislativas e regulamentares relacionadas com a Covid-19 que foram aprovadas e aplicadas ao longo do ano de 2020, com impacto direto no funcionamento dos mercados retalhistas e com um marcado cariz de proteção do consumidor, foram as seguintes:

- [Lei n.º 7/2020, de 10 de abril](#) que estabelece regimes excecionais e temporários de resposta à epidemia SARS-CoV-2, e procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 10-I/2020, de 26 de março, e à quarta alteração à Lei n.º 27/2007, de 30 de julho.
- [Regulamento n.º 255-A/2020, de 18 de março](#) que estabelece medidas extraordinárias no setor energético por emergência epidemiológica Covid-19.
- [Regulamento n.º 356-A/2020, de 8 de abril](#) que estabelece medidas excecionais no âmbito do SEN e do SNG.

Lei n.º 7/2020, de 20 de abril

Esta Lei estabeleceu regimes excecionais e temporários de resposta à epidemia SARS-CoV-2, incluindo a garantia de acesso aos serviços essenciais, nomeadamente os serviços de fornecimento de energia elétrica e de gás natural, os quais não podiam, de acordo com esta Lei, ser suspensos durante o estado de emergência e no mês subsequente.

Regulamento n.º 255-A/2020, de 18 de março

Este regulamento da ERSE aprovou um conjunto de regras de medidas extraordinárias no setor energético no contexto da emergência epidemiológica de Covid-19 relativas, entre outras às interrupções de fornecimentos, aos pagamentos fracionados, a moratórias de pagamentos devidos pelos comercializadores, à prioridade de atuação relativa ao fornecimento de instalações prioritárias,

nomeadamente hospitalais, ou à redução das atividades que implicassem o contacto direto com os clientes em suas casas.

Regulamento n.º 356-A/2020, de 8 de abril

Este regulamento veio prorrogar os prazos de aplicação do regime estabelecido no Regulamento n.º 255-A/2020, de 18 de março, proceder à regulamentação prevista nesse regulamento, bem como estabelecer medidas excecionais adicionais no âmbito do SEN e do SNG.

De entre as medidas adotadas incluem-se nomeadamente as relativas à faturação dos termos de potência, de capacidade, fixo e de energia, ao fracionamento de valores de faturação pelos operadores de redes aos comercializadores, à moratória adicional dos encargos de acesso às redes, às regras de consolidação de desvios de comercialização no SEN e no SNG, à aplicação de obrigações de qualidade de serviço comercial ou no âmbito dos procedimentos de registo de agentes de mercado.

7.2 OBRIGAÇÕES DE SERVIÇO PÚBLICO

7.2.1 OBRIGAÇÕES DE SERVIÇO PÚBLICO EM CONTEXTO DE LIBERALIZAÇÃO

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

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

- a universalidade e a igualdade de acesso por todos os agentes que se encontrem em condições idênticas,
- a continuidade e regularidade na provisão do serviço,
- a qualidade de bens e serviços fornecidos,
- a adaptação às necessidades dos utentes do serviço,

- a existência e disponibilidade de meios adequados para recurso e reclamação quanto à prestação do serviço.

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

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

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

O contexto da regulação setorial deve adaptar-se, por um lado, à abrangência das obrigações impostas para assegurar o 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.

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

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 ML, 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 7-1.

Quadro 7-1 - Estrutura e resultados esperados do mercado em bom funcionamento

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

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

7.2.3 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 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 Portugal⁶⁴, 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 aplicável⁶⁵, 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

⁶⁴ 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.

⁶⁵ 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.

pelos consumidores. Esta obrigação abrange igualmente as alterações às condições contratuais, as quais devem ser objeto de clara informação com carácter prévio à sua entrada em vigor;

- informação sobre a existência de meios de apoio **a clientes económica e socialmente vulneráveis**, o que se materializa, designadamente, em informação sobre a aplicação da tarifa social na eletricidade, ou na possibilidade do registo com clientes com necessidades especiais (por exemplo, dependência de equipamento médico eléctrico, 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 internet⁶⁶ 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 contraordenacional⁶⁷ (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

⁶⁶ 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.

⁶⁷ 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.

incumprimento de obrigações. Também aqui, dependendo da natureza do indício e da sua comprovação, pode haver lugar a instauração de processo contraordenacional.

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

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 ML, 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.

7.2.4 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.

7.3 TARIFA SOCIAL

A tarifa social para a eletricidade foi criada em 2010 com a publicação do Decreto-Lei n.º 138-A/2010 de 28 de dezembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 172/2014 de 14 de novembro pela Lei n.º 7-A/2016 e, para o gás, 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, metodologia que tem a vantagem de permitir aos clientes beneficiarem da tarifa social independentemente do seu fornecedor.

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, pelas empresas transportadoras e comercializadores de gás 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: 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.

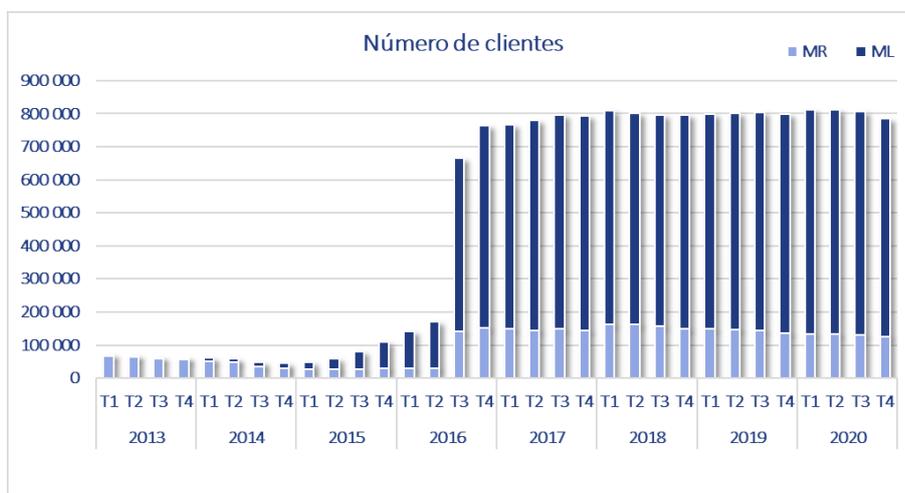
Cada cliente final economicamente vulnerável pode beneficiar da tarifa social num único ponto de ligação às redes de distribuição de baixa tensão (eletricidade) e de BP (gás), onde cumpra cumulativamente os seguintes requisitos: ser titular do contrato de fornecimento; destinar o consumo de energia exclusivamente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

No fim de 2020 existiam 784 702 consumidores no setor elétrico abrangidos pela tarifa social, o que representa cerca de 12% do total de consumidores de eletricidade em Portugal continental. A percentagem de clientes abrangidos pela tarifa social em Portugal continental que é fornecida por um comercializador do ML é de 88%, valor claramente acima dos 84% dos restantes clientes.

Depois do pico de crescimento dos clientes abrangidos registado no terceiro trimestre de 2016⁶⁸, verifica-se que o número de beneficiários da tarifas se tem mantido estável em torno dos 800 mil clientes, sendo que se assistiu a uma diminuição desse valor no último trimestre de 2020.

⁶⁸ 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 7-1 - Número de clientes abrangidos pela Tarifa Social, no setor elétrico, 2013 a 2020

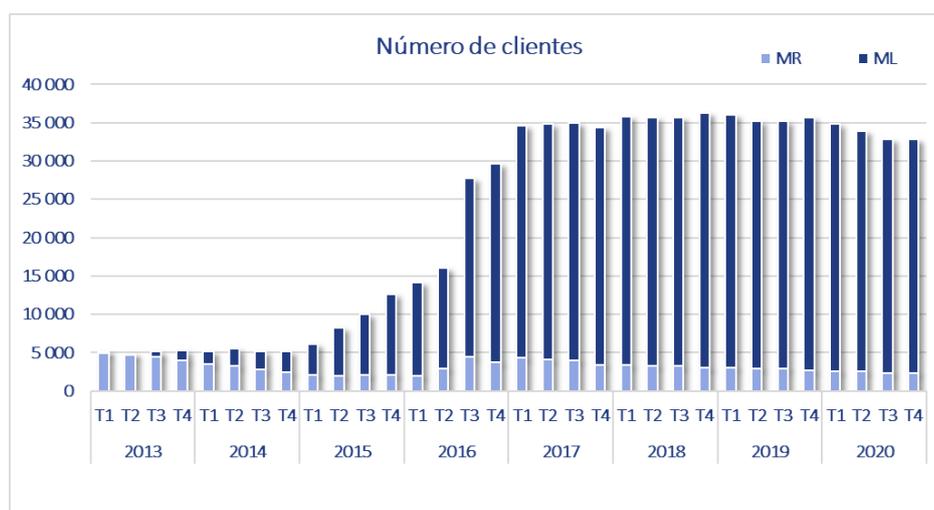


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

No setor do gás existiam, no final de 2020, 32 854 consumidores abrangidos pela tarifa social, o que corresponde a cerca de 2% dos consumidores totais de gás em Portugal continental. A percentagem de clientes de gás abrangidos pela tarifa social que é fornecida por um comercializador do ML é de 93%, valor claramente acima dos 84% dos restantes clientes.

O número de beneficiários da tarifa social teve, à semelhança do setor elétrico e pelas mesmas razões, um crescimento acentuado no terceiro trimestre de 2016, estabilizando depois em torno dos 35 mil clientes.

Figura 7-2 - Número de clientes abrangidos pela Tarifa Social, no setor do gás, 2013 a 2020



Fonte: Comercializadores. Elaboração: ERSE.

7.4 POBREZA ENERGÉTICA

A pobreza energética é uma forma distinta de pobreza associada a uma série de consequências adversas para a saúde e o bem-estar das pessoas. As famílias pobres em energia experimentam níveis inadequados de serviços essenciais associados ao consumo de energia, razão pela qual o endereçamento desta questão contribui para o aumento da inclusão social.

Na origem da pobreza energética estão um conjunto de razões como o baixo rendimento familiar, uma elevada proporção do rendimento disponível despendido no consumo de energia, edifícios e equipamentos ineficientes e necessidades específicas de energia doméstica.

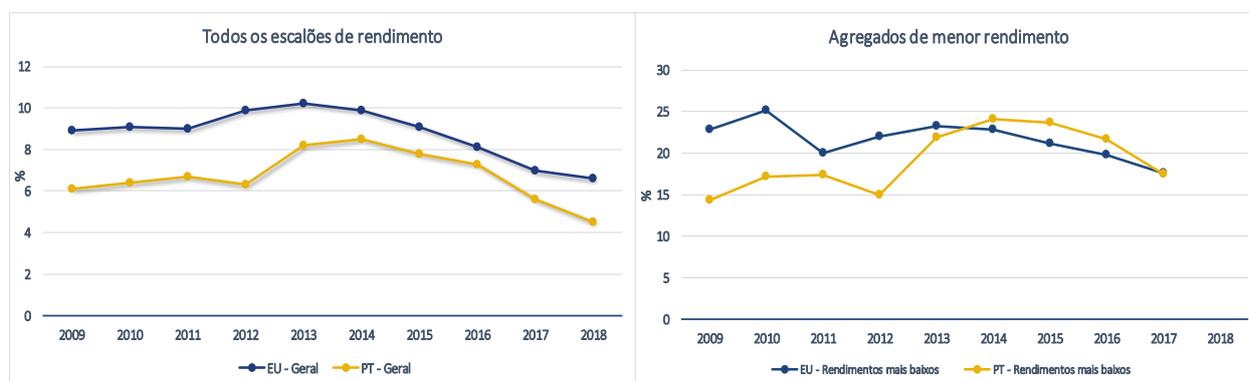
O tema da pobreza energética tem vindo a ganhar visibilidade no seio da UE, tendo sido iniciado em dezembro de 2016 o projeto Observatório da Pobreza Energética da UE que pretende fomentar o conhecimento sobre a realidade da pobreza energética na Europa bem como políticas e práticas inovadoras para combatê-la.

O Observatório da Pobreza Energética da UE divulga um conjunto de indicadores relativos à pobreza energética, dos quais foram apresentados, no relatório do ano passado, os indicadores percentagem de agregados familiares que regista atraso no pagamento de faturas a *utilities* e a percentagem de agregados familiares que sentem dificuldades em manter a habitação aquecida.

Não tendo, à data da elaboração do presente relatório, sido divulgados dados mais atualizados relativos a estes indicadores, face aos que foram publicado no Relatório de 2019, as Figura 7-3 e Figura 7-4 correspondem às que foram apresentadas nesse relatório.

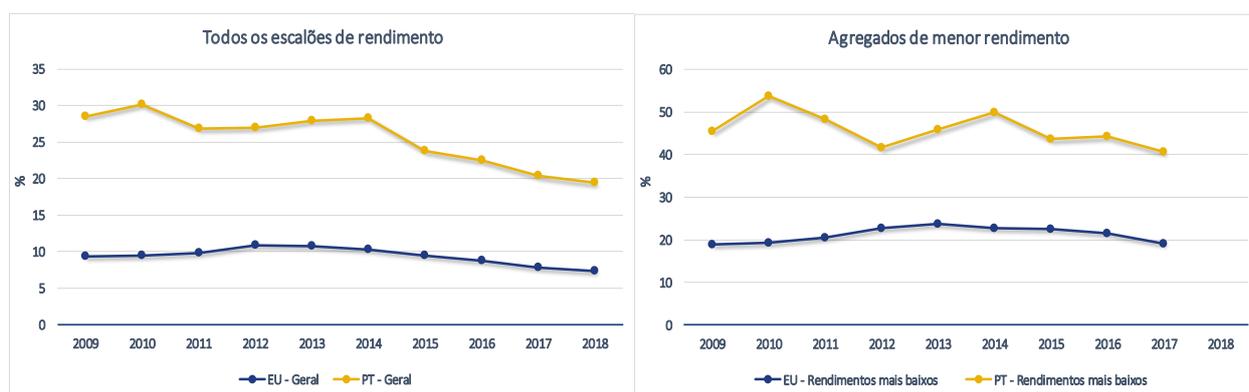
Da análise a estes indicadores, retiraram-se como principais conclusões que i) a percentagem de agregados familiares com atrasos nos pagamentos de faturas a *utilities* era, em Portugal, menor que a do conjunto da UE, registando-se uma melhoria deste indicador nos últimos anos analisados e ii) Portugal registava em 2018 valores piores que o conjunto da União Europeia no indicador relativos à dificuldade em manter a habitação adequadamente aquecida (19,4% vs 7,3%), apesar de o diferencial face à UE ter vindo a diminuir.

Figura 7-3 – Percentagem de agregados familiares com atrasos no pagamento de faturas de *utilities* entre 2009 e 2018



Fonte: EU Energy Poverty Observatory, Elaboração: ERSE

Figura 7-4 – Percentagem de agregados familiares dificuldades em manter a habitação aquecida, entre 2009 e 2018



Fonte: EU Energy Poverty Observatory, Elaboração: ERSE

7.5 RECLAMAÇÕES RECEBIDAS NO APOIO AO CONSUMIDOR

Constitui atribuição da ERSE proteger os direitos e os interesses dos consumidores, em particular dos clientes finais economicamente vulneráveis, em relação a preços, à forma e qualidade da prestação de serviços, promovendo a sua informação, esclarecimento e formação.

Nessa medida, a ERSE dispõe de uma unidade funcional dedicada — o Apoio ao Consumidor de Energia (ACE) — que é responsável por:

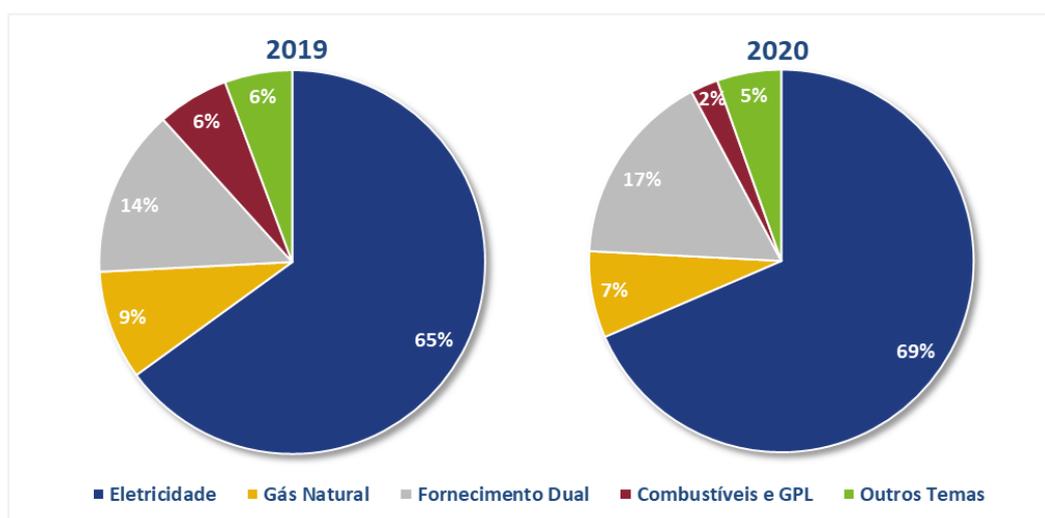
- informar e esclarecer as dúvidas dos consumidores de energia;

- promover e organizar ações de formação destinadas às entidades de defesa do consumidor e aos centros de arbitragem de conflitos de consumo;
- tratar as reclamações dos consumidores de energia, recomendando a resolução dos conflitos junto dos fornecedores ou distribuidores de energia.

A presente secção tem por objetivo apresentar alguma informação sobre o conteúdo das reclamações recebidas no ACE, complementar àquela que é divulgada trimestralmente nos [Boletins do ACE](#), e com um foco especial nos setores da eletricidade e do gás.

No ano de 2020 foram recebidos no ACE 23 706 pedidos de informação e reclamações, dos quais a esmagadora maioria era referente aos setores da eletricidade e do gás, tal como em 2019. Efetivamente, mais de dois terços dos pedidos de informação e reclamações referia-se ao setor da eletricidade, 7% ao setor do gás e 17% ao fornecimento dual de eletricidade e gás (Figura 7-5).

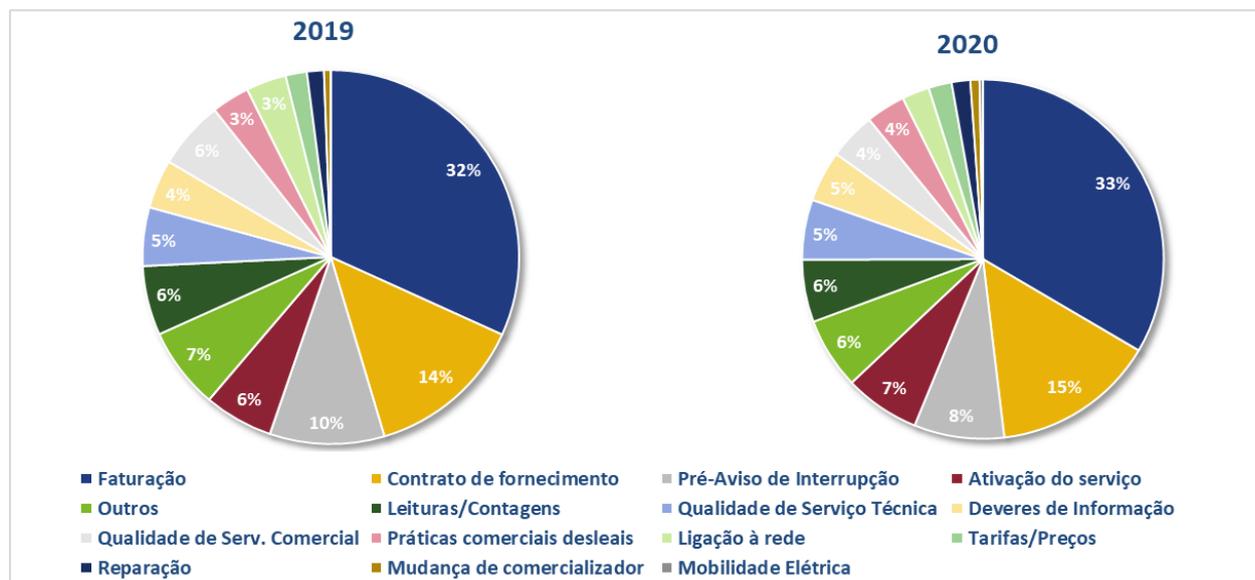
Figura 7-5 – Setores das reclamações e pedidos de informação submetidos em 2019 e 2020



Fonte: ERSE.

A faturação continua a ser o tema mais dominante (Figura 7-6), concentrando 33% das reclamações e pedidos de informação junto do ACE (32% em 2019). Seguem-se os temas Contrato de Fornecimento e Pré-Aviso de Interrupção, com 15% e 8% do total, respetivamente. Destaque ainda para o tema Ativação de Serviço que passou a ser o quarto tema mais reclamado com 7% do peso total, quando em 2019 era apenas o sexto tema. Todos os outros temas registam pesos inferiores a 7%.

Figura 7-6 - Temas que originaram mais reclamações e pedidos de informação em 2019 e 2020

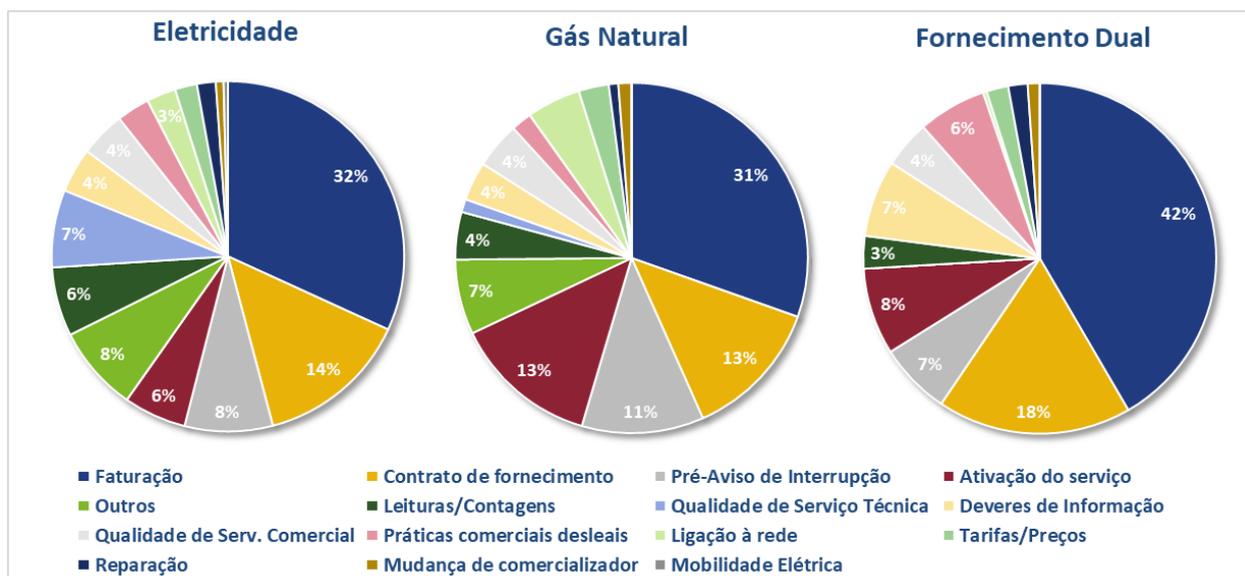


Fonte: ERSE.

A distribuição dos temas objeto de reclamação ou pedido de informação, por setor elétrico, do gás ou fornecimento dual (Figura 7-7), mostra que o tema da faturação é o mais relevante em todos os setores, embora assumindo proporções mais elevadas (42%) no fornecimento dual.

No setor do gás, o tema Ativação de Serviço é o segundo tema mais relevante, com 13% do total, quando na eletricidade e no fornecimento dual esse valor não ultrapassa os 8%. Ainda no setor do gás, os temas Pré-Aviso de Interrupção e Ligações às redes, assumem proporções mais elevadas do que na totalidade dos setores. Na eletricidade destaca-se o tema Qualidade de Serviço Técnica como aquele que assume uma proporção mais elevada face à verificada no conjunto dos setores.

Figura 7-7 - Temas que originaram mais reclamações e pedidos de informação, por setor, em 2020

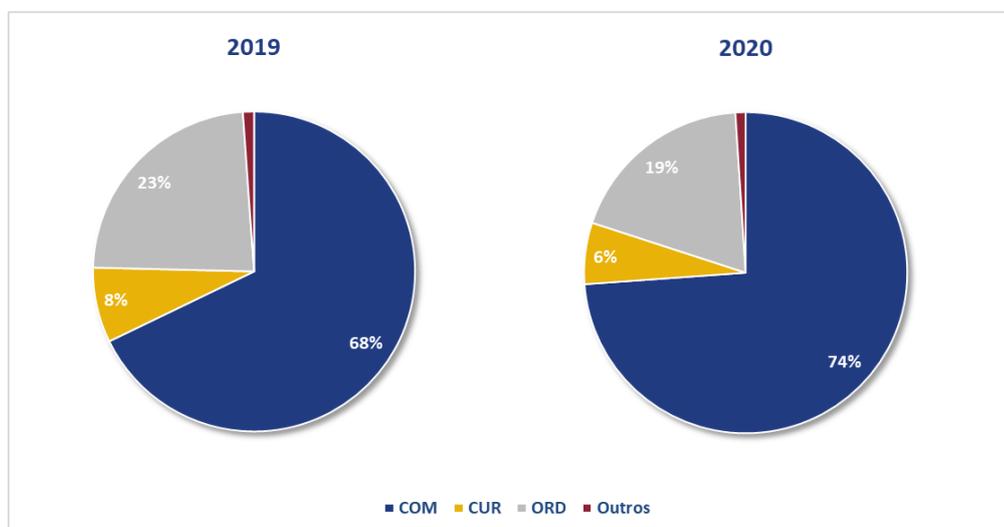


Fonte: ERSE.

No que diz respeito à natureza das entidades reclamadas que operam no setor da eletricidade e do gás, as reclamações e pedidos de informação registados no ACE foram, em 74% dos casos, relativas a comercializadores do ML da eletricidade ou do gás. Os ORD foram o segundo tipo de entidade mais reclamada (19%) seguindo-se os CUR (6%) e as entidades agrupadas na rubrica Outras⁶⁹, com valores residuais.

⁶⁹ Inclui entidades que desempenham simultaneamente várias atividades.

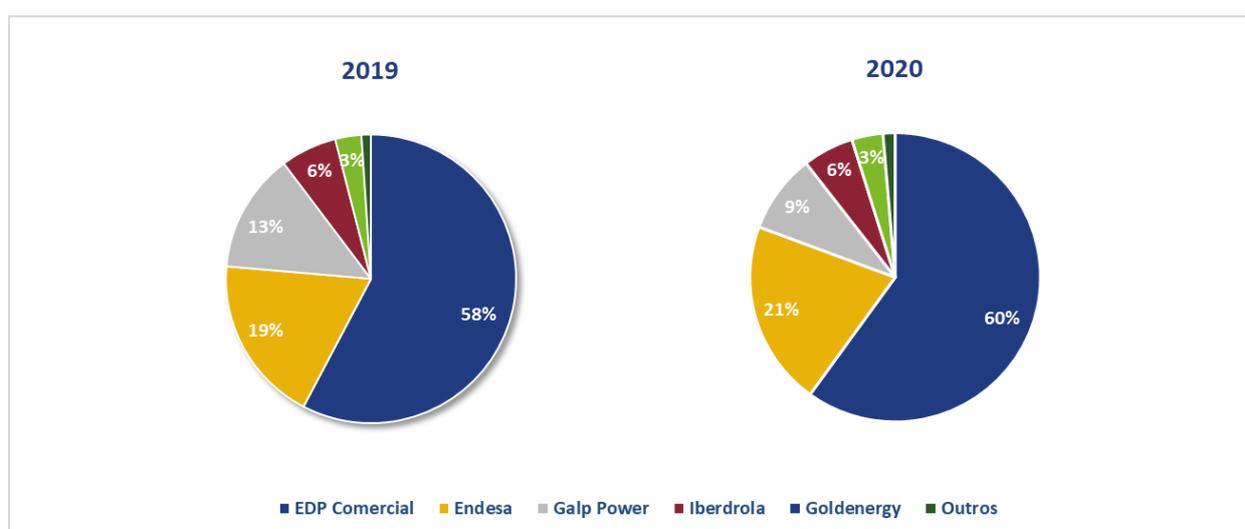
Figura 7-8 – Entidades Reclamadas em 2020



Fonte: ERSE.

Quanto à distribuição das reclamações por comercializadores do ML (Figura 7-9), a EDP é, naturalmente, dado o seu peso na quota de mercado em número de clientes, o comercializador com o maior número de reclamações em 2020, com 60% do total, mais 2 p.p. que no ano anterior. A Endesa surge em seguida, registando 21% do total, mais 2 p.p. que em 2019. Em sentido oposto, a Galp viu o seu peso relativo no número de reclamações reduzir-se de 13% para 9%.

Figura 7-9 – Comercializadores do ML com mais reclamações em 2019 e 2020



Fonte: ERSE.

8 PRINCIPAIS DESENVOLVIMENTOS LEGISLATIVOS E REGULAMENTARES EM 2020

Uma parte importante da legislação e regulamentação aprovada em 2020, com impacto direto nos mercados retalhistas de eletricidade, esteve diretamente relacionada com a situação de emergência epidemiológica Covid-19 e foi já abordada no capítulo dedicado à proteção do consumidor.

Assim optou-se por incluir neste capítulo apenas os desenvolvimentos legislativos e regulamentares ocorridos em 2020 e não diretamente relacionados com a situação de pandemia epidemiológica.

8.1 DESENVOLVIMENTOS LEGISLATIVOS

Em 2020 registou-se a aprovação de diversas peças legislativos que impacto direto no funcionamento dos mercados retalhistas:

- [Decreto-Lei n.º 60/2020, de 17 de agosto](#) que estabelece o mecanismo de emissão de garantias de origem para gases de baixo teor de carbono e para gases de origem renovável, atualizando as metas de energia de fontes renováveis.
- [Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto](#) que estabelece a organização e o funcionamento do Sistema Nacional de Gás e o respetivo regime jurídico e procede à transposição da Diretiva 2019/692
- [Decreto-Lei n.º 64/2020, de 10 de setembro](#) que estabelece disposições em matéria de eficiência energética, transpondo a Diretiva (UE) 2018/2002.
- [Decreto-Lei n.º 74/2020](#), de 24 de setembro que altera a taxa de IVA aplicável aos fornecimentos de eletricidade em relação a determinados níveis de consumo e potências contratadas em baixa tensão normal.
- [Decreto-Lei n.º 100/2020, de 26 de novembro](#) que alarga a tarifa social de eletricidade.
- [Portaria n.º 83/2020, de 1 de abril](#) que antecipa os prazos de prolongamento para a extinção das tarifas transitórias aplicáveis aos fornecimentos de eletricidade em MT e BTE, para 2021 e 2022 respetivamente, e em BTN para 2025, e aos fornecimentos de gás natural em clientes finais com consumos anuais superiores a 10 000 m³, para 2022 e aos clientes finais com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m³ para 2025.

Decreto-Lei n.º 60/20207, de 17 de agosto

Este Decreto-Lei, para além de atualizar as metas de energia de fontes renováveis, procede à adaptação do sistema de emissão de garantias de origem da eletricidade proveniente de fontes renováveis, constante do Decreto-Lei n.º 141/2010, de 31 de dezembro, na sua redação atual, com vista à inclusão, no respetivo objeto, dos gases de baixo teor de carbono e dos gases de origem renovável, com o objetivo de comprovar ao consumidor final, através da emissão de certificados eletrónicos, a quota ou quantidade de energia proveniente de fontes renováveis presente no cabaz energético de um determinado fornecedor.

Decreto-Lei n.º 62/2020, de 28 de agosto

Este decreto-lei tem, no seu objeto, um conjunto alargado de matérias, destacando-se:

- o estabelecimento da organização e do funcionamento do SNG,
- o estabelecimento dos regimes jurídicos aplicáveis às atividades de atividades de receção, armazenamento e regaseificação de Gás Natural Liquefeito, de armazenamento subterrâneo de gás, de transporte e de distribuição de gás, de produção de outros gases, de comercialização de gás, de organização dos respetivos mercados e de operação logística de mudança de comercializador.
- a transposição da Diretiva 2019/692, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de julho de 2019, que altera a Diretiva 2009/73/CE que estabelece regras comuns para o mercado interno do gás natural.
- o estabelecimento do regime aplicável à injeção de outros gases na rede nacional de gás, atendendo às metas constantes do Plano Nacional de Energia e Clima e do Roteiro Nacional para o Carbono.

Este decreto-lei cria as condições regulatórias para a definição das quotas de incorporação de gases de origem renovável e de gases de baixo teor de carbono, como instrumento para atingir a neutralidade carbónica em 2050, introduzindo a obrigação dos consumidores consumirem uma determinada quota de gases de origem renovável ou de gases de baixo teor de carbono - e da respetiva obrigação dos comercializadores assegurarem, no seu aprovisionamento, o fornecimento das quantidades de gases de origem renováveis necessárias ao cumprimento de tal obrigação.

O comercializador de último recurso grossista passa, com o presente decreto-lei, a ter a função de facilitador entre a produção e a comercialização, assegurando a aquisição dos gases de origem renovável e dos gases de baixo teor de carbono que lhe sejam requisitados pelos demais agentes do mercado para o cumprimento das quotas mínimas de incorporação.

Este Decreto-Lei veio também introduzir princípios de gestão do risco no SNG, à semelhança do que já se verificava no SEN, estabelecendo a atividade Gestor de Garantias do SNG, que procederá à gestão integrada das garantias a prestar pelos comercializadores ou agentes de mercado e que é assegurada pela mesma entidade que desempenha a atividade de Gestor de Garantias do SEN.

Este Decreto-Lei também revê os procedimentos de acesso ao registo para o exercício da atividade de comercialização de gás, aproximando-os daqueles que vigoravam para o setor elétrico, destacando-se a necessidade de prévia demonstração da capacidade e idoneidade técnica e económica para operar nos mercados para os quais se solicita o respetivo registo. De acordo com as regras agora aprovadas, estão impedidos de requerer o registo de comercialização de gás quem, nos cinco anos anteriores à data do pedido de registo, tenha sido detentor de participação de capital, membro do conselho de administração ou exercido a gerência em comercializador que tenha visto o seu registo revogado, bem como as entidades cujos detentores de participação de capital, membros do conselho de administração ou gerentes, se encontrem impedidos pelas mesmas razões.

Decreto-Lei n.º 64/2020, de 10 de setembro

Este Decreto-Lei estabelece um conjunto de disposições em matéria de eficiência energética, transpondo a Diretiva (UE) 2018/2002, destacando-se a definição de requisitos relativos à leitura remota, devendo os contadores instalados após 25 de outubro de 2020 assegurar a leitura à distância, se tal for técnica e economicamente viável.

Decreto-Lei n.º 74/2020, de 24 de setembro

Este Decreto-Lei altera a taxa de IVA aplicável aos fornecimentos de eletricidade em relação a determinados níveis de consumo e potências contratadas em baixa tensão normal.

Assim, é determinada a aplicação da taxa intermédia de IVA a fornecimentos de eletricidade na parte que não exceda um nível de consumo de 100 kWh por período de 30 dias e que sejam relativos a potências contratadas dentro da BTN até 6,9 kVA. O referido nível de consumo é majorado em 50 % para as famílias numerosas (agregados constituídos por cinco ou mais pessoas).

Decreto-Lei n.º 100/2020, de 26 de novembro

A alteração dos critérios de elegibilidade para o acesso à tarifa social, de eletricidade e de gás, promovida por este Decreto-Lei, resulta no alargamento da aplicabilidade destas tarifas. Como principal alteração face aos critérios de elegibilidade estabelecidos no Decreto-Lei n.º 138-A/2020, para a eletricidade, e no Decreto-Lei n.º 101/2011, para o gás, destaca-se o alargamento da elegibilidade a todos os beneficiários de prestações de desemprego e não apenas aos beneficiários do subsídio social de desemprego. Também foi revisto o critério relativo aos beneficiários de pensão social de invalidez, passando a incluir-se os «beneficiários de pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão».

Portaria n.º 83/2020, de 1 de abril

Esta Portaria estabelece que os prazos para a extinção das tarifas transitórias aplicáveis aos fornecimentos de eletricidade em MT, BTE e BTN) são 31 de dezembro de 2021, de 2022 e de 2025, respetivamente. São igualmente estabelecidos os prazos, de 31 de dezembro de 2022 e de 2025, para a extinção das tarifas transitórias aplicáveis aos fornecimentos de gás em clientes finais com consumos anuais superiores a 10 000 m³ e inferiores ou iguais a 10 000 m³, respetivamente.

8.2 DESENVOLVIMENTOS REGULAMENTARES

Em 2020 registou-se a aprovação de diversas peças regulamentares com impacto direto no funcionamento dos mercados retalhistas:

- [Regulamento n.º 1129/2020](#), de 30 de dezembro que aprova o Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás e revoga o Regulamento n.º 561/2014, de 22 de dezembro, e o Regulamento n.º 416/2016, de 29 de abril.
- [Regulamento n.º 266/2020](#), de 20 de março que aprova o regulamento do Autoconsumo de Energia Elétrica.
- [Diretiva n.º 2-A/2020](#), de 14 de fevereiro que aprova o regime de gestão de riscos e garantias no SEN.
- [Instrução N.º 4/2020](#) ao Operador de rede de distribuição sobre a diferenciação de imagem.

Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás

O Regulamento n.º 1129/2020, de 30 de dezembro procedeu à reformulação e fusão dos RRC do Setor Elétrico e do Gás Natural num só diploma. A aprovação deste regulamento foi motivada, essencialmente, por um lado, pela necessidade de proceder a nova atualização e revisão dos normativos e, por outro, pelas vantagens em proceder a uma unificação dos regimes. Num contexto de grande frequência de ofertas duais, a harmonização adequada das regras aplicáveis, facilita a dinâmica de mercado, bem como uma maior acessibilidade das regras por parte dos agentes e dos consumidores.

O RRC aprovado concretiza, tanto para o setor elétrico como para o do gás, a forma como os vários intervenientes dos setores elétrico e do gás se relacionam entre eles e com os clientes e consumidores, as condições comerciais para ligação às redes públicas, as regras relativas à medição, leitura e disponibilização de dados de consumo, bem como as regras aplicáveis à escolha de comercializador e funcionamento dos mercados.

De entre as alterações face aos regimes anteriores merecem destaque, nomeadamente, as seguintes matérias: legitimidade na contratação; interrupção de fornecimento por facto imputável ao cliente; limitação temporal para o período de fidelização nos contratos celebrados com consumidores; redução da potência contratada no decurso do prazo do pré-aviso de interrupção; regime da cessação do contrato de fornecimento; regime de tratamento da dívida a comercializadores; faturação dos encargos de acesso durante o período de interrupção; consolidação de aspetos relativos à diferenciação de imagem e independência; tratamento do regime do autoconsumo; previsão das modalidades de agregação e representação; consideração do modelo de gestão de riscos e garantias.

Regulamento do Autoconsumo de Energia Elétrica

O Regulamento n.º 266/2020, de 20 de março vem proceder à regulamentação do novo regime jurídico do autoconsumo aprovado pelo Decreto-Lei n.º 162/2019, de 25 de outubro, o qual estabeleceu a modalidade de autoconsumo coletivo e as comunidades de energia renovável, tendo também introduzido modificações no regime aplicável à modalidade de autoconsumo individual.

As regras aprovadas no âmbito deste regulamento aplicam-se aos projetos de autoconsumo individual e projetos de autoconsumo coletivo ou de comunidades de energia renovável que, cumulativamente: i) disponham de um sistema de contagem inteligente; ii) sejam instalados no mesmo nível de tensão. A aplicação das regras do autoconsumo a outras tipologias de projeto inicia-se, de acordo com o Decreto-Lei

n.º 162/2020, a partir de 1 de janeiro de 2021, razão pela qual a ERSE lançou durante o ano de 2020 uma consulta pública tendente à revisão deste regulamento.

A concretização do novo regime de autoconsumo no relacionamento comercial optou por um papel centralizador da entidade gestora do autoconsumo coletivo, prevista pelo Decreto-Lei n.º 162/2019, para assegurar o relacionamento com o operador de rede para efeitos do pagamento das tarifas de Acesso às Redes relativas ao autoconsumo através da rede pública e também do relacionamento com o agregador dos excedentes de produção para venda em mercado.

Diretiva sobre o regime de gestão de riscos e garantias do SEN

A Diretiva sobre o regime de gestão de riscos e garantias do SEN define regulamentarmente, ao abrigo do artigo 58.º - D do regime jurídico aplicável ao exercício das atividades de produção, transporte, distribuição e comercialização de eletricidade e organização dos mercados de eletricidade, a atividade de gestão de garantias, a gestão de riscos e de prestação de garantias no âmbito do SEN, bem como a atividade e procedimentos a observar pelo Gestor Integrado de Garantias.

A aprovação desta Diretiva surge na sequência da publicação, em 2019, do Decreto-Lei n.º 76/2019, de 3 de junho, que consagrou a existência legal de um regime integrado de gestão de riscos e garantias no âmbito do SEN, prevendo-se expressamente a figura do gestor integrado de garantias e a adoção de regras de gestão prudencial.

As regras aprovadas no âmbito desta diretiva vêm também substituir o anterior regime transitório aprovado pela Diretiva ERSE n.º 11/2018 que havia aprovado já um conjunto de regras transitórias de gestão de riscos e garantias, as quais, ainda que concretizando um primeiro referencial de tratamento integrado desses mesmos riscos e garantias, se visou vigorar até à concretização de um edifício legal coordenado e coerente com estes princípios.

Instrução ao operador de rede de distribuição sobre a diferenciação de imagem

De entre estas Instruções e Recomendações destaca-se a Instrução N.º 4/2020 relativa à diferenciação de imagem do ORD e que redundou na adoção de uma designação comercial «E-Redes» e de uma linha gráfica que não podem conter elementos gráficos, cromáticos, simbólicos ou comunicacionais comuns com quaisquer outras empresas integradas no grupo EDP, designadamente comercializadores em regime de mercado ou comercializadores de último recurso.

A Instrução estabeleceu ainda que, na concretização da diferenciação de imagem, o ORD deve encetar as suas ações de diferenciação de imagem sem prejudicar ou condicionar, por qualquer meio ou forma, a concretização dos processos de concurso, abstendo-se de adotar qualquer atuação promocional da nova marca que extravase o estrito cumprimento do dever de informação aos operadores económicos que consigo se relacionam.

A ERSE estabeleceu que a concretização da diferenciação de imagem deveria ser implementada de modo gradual e incremental, assegurando a neutralidade de custos e com o faseamento a dever esgotar a utilização de meios já existentes no âmbito da distribuição de energia elétrica, dispondo o operador da rede de distribuição de um período transitório até 31 de janeiro de 2021 para a implementação das medidas necessárias à concretização da imagem corporativa aprovada e de um período adicional, até 31 de dezembro de 2021, para a concretização das ações que revistam a alteração de instalações de atendimento de utilização exclusiva do ORD.

Outras Instruções e Recomendações

Para além das alterações regulamentares destaca-se ainda a aprovação em 2020 das seguintes Instruções e Recomendações com impacto no funcionamento dos mercados retalhistas:

- [Recomendação N.º 1/2020](#) sobre a obrigação de pagamento de juros e outros valores em caso de mora no pagamento de faturas.
- [Instrução n.º 2/2020](#) relativa à repercussão tarifária dos créditos resultantes da impossibilidade de pagamento de compensações no âmbito do Regulamento da Qualidade de Serviço.
- [Instrução n.º 6/2020](#) relativa à conformação da atividade da Coopérnico – Cooperativa de Desenvolvimento Sustentável CRL.

9 GLOSSÁRIO

9.1 SIGLAS E ACRÓNIMOS

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

ACE – Apoio ao Consumidor de Energia

BP – Baixa Pressão

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 41,4 kVA)

CBF – Contrato Bilateral Físico

CO₂ – Dióxido de Carbono

CUR – Comercializador de Último Recurso

CURr – Comercializador de Último Recurso Retalhista

DGEG – Direção Geral de Energia e Geologia

ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

GO – Garantias de origem

HHI – Índice Herfindhal-Hirschman

ILC – Incidente no local de consumo

IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado

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

ML – Mercado Liberalizado

MR – Mercado Regulado

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

ORD – Operador da Rede de Distribuição

PME – Pequenas e Médias Empresas

Q1 – Quota de mercado do comercializador de maior dimensão

Q3 – Soma das quotas de mercado dos três comercializadores de maior dimensão

RRC – Regulamento das Relações Comerciais

RQS – Regulamento da Qualidade de Serviço

SEN – Sistema Elétrico Nacional

SNG – Sistema Nacional de Gás

UE – União Europeia

10 ANEXO ESTATÍSTICO

No presente anexo estatístico são apresentados a evolução das quotas de mercado, entre 2016 e 2020, dos sete comercializadores com a quota de mercado mais elevada em 2020 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, à soma dos consumos mensais registados em cada carteira ao longo do ano.

10.1 ELETRICIDADE

Quota de mercado global por número de clientes

Data	dez/16	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20
EDP	84,9%	83,8%	80,8%	78,4%	75,5%
Endesa	3,7%	4,3%	5,7%	6,5%	7,5%
Iberdrola	2,2%	2,9%	4,9%	6,2%	6,3%
GALP	5,6%	5,3%	5,1%	5,2%	5,0%
Goldenergy	2,1%	1,8%	1,7%	1,9%	2,7%
MEO			0,0%	0,2%	0,6%
AXPO	0,0%	0,1%	0,1%	0,2%	0,4%
Naturgy					
AUDAX					
Luzboa					
Enforcesco					
Lusíadaenergia					
PH					
MUON					
ENAT					
HEN					
Aldro					
Ezurimbol					
Jaf Plus					
Propensa					
Logica					
Elergone					
Usenergy					
On Demand					
Alfa Energia					
Ecochoice					
G9Telecom					
Acciona					
Rolar					
Capwatt					
CEPSA					
Ynerluz					
FORTIA					
CLIDOMER					

Quota de mercado global por consumo abastecido

Data	dez/16	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20
EDP	46,0%	42,8%	41,7%	41,7%	40,7%
Endesa	18,1%	18,3%	16,8%	16,6%	17,1%
Iberdrola	14,8%	15,6%	17,1%	17,6%	16,2%
GALP	7,8%	9,0%	7,6%	6,6%	7,3%
FORTIA	3,1%	3,1%	3,2%	3,2%	3,5%
AXPO	0,9%	1,1%	1,3%	2,4%	2,8%
Naturgy	4,2%	2,7%	2,6%	1,5%	1,6%
Acciona					
AUDAX					
Elergone					
Aldro					
Goldenergy					
MEO					
PH					
Luzboa					
Enforcesco					
Ecochoice					
On Demand					
MUON					
Jaf Plus					
HEN					
Lusíadaenergia					
Alfa Energia					
Usenergy					
Logica					
Propensa					
Ezurimbol					
ENAT					
Capwatt					
CEPSA					
G9Telecom					
Rolear					
Ynerluz					
CLIDOMER					

Quota de mercado por consumo abastecido - Doméstico

Data	dez/16	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20
EDP	81,0%	79,3%	76,4%	73,8%	70,1%
Endesa	3,0%	3,8%	5,9%	7,3%	8,8%
Iberdrola	4,0%	4,1%	5,9%	6,9%	6,9%
Galp	5,7%	5,8%	5,5%	5,2%	5,1%
Goldenergy	1,5%	1,4%	1,3%	1,5%	2,4%
MEO			0,1%	0,7%	1,0%
Axpo	0,0%	0,3%	0,5%	0,6%	1,0%
Naturgy					
Audax					
Luzboa					
Aldro					
Enforcesco					
PH					
HEN					
Muon					
Lusíadaenergia					
Jaf Plus					
Ezurimbol					
PropensA					
Logica					
ENAT					
On Demand					
Elergone					
Usenergy					
Ecochoice					
Alfa Energia					
G9Telecom					
CEPSA					
Rolear					
Acciona					
Capwatt					
Ynerluz					

Quota de mercado por consumo abastecido - Pequenos negócios

Data	dez/16	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20
EDP	44,8%	39,8%	41,2%	42,6%	41,5%
Endesa	20,2%	18,7%	18,0%	16,0%	17,2%
Iberdrola	12,6%	11,4%	11,3%	11,0%	12,3%
Galp	8,1%	12,5%	10,6%	9,5%	7,4%
Axpo	0,4%	1,3%	2,3%	3,4%	4,4%
Audax	4,5%	4,1%	2,9%	2,3%	2,7%
Naturgy	5,0%	4,5%	4,4%	3,1%	2,7%
Aldro					
Elergone					
PH					
On Demand					
Enforcesco					
Ecochoice					
Luzboa					
Muon					
Jaf Plus					
MEO					
Usenergy					
Acciona					
Lusíadaenergia					
HEN					
Logica					
Propensa					
Capwatt					
ENAT					
Ezurimbol					
Goldenergy					
CEPSA					
Alfa Energia					
Ynerluz					

Quota de mercado por consumo abastecido - Industriais

Data	dez/16	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20
Iberdrola	20,8%	22,3%	21,4%	23,7%	22,8%
Endesa	29,2%	29,1%	27,2%	24,5%	21,7%
EDP	24,7%	19,0%	19,2%	20,4%	20,6%
GALP	11,1%	12,6%	8,5%	6,8%	9,0%
AXPO	2,1%	2,4%	2,6%	4,6%	5,6%
Elergone	2,7%	2,7%	2,8%	3,3%	4,2%
AUDAX	2,4%	3,0%	3,1%	2,7%	3,3%
Acciona					
Aldro					
PH					
PT Live					
GN Fenosa					
Ecochoice					
Enforcesco					
On Demand					
Luzboa					
MUON					
Jaf Plus					
Alfa Energia					
Usenergy					
Logica					
PropensaA					
Capwatt					
Lusíadaenergia					
CEPSA					
HEN					
Ezurimbol					
FORTIA					
ENAT					
Rolear					

Quota de mercado por consumo abastecido - Grandes consumidores

Data	dez/16	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20
Endesa	23,8%	24,4%	17,8%	19,6%	24,8%
Iberdrola	24,0%	24,9%	30,7%	27,8%	24,2%
EDP	23,3%	23,5%	20,9%	22,4%	18,4%
Fortia	14,6%	14,2%	14,7%	14,7%	16,2%
Galp	5,7%	7,0%	8,4%	7,6%	8,6%
Acciona		2,6%	3,8%	4,7%	3,1%
NATURGY	8,0%	2,9%	3,0%	1,6%	3,1%
Axpo					
Enforcesco					
Elergone					
MUON					
CLIDOMER					
Capwatt					

10.2 GÁS

Quota de Mercado por número de cliente

Data	dez/16	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20
EDP	55,3%	57,4%	55,1%	52,8%	50,9%
Galp	25,6%	23,9%	23,7%	24,1%	23,5%
Goldenergy	16,8%	13,8%	12,3%	11,5%	11,7%
Endesa	2,1%	3,9%	5,9%	7,0%	8,4%
Iberdrola	0,0%	0,8%	2,9%	4,5%	5,2%
Douro Gás Natural	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
PH Energia	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
Audax					
Lusíadaenergia					
Naturgy					
Rolear					
JAFPLUS					
Aldro					
USENERG					
G9Telecom					
ZODIGAS					
LUZBOA					
EZU					
CAPWATT					
ENFORC					
PTLIVE					

Quota de Mercado por consumo abastecido

Data	dez/16	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20
Galp	55,2%	56,0%	55,5%	60,5%	60,3%
Endesa	9,5%	14,1%	11,0%	11,0%	12,1%
EDP	11,1%	8,3%	10,1%	10,9%	10,9%
Naturgy	13,6%	10,6%	14,0%	12,5%	9,5%
Goldenergy	3,9%	3,7%	3,7%	4,0%	6,1%
Iberdrola	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%	0,5%
CAPWATT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Douro Gás Natural					
PH Energia					
Audax					
Rolear					
Aldro					
Lusíadaenergia					
JAFPLUS					
USENERG					
LUZBOA					
G9Telecom					
ZODIGAS					
EZU					
ENFORC					
MEO					

Quota de Mercado por consumo abastecido - Domésticos

Data	dez/16	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20
EDP	51,7%	54,5%	56,5%	52,9%	50,4%
Galp	27,4%	24,0%	23,3%	23,7%	23,1%
Goldenergy	19,8%	15,3%	13,0%	11,8%	11,7%
Endesa	1,1%	5,9%	5,4%	7,3%	9,1%
Iberdrola	0,0%	0,3%	1,6%	4,3%	5,3%
Douro Gás Natural	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Naturgy	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
PH Energia					
Lusíadaenergia					
Audax					
Rolar					
JAFPLUS					
ZODIGAS					
Aldro					
G9Telecom					
USENERG					
EZU					
ENFORC					
MEO					
LUZBOA					

Quota de Mercado por consumo abastecido - PME

Data	dez/16	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20
EDP	55,3%	57,4%	55,1%	52,8%	50,9%
Galp	25,6%	23,9%	23,7%	24,1%	23,5%
Goldenergy	16,8%	13,8%	12,3%	11,5%	11,7%
Endesa	2,1%	3,9%	5,9%	7,0%	8,4%
Iberdrola	0,0%	0,8%	2,9%	4,5%	5,2%
Audax	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
PH Energia	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
Naturgy					
Rolar					
Aldro					
Douro Gás Natural					
Lusíadaenergia					
JAFPLUS					
USENERG					
LUZBOA					
G9Telecom					
EZU					
ZODIGAS					

Quota de Mercado por consumo abastecido - Industriais

Data	dez/16	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20
Galp	53,6%	53,4%	56,5%	55,2%	50,7%
Goldenergy	11,7%	14,4%	14,7%	15,7%	19,6%
EDP	20,1%	15,0%	12,4%	12,2%	12,7%
Endesa	6,2%	7,6%	6,2%	8,9%	8,9%
Naturgy	6,5%	6,1%	6,5%	4,8%	4,7%
PH Energia	0,0%	0,4%	1,6%	2,1%	1,4%
Audax	0,1%	0,4%	0,2%	0,3%	0,9%
Rolear					
Douro Gás Natural					
Aldro					
Lusíadaenergia					
Iberdrola					
USENERG					
LUZBOA					
JAFPLUS					

Quota de Mercado por consumo abastecido - Grandes Consumidores

Data	dez/16	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20
Galp	57,8%	59,0%	58,2%	64,8%	65,5%
Endesa	10,6%	15,5%	12,1%	11,7%	12,8%
Naturgy	15,6%	12,0%	16,4%	14,8%	11,1%
EDP	6,4%	3,7%	5,4%	6,4%	6,1%
Goldenergy	1,8%	1,6%	1,6%	1,7%	3,9%
CAPWATT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Douro Gás Natural	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%
Audax					
Lusíadaenergia					
PH Energia					



Rua Dom Cristóvão da Gama, 1 – 3.º
1400- 113 Lisboa

Telefone: 213 033 200
www.erse.pt