

RELATÓRIO  
SOBRE OS MERCADOS  
RETALHISTAS  
DE **ELETRICIDADE**  
E DE **GÁS NATURAL**  
EM PORTUGAL  
2021



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](mailto:erse@erse.pt)  
[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

ÍNDICE

<b>0</b>	<b>SUMÁRIO EXECUTIVO</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>9</b>
1.1	Objetivo e âmbito	9
1.2	Mercado Liberalizado em Portugal	9
1.3	Grandes números do mercado retalhista em Portugal	11
<b>2</b>	<b>MERCADO DE ENERGIA ELÉTRICA</b>	<b>13</b>
2.1	Estrutura do mercado retalhista	13
2.1.1	Caracterização do mercado	13
2.1.2	Comercializadores ativos por segmento de clientes	17
2.2	Nível concorrencial	20
2.2.1	Análise de quotas de mercado no Mercado Liberalizado	20
2.2.2	Análise de concentração no Mercado Liberalizado	24
2.3	Movimentos de mercado	28
2.3.1	Saldos das carteiras	28
2.3.2	Mudanças dentro do Mercado Liberalizado	29
2.3.3	Mudanças do Mercado Regulado para o Mercado Liberalizado	31
2.3.4	Entradas diretas no Mercado Liberalizado	32
2.4	Dinâmica de mercado no segmento doméstico	33
2.4.1	Rotação da carteira de clientes domésticos	33
2.4.2	Evolução de quotas de mercado e preços médios praticados	36
2.5	Caracterização dos movimentos de <i>Switching</i>	39
2.5.1	Composição do <i>Switching</i>	39
2.5.2	Intensidade de mudança	41
2.5.3	Ingressos no Comercializador de Último Recurso	43
2.5.4	Regime equiparado	45
2.5.5	Tempo médio de mudança de comercializador	46
<b>3</b>	<b>MERCADO DE GÁS</b>	<b>48</b>
3.1	Estrutura do mercado retalhista	48
3.1.1	Caracterização do mercado	48
3.1.2	Comercializadores ativos por segmento de clientes	54
3.1.3	Análise por Operador de Rede	56
3.2	Nível concorrencial	58

3.2.1	Análise de quotas de mercado no Mercado Liberalizado.....	58
3.2.1.1	Quotas de mercado globais .....	58
3.2.1.2	Quota de mercado por rede de distribuição.....	61
3.2.2	Análise de concentração de mercado no Mercado Liberalizado .....	63
3.2.2.1	Concentração de mercado global .....	63
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.....	68
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.....	73
3.4	Caracterização dos movimentos de <i>Switching</i> .....	76
3.4.1	Composição do <i>Switching</i> .....	76
3.4.2	Intensidade de mudança .....	77
3.4.3	Entradas nos Comercializadores de Último Recurso retalhistas.....	77
3.5	Tempo médio de mudança de comercializador .....	78
<b>4</b>	<b>OFERTAS COMERCIAIS.....</b>	<b>81</b>
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 .....	91
4.6	Serviços adicionais.....	93
<b>5</b>	<b>ROTULAGEM DE ENERGIA ELÉTRICA .....</b>	<b>95</b>
5.1	Enquadramento.....	95
5.2	Análise dos dados reportados .....	96
<b>6</b>	<b>QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....</b>	<b>103</b>
6.1	Comercializadores .....	103
6.1.1	Atendimento presencial .....	103
6.1.2	Atendimento telefónico .....	104
6.1.3	Reclamações.....	106
6.1.4	Análise por comercializador .....	106
6.2	Operadores da rede de distribuição.....	110

6.2.1	Atendimento presencial .....	110
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	Reclamações.....	114
<b>7</b>	<b>PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR.....</b>	<b>117</b>
7.1	Situação de emergência epidemiológica .....	117
7.2	Obrigações de Serviço Público.....	121
7.2.1	Obrigações de Serviço Público em contexto de liberalização.....	121
7.2.2	Obrigações de Serviço Público nas diferentes atividades dos setores elétrico e do gás .....	122
7.2.3	Imposição de obrigações de informação em mercado retalhista.....	123
7.2.4	Monitorização de vertentes do serviço em mercado retalhista.....	127
7.3	Tarifa Social .....	128
7.4	Pobreza energética.....	131
7.5	Reclamações recebidas no apoio ao consumidor de energia.....	133
<b>8</b>	<b>PRINCIPAIS DESENVOLVIMENTOS LEGISLATIVOS E REGULAMENTARES EM 2021.....</b>	<b>139</b>
8.1	Desenvolvimentos Legislativos .....	139
8.2	Desenvolvimentos Regulamentares .....	141
<b>9</b>	<b>GLOSSÁRIO.....</b>	<b>147</b>
9.1	Siglas e acrónimos .....	147
<b>10</b>	<b>ANEXO ESTATÍSTICO.....</b>	<b>149</b>
10.1	Eletricidade.....	150
10.2	Gás.....	155



## 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 pretende complementar a informação mensal dos Boletins do mercado liberalizado (ML), dando, anualmente, uma visão transversal destes mercados retalhistas, nomeadamente quanto à dinâmica de concorrência, à caracterização das ofertas comerciais ou à proteção do consumidor, entre outros aspetos.

### Dimensão do ML

O ML registou um novo máximo de clientes, com 5,4 milhões na eletricidade e 1,3 milhões no gás. Em consumo, a dimensão relativa do ML manteve-se no gás (98%), e reduziu-se na eletricidade (95% para 94%), devido à saída de alguns comercializadores, cujas carteiras de clientes foram transferidas para o comercializador de último recurso (CUR). Nos segmentos empresariais, o peso do ML continua próximo dos 100%.

### Quotas de mercado

A EDP lidera nas quotas de mercado em clientes dos mercados retalhistas da eletricidade (74%) e do gás (49%), isto apesar se manter a tendência de erosão das suas quotas de mercado. A boa performance da EDP nas captações de clientes sem contrato ou do mercado regulado (MR) tem mitigado essa tendência. Em consumo abastecido, a liderança é repartida entre a EDP, na eletricidade (42%), e a GALP, no gás (54%).

A Endesa reforçou as suas quotas de mercado em ambos os mercados, tanto em clientes como em consumo, e é o segundo maior comercializador na eletricidade. No gás, a GALP mantém a segunda posição em clientes, enquanto a Naturgy registou um crescimento muito acentuado, em consumo, ultrapassando a Endesa na segunda posição.

Na eletricidade, por segmentos, a Iberdrola lidera nos grandes consumidores e a EDP nos restantes, com mais preponderância nos domésticos e pequenos negócios. A Endesa é segunda em todos os segmentos.

No gás, a EDP lidera nos dois segmentos de menor consumo e GALP nos restantes. A segunda posição no segmento de grandes clientes e industrial pertence, respetivamente, à Naturgy e à Goldenergy. Nos segmentos de domésticos e pequenas e médias empresas (PME) essa posição cabe à GALP.

### **Intensidade de mudança**

Em 2021, registou-se uma tendência de aumento das taxas de intensidade de mudança, principalmente à custa das mudanças dentro do ML. As taxas de mudança para a eletricidade e gás foram, respetivamente, de 17% e 15%, em número de clientes, e de 23 e 14% em consumo.

### **Concentração de mercado**

As distintas estruturas dos mercados retalhistas da eletricidade e do gás, o primeiro mais concentrado em número de clientes, e o segundo em consumo, refletem-se nos indicadores de concentração. Para a eletricidade, os indicadores Índice Herfindhal-Hirschman (HHI<sup>1</sup>) e Q3 registam valores de 2 402 e 74%, medidos em consumo, que comparam com 3 471 e 83%, no gás. Em número de clientes, os mesmos indicadores, registam valores de 5 616 e 88%, na eletricidade, contra 3 246 e 85%, no gás.

Estas diferenças têm origem no facto de o setor elétrico ter, no segmento residencial, uma grande concentração de clientes na EDP, enquanto, no setor do gás, ocorre o mesmo com a GALP relativamente aos consumos dos segmentos de maior dimensão.

Apesar do contexto particularmente difícil, 2021 regista reduções de concentração de mercado na maior parte dos indicadores, destacando-se as quedas de 15% do HHI medido em consumo no gás e de 4% do HHI em número de clientes na eletricidade. O segmento de clientes industriais na eletricidade é o que regista a menor concentração, com um HHI e um Q3, medidos em consumo, de 1 608 e 64%.

### **Ingressos nos CUR**

Em 2021 registaram-se os maiores ingressos de clientes no CUR dos últimos cinco anos, com 29 328 na eletricidade e 1 117 no gás. No gás, quase todas as entradas no CUR se deveram a fornecimentos supletivos de clientes que viram os seus comercializadores sair da atividade, enquanto na eletricidade essa foi a razão para 43% dos ingressos no CUR.

---

<sup>1</sup> O HHI é um indicador frequentemente utilizado para medir a concentração do mercado e corresponde a multiplicar por 10.000 o somatório do quadrado das quotas de mercado de todos os comercializadores. O valor do HHI variar entre 0 (menor nível de concentração) e 10.000 (concentração máxima - um comercializador com 100% de quota).

## Ofertas Comerciais

Existiam 685 ofertas comerciais nos mercados de eletricidade e de gás<sup>2</sup>, no final de 2021. Destas, 104 eram ofertas duais, o que representa um aumento da sua representatividade (+19%) face ao ano anterior. A GALP continua a ser o comercializador com mais ofertas, 153.

O número de ofertas por comercializador foi de 23, sendo de 8 338 o número de consumidores por oferta.

A prática de condições de fidelização ocorre em apenas 16% das ofertas. Destas, 91% inclui penalizações, mas que, em quase metade dos casos, são inferiores a 25% da fatura mensal. Cerca de dois terços das ofertas disponibilizavam dois ou mais meios de pagamento. A percentagem de clientes não abrangidos por serviços adicionais mantém-se na ordem do 80 % na eletricidade, mas reduziu-se para 76% no gás.

Finalmente, ao nível das condições de indexação do preço, o número de clientes com contratos indexados ao mercado *spot* ou a prazo mantém-se perfeitamente residual, abaixo de 1% em ambos os setores.

## Rotulagem de Energia Elétrica

A Acciona, o grupo Audax, a Axpo, a MEO Energia e a Goldenergy foram os comercializadores com as carteiras mais verdes, com valores de emissões específicas de 0 CO<sub>2</sub>/kWh.

Cerca de 46% dos comercializadores recorreu a garantias de origem (GO) ou contratos bilaterais físicos (CBF) como ferramentas de aprovisionamento para melhorar o *mix* base da sua carteira de comercialização, enquanto 54% optaram por apresentar o *mix* base do sistema aos seus clientes.

De entre os comercializadores que alteraram o *mix* da sua carteira, a GALP Power, a MEO Energia e a Muon são os que recorrem, de forma mais significativa, à utilização da ferramenta CBF.

As tecnologias mais utilizadas pelos comercializadores para proceder à alteração do *mix* da sua carteira através de GO, foram a hídrica e a eólica, enquanto nos CBF se destaca a utilização da tecnologia cogeração fóssil, bem como as tecnologias associadas a outras renováveis.

---

<sup>2</sup> Os dados das Ofertas Comerciais referem-se a clientes em Baixa Tensão Normal ou com consumos de gás inferiores a 10.000 m<sup>3</sup>.

## Qualidade de Serviço Comercial

A evolução dos indicadores de qualidade de serviço comercial analisados neste relatório foi, no ano de 2021, afetada pelos efeitos da situação de emergência epidemiológica, notando-se, principalmente, uma deterioração dos indicadores de atendimento telefónico. Ao nível dos operadores das redes de distribuição (ORD) também se notou alguma redução em indicadores relativos ao cumprimento dos intervalos de tempo acordados para a realização de visitas combinadas ou de restabelecimentos.

## Proteção ao Consumidor

O ano de 2021 continuou a ser marcado pela situação de emergência epidemiológica o que levou à adoção ou à manutenção de medidas extraordinárias, no âmbito legislativo e regulamentar que visaram aumentar a proteção dos consumidores de eletricidade e de gás natural num contexto de excecionalidade.

De entre a nova legislação aprovada, destaca-se a que determinou a impossibilidade de suspensão do fornecimento de serviços essenciais sob determinadas condições<sup>3</sup> e que se estendeu, na prática, até 31 de março de 2022, bem como a que aprovou um regime extraordinário de apoio aos consumidores elegíveis para a tarifa social<sup>4</sup> ou a que estabeleceu a possibilidade de suspensão, sem custos, de contratos de fornecimento por parte de clientes empresariais de pequena dimensão ou sujeitos a encerramento, no âmbito de medidas de controlo da pandemia<sup>5</sup>.

Para além da mencionada legislação, foi também aprovado um conjunto de diplomas relativo à proteção e direitos do consumidor, não diretamente ligado à situação pandémica<sup>6</sup>.

A ERSE também aprovou medidas excecionais<sup>7</sup>, em linha com o ocorrido em 2020, que se centraram, entre outros, em aspetos relativos ao fracionamento de valores de faturação ou em dívida, à adaptação da realização de leituras ou de atuações no local de consumo ou uma moratória adicional sobre os encargos de acesso às redes para comercializadores de menor dimensão.

---

<sup>3</sup> Lei n.º 75-B/2020, Decreto-Lei n.º 56-B/2021, Decreto-Lei n.º 70-A/2021 e Decreto-Lei n.º 119-B/2021

<sup>4</sup> Decreto-Lei n.º 6-E/2021.

<sup>5</sup> Lei n.º 29/2021.

<sup>6</sup> Ver ponto relativo às alterações legislativas e regulamentares.

<sup>7</sup> Regulamento n.º 180/2021 e Regulamento n.º 836/2021

No âmbito da tarifa social, a alteração das condições de elegibilidade aprovada no final de 2020, no sentido de incluir os beneficiários de prestações de desemprego, fez aumentar em 21 mil o número de beneficiários em ambos os setores, que passou a ser, no final de 2021, de 806 mil no setor elétrico e de 54 mil no do gás.

A unidade de Apoio ao Consumidor de Energia (ACE) da ERSE recebeu, em 2021, 35 744 reclamações e pedidos de informação, dos quais 74% se referem aos setores da eletricidade e do gás. Os temas mais reclamados em ambos os setores são a faturação, a contratação e as leituras contagens. Os temas ativação e interrupção assumem proporções relevantes no setor do gás, acontecendo o mesmo com as práticas comerciais desleais no fornecimento dual.

Os comercializadores do ML são o tipo de empresa mais reclamado junto da ERSE com 69% das reclamações nos setores da eletricidade e do gás. Destas, as mais reclamadas coincidem com as que registam maiores quotas de mercado em número de clientes. Assinala-se o crescimento de reclamações relativas a ORD, para cerca de 25% do total.

### **Alterações legislativas e regulamentares**

Apesar de ter ocorrido já em 2022, destaca-se a publicação da [Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro](#), que estabelece a organização e as bases de funcionamento do sistema elétrico nacional (SEN) e que veio, na prática, sistematizar num único diploma um conjunto de matérias que relativas ao funcionamento do SEN que se encontravam dispersas por vários diplomas. De entre as matérias que constam neste diploma, com impacte mais relevante nos mercados retalhistas de energia, destacam-se as relativas à introdução de mecanismos concorrenciais para o exercício de atividades no SEN, à participação ativa dos consumidores, ao reforço dos direitos de informação dos consumidores e à criação de um novo regime para a apropriação ilícita de energia.

Destacam-se ainda alguns dos regulamentos aprovados pela ERSE com maior relevância para o funcionamento dos mercados retalhistas de eletricidade e de gás, entre os quais o Regulamento Tarifário do setor do gás<sup>8</sup>, o Regulamento do Autoconsumo de Energia Elétrica<sup>9</sup>, o Regulamento da Qualidade de

---

<sup>8</sup> [Regulamento n.º 368/2021, de 28 de abril](#)

<sup>9</sup> [Regulamento n.º 373/2021, de 5 de maio](#)

Serviço dos Setores Elétrico e do Gás (RQS)<sup>10</sup>, o Regulamento do Regime de Gestão de Riscos e Garantias no SEN e no Sistema Nacional de Gás (SNG)<sup>11</sup>, o Regulamento Tarifário do Setor Elétrico<sup>12</sup> e o Regulamento que aprovou medidas excecionais no âmbito do SEN e do SNG<sup>13</sup>.

Em relação a este último Regulamento, destaca-se a medida que instituiu a possibilidade temporária de ser aplicado, a pedido dos comercializadores que tenham em causa a viabilidade económica do seu negócio, um mecanismo de fornecimento supletivo pelo CUR aos seus clientes.

---

<sup>10</sup>[Regulamento n.º 406/2021, de 12 de maio](#)

<sup>11</sup>[Diretiva n.º 7/2021, de 15 de abril](#)

<sup>12</sup>[Regulamento n.º 785/2021, de 23 de agosto](#)

<sup>13</sup>[Regulamento n.º 951/2021 de 2 de novembro](#)

Tabela 0-1 Resumo da estrutura do mercado retalhista de eletricidade português, 2020 e 2021

 Mercado retalhista de <b>Eletricidade</b> em Portugal Continental	2020					2021				
	Domésticos	Pequenos negócios	Industriais	Grandes consumidores	Total	Domésticos	Pequenos negócios	Industriais	Grandes consumidores	Total
<b>Número de clientes</b>										
Mercado Regulado	963 976	1 115	550	2	965 643	927 593	1 636	909	5	930 143
Mercado Livre	5 275 492	36 399	24 541	396	5 336 828	5 378 208	36 765	24 630	401	5 440 004
Número de clientes (%) no Mercado Livre	84,6%	97,0%	97,8%	99,5%	84,7%	85,3%	95,7%	96,4%	98,8%	85,4%
<b>Consumo (GWh)</b>										
Mercado Regulado	2 164	53	60	55	2 333	2 229	97	241	50	2 617
Mercado Livre	16 269	2 854	13 733	9 159	42 016	16 048	2 869	14 127	9 040	42 083
Consumo (%) no Mercado Livre	88,3%	98,2%	99,6%	99,4%	94,7%	87,8%	96,7%	98,3%	99,4%	94,1%
<b>Análise concorrencial no Mercado livre</b>										
Comercializadoras ativas	32	30	30	13	35	32	29	29	14	33
Quota de mercado em número de clientes das 3 maiores comercializadoras (Q3)	90%	73%	69%	84%	89%	88%	75%	68%	81%	88%
Quota de mercado em consumo das 3 maiores comercializadoras (Q3)	86%	71%	65%	67%	74%	86%	74%	64%	68%	74%
HHI em número de clientes	5 892	2 738	1 845	3 037	5 836	5 662	3 072	1 998	2 927	5 616
HHI em consumo	5 072	2 263	1 571	1 894	2 295	5 070	2 721	1 608	1 932	2 402
<b>Composição do switching em número de clientes</b>										
Entradas no Mercado Livre	244 256	1 398	643	9	246 306	258 251	1 802	664	18	260 735
Saídas do Mercado Livre	151 460	848	521	1	152 830	155 523	1448	575	13	157 559
Mudanças dentro do Mercado Livre	515 262	5 315	4 539	45	525 161	546 270	7 200	6 309	63	559 842

Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Tabela 0-2 Resumo da estrutura do mercado retalhista de gás português, 2020 e 2021

 Mercado retalhista de <b>Gás Natural</b> em Portugal Continental	2020					2021				
	Residenciais	PME	Industriais	Grandes consumidores	Total	Residenciais	PME	Industriais	Grandes consumidores	Total
<b>Número de clientes</b>										
Mercado Regulado	225 525	20 245	395	0	246 165	210 706	20 061	332	0	231 099
Mercado Livre	1 192 438	84 285	4 053	405	1 281 181	1 221 524	90 517	3 968	361	1 316 370
Número de clientes (%) no Mercado Livre	84,1%	80,6%	91,1%	100,0%	83,9%	85,3%	81,9%	92,3%	100,0%	85,1%
<b>Consumo (GWh)</b>										
Mercado Regulado	439	353	170	2	964	432	334	131	0	897
Mercado Livre	2 431	1 190	3 952	32 147	39 721	2 516	1 227	3 521	31 809	39 073
Consumo (%) no Mercado Livre	84,7%	77,1%	95,9%	100,0%	97,6%	85,4%	78,6%	96,4%	100,0%	97,8%
<b>Análise concorrencial no Mercado livre</b>										
Comercializadoras ativas	19	16	15	9	21	18	18	14	7	19
Quota de mercado em número de clientes das 3 maiores comercializadoras (Q3)	86%	85%	86%	79%	86%	85%	84%	83%	80%	85%
Quota de mercado em consumo das 3 maiores comercializadoras (Q3)	85%	87%	83%	89%	83%	85%	86%	83%	91%	83%
HHI em número de clientes	3 376	3 403	2 925	3 091	3 369	3 247	3 339	2 747	2 685	3 246
HHI em consumo	3 323	3 305	3 551	4 582	3 990	3 170	3 162	3 217	3 938	3 471
<b>Composição do switching em número de clientes</b>										
Entradas no Mercado Livre	197 620	9 910	899	64	208 493	212 568	11 889	933	84	225 474
Saídas do Mercado Livre	177 247	11 827	781	62	189 917	190 857	13 429	810	86	205 182
Mudanças dentro do Mercado Livre*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fonte: Adene, REN. Elaboração ERSE.

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

## 1 INTRODUÇÃO

### 1.1 OBJETIVO E ÂMBITO

A monitorização da componente de retalho dos mercados de eletricidade e de gás ganhou particular importância no contexto da liberalização destes mercados, no sentido de garantir a existência de condições de concorrência e de transparência entre os operadores, minimizando assimetrias de informação.

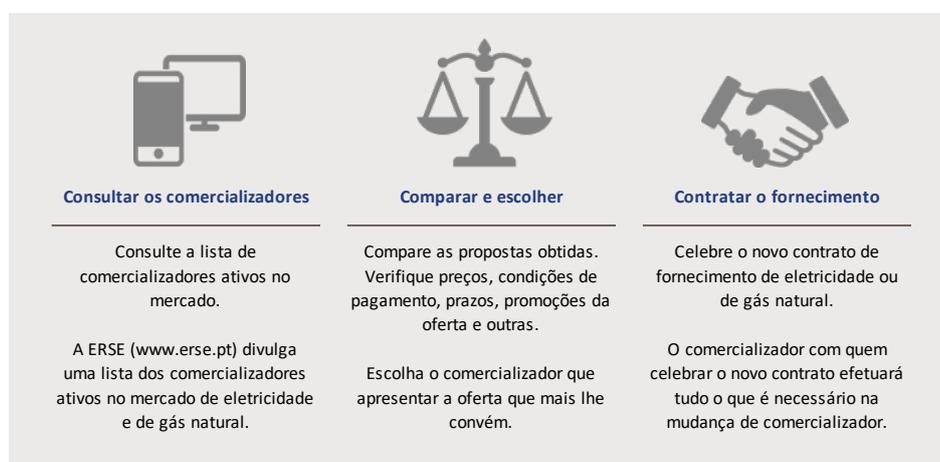
O presente relatório enquadra-se nas funções de supervisão e acompanhamento dos mercados de eletricidade e de gás desempenhadas pela ERSE e pretende contribuir para uma avaliação e monitorização do mercado retalhista numa lógica transversal abarcando diferentes vertentes, tais como a dinâmica concorrencial, a caracterização de ofertas ou a proteção ao consumidor, entre outras.

A periodicidade anual deste relatório permite complementar a informação mensal dos Boletins do ML, dando de forma regular, uma visão de médio prazo sobre a estrutura e a dinâmica concorrencial do mercado retalhista português de energia que fomente a 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, devendo seguir os passos descritos na **Figura 1-1**.

**Figura 1-1 - Procedimentos para mudança do comercializador**



Sobre a mudança de comercializador importa lembrar que:

- é gratuita para o consumidor,
- o novo comercializador passa a ser o ponto de contacto preferencial para o consumidor,
- não implica alterações da instalação (e.g. o contador), que não sejam solicitadas pelo cliente,
- não há 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 disponibiliza no seu sítio da internet ([www.erse.pt](http://www.erse.pt)):
  - o uma lista de comercializadores que, voluntariamente, querem divulgar os seus contactos,
  - o uma ferramenta de comparação de preços e condições de ofertas em mercado
  - o um simulador de rotulagem de energia elétrica.

Sublinha-se a necessidade de os consumidores utilizarem todas as informações disponíveis para uma escolha mais consciente.

Para facilitar essa escolha, a ERSE aprovou uma ficha contratual padronizada<sup>14</sup> que resume e sistematiza, de forma comparável, os principais aspetos da oferta do comercializador, e que os comercializadores devem apresentar aos seus clientes como informação pré-contratual que permita conhecer as características da oferta de fornecimento.

---

<sup>14</sup> 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 1-2 - Grandes números do mercado liberalizado de eletricidade e gás

Síntese do Mercado Liberalizado de <b>Eletricidade</b>  	<b>Número de Clientes</b>	<b>Consumo médio</b>
	5 440 004	42 083 GWh
	<b>Peso Relativo do ML<sup>1</sup></b>	<b>Nº de Mudanças no ML</b>
	94%	559 842 Clientes 7 872 GWh
	<b>Nº de entradas<sup>2</sup></b>	<b>Nº de saídas<sup>3</sup></b>
	260 735 Clientes 1 186 GWh	157 559 Clientes 645 GWh

Síntese do Mercado Liberalizado de <b>Gás Natural</b>  	<b>Número de Clientes</b>	<b>Consumo Médio</b>
	1 316 370	39 073 GWh
	<b>Peso Relativo do ML<sup>1</sup></b>	<b>Nº de Mudanças no ML</b>
	98%	142 955 Clientes
	<b>Nº de entradas<sup>2</sup></b>	<b>Nº de saídas<sup>3</sup></b>
	81 402 Clientes	46 067 Clientes

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

Fonte: Adene. Elaboração ERSE.



## 2 MERCADO DE ENERGIA ELÉTRICA

A segunda metade de 2021 registou um aumento de preços no mercado grossista de eletricidade para níveis historicamente elevados, o que pressionou a capacidade de atuação de alguns comercializadores no mercado retalhista, tendo três deles<sup>15</sup> abandonado a atividade até ao final de 2021<sup>16</sup>.

Apesar do contexto particularmente adverso, verificaram-se algumas melhorias em indicadores de concentração de mercado<sup>17</sup>, em especial os medidos em número de clientes<sup>18</sup>, bem como da intensidade de mudança de comercializador, em especial no setor doméstico.

Em contraponto, a situação difícil nos mercados da energia causou impactos negativos ao nível do número de comercializadores em atividade, que passou de 35 para 33, bem como na evolução da penetração do ML que, pela primeira vez desde há muitos anos, deixou de crescer. A este facto não foi alheia a saída da atividade de comercialização por parte de três comercializadores, cujos clientes passaram a ser, supletivamente, abastecidos pelo CUR.

### 2.1 ESTRUTURA DO MERCADO RETALHISTA

#### 2.1.1 CARACTERIZAÇÃO DO MERCADO

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), média tensão (MT) e baixa tensão especial (BTE). Para os clientes em baixa tensão normal (BTN) foi definido um calendário faseado<sup>19</sup> de extinção das tarifas

---

<sup>15</sup> HEN, ENAT e PH.

<sup>16</sup> E outros dois no início de 2022, Ecochoice e Rolear.

<sup>17</sup> HHI e Q3.

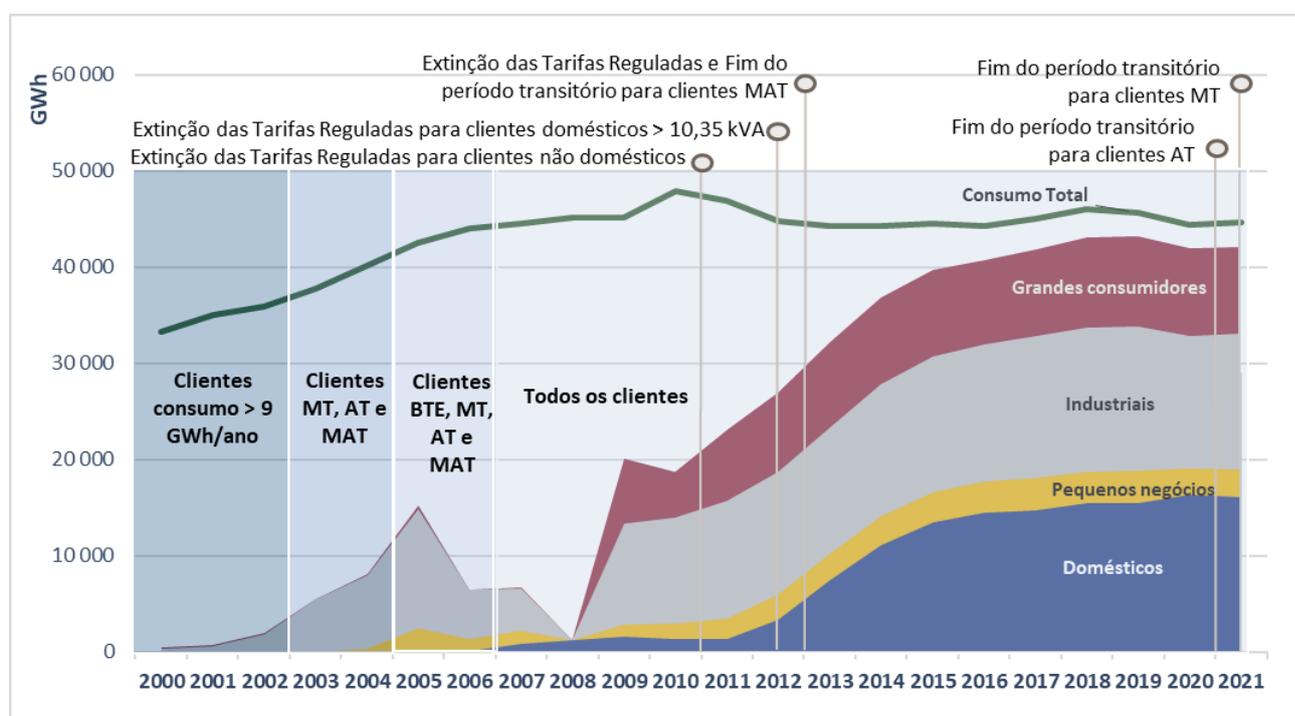
<sup>18</sup> Os medidos em consumo tiveram uma ligeira deterioração nos segmentos empresariais.

<sup>19</sup> 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.

reguladas que se concluiu em janeiro de 2013. O período transitório de fornecimento pelo CUR aos clientes BTE e BTN que não exerçam o direito de mudança para o ML decorre até 31 de dezembro de 2022<sup>20</sup> e de 2025<sup>21</sup>, respetivamente. O período transitório de fornecimento pelo CUR aos clientes<sup>22</sup> em MT terminou em 31 de dezembro de 2021<sup>23</sup>,

O crescimento do ML foi particularmente intenso a partir de 2008, para o que contribuiu a extinção de tarifas reguladas, o aumento do número de comercializadores e, conseqüentemente, da concorrência. No final de 2021, o consumo em ML representava cerca de 94% do consumo total, com o segmento residencial a representar 38% desse consumo e os industriais 34%.

**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 2012 e 2021, a tendência de crescimento e consolidação do ML face ao MR.

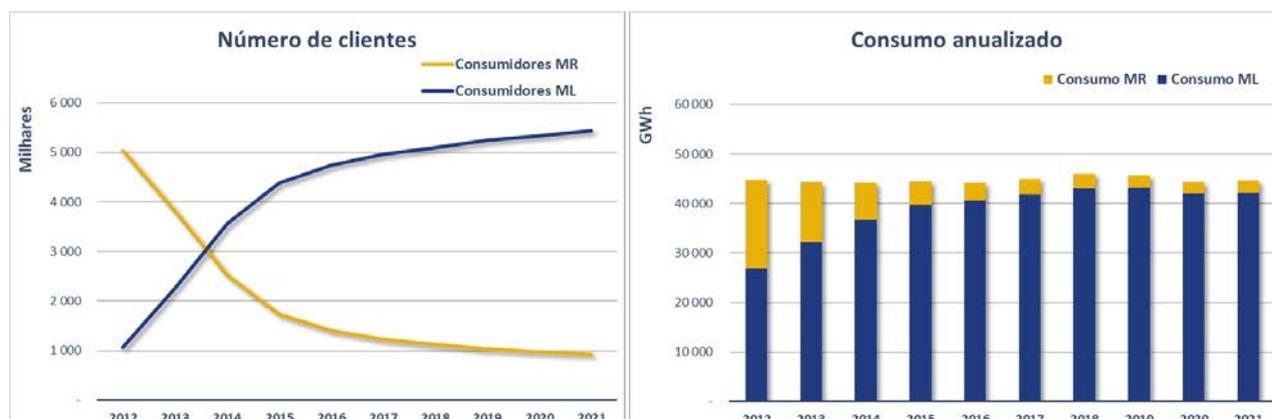
<sup>20</sup> De acordo com a Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro.

<sup>21</sup> De acordo com a Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro.

<sup>22</sup> Para os clientes AT, o período transitório terminou em 31 de dezembro de 2020.

<sup>23</sup> Conforme definido na Portaria n.º 83/2020, de 1 de abril.

Figura 2-2 - Repartição do número de clientes e do consumo entre MR e ML, 2012 a 2021

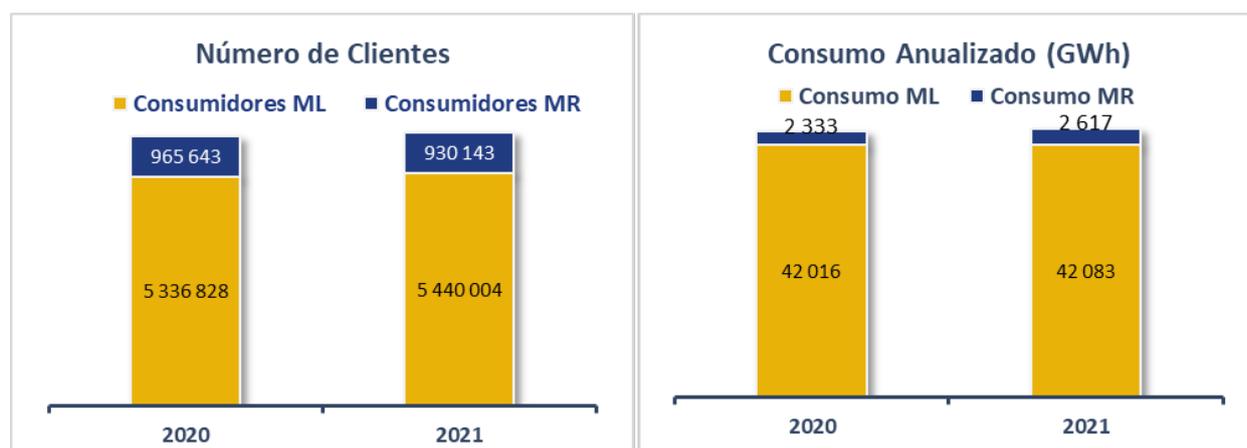


Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Em 2021, o número de clientes do ML cresceu 1,9% para mais de 5,4 milhões, mantendo um peso relativo de 85%. Em consumo, o peso relativo do ML desceu para 94% apesar do crescimento do consumo em 0,2%.

Apesar de o número de clientes do MR continuar a diminuir, para cerca de 930 mil, o consumo aumentou 12,2% o que se explica, em parte, pelo ingresso no CUR de alguns clientes de maior dimensão cujo comercializador cessou a atividade de comercialização.

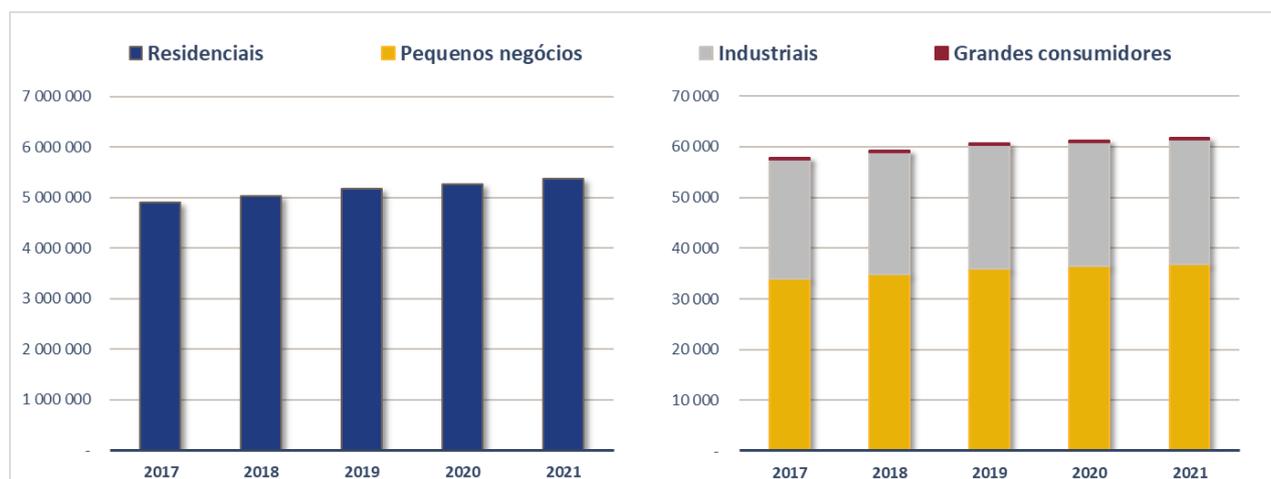
Figura 2-3- Número de clientes e consumo no mercado elétrico, 2020 e 2021



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

O aumento do número de clientes do ML nos últimos 5 anos deveu-se, essencialmente à continuação da entrada de clientes domésticos, cujo número aumentou, em 2021, cerca de 2% face ao ano anterior.

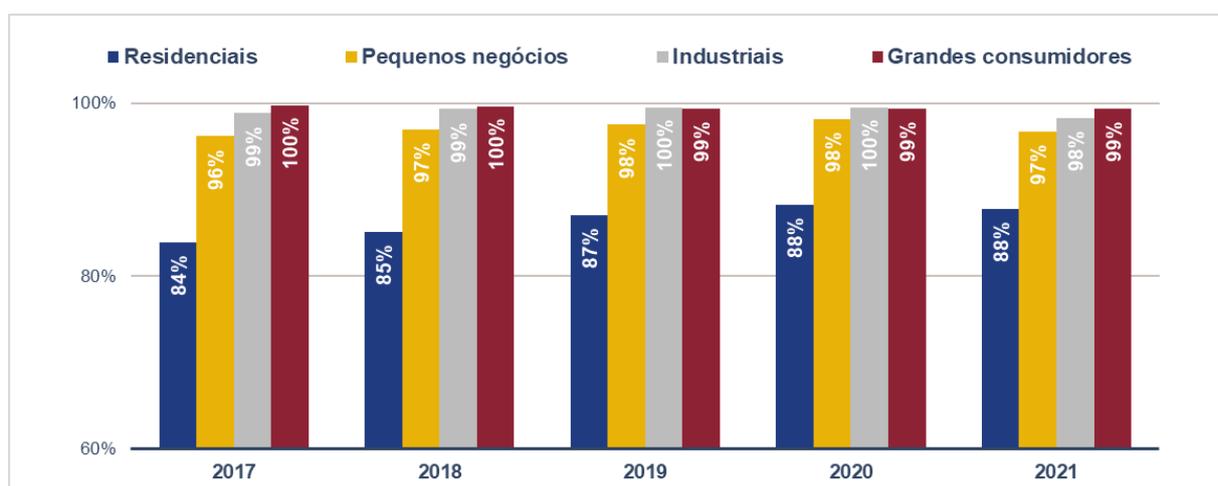
Figura 2-4 - Evolução do mercado liberalizado por número de clientes, 2017 a 2021



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

A Figura 2-5 mostra que a quase totalidade dos consumos nos segmentos não residenciais já está no ML. O peso do ML no segmento residencial cresceu 4 p.p., entre 2017 e 2021, tendo esse crescimento estagnado em 2021. Os restantes segmentos registaram um ligeiro retrocesso no peso do ML, principalmente devido à cessação de atividade de alguns comercializadores que obrigou à transferência da sua carteira de clientes para o MR.

Figura 2-5 - Penetração em consumo do mercado liberalizado por segmento de clientes, 2017 a 2021

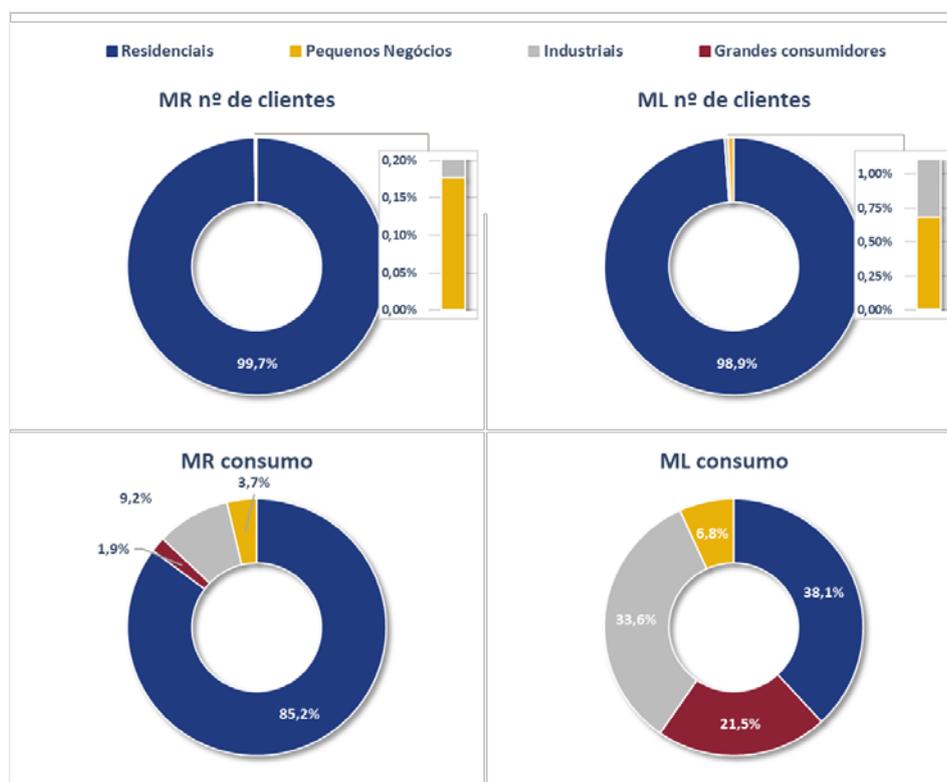


Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

A Figura 2-6 mostra que, apesar de o número de clientes não residenciais no MR ser perfeitamente residual, o seu consumo é de quase 15% do MR, valor que aumentou em 2021, muito à custa da transferência para

o MR de clientes não residenciais, cujo comercializador cessou a atividade. No ML, o segmento doméstico é o mais representativo em número de clientes (99%) e em consumo (38%).

Figura 2-6 - Caracterização do mercado de eletricidade, 2021



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

### 2.1.2 COMERCIALIZADORES ATIVOS POR SEGMENTO DE CLIENTES

No final de 2021, além do CUR, encontravam-se a operar<sup>24</sup> no ML 33<sup>25</sup> comercializadores, dos quais 32<sup>26</sup> marcavam presença no segmento doméstico (33 em 2020), 29 no segmento industrial (30 em 2020), 28 nos pequenos negócios (30 em 2020) e 15 no segmento dos grandes consumidores (13 em 2020). O Quadro

<sup>24</sup> Comercializadores com clientes em carteira a 31 de dezembro de 2021.

<sup>25</sup> De entre os 34 comercializadores ativos, inclui-se a Coopérnico, a Nossa Energia e a Portulogos, que reportaram informação no âmbito das ofertas comerciais, mas que têm o consumo dos seus clientes e os respetivos contratos de uso de redes associados a outro comercializador. Por esta razão, a informação constante neste relatório, relativa a quotas de mercado, não considera a quota de mercado individualizada destas empresas.

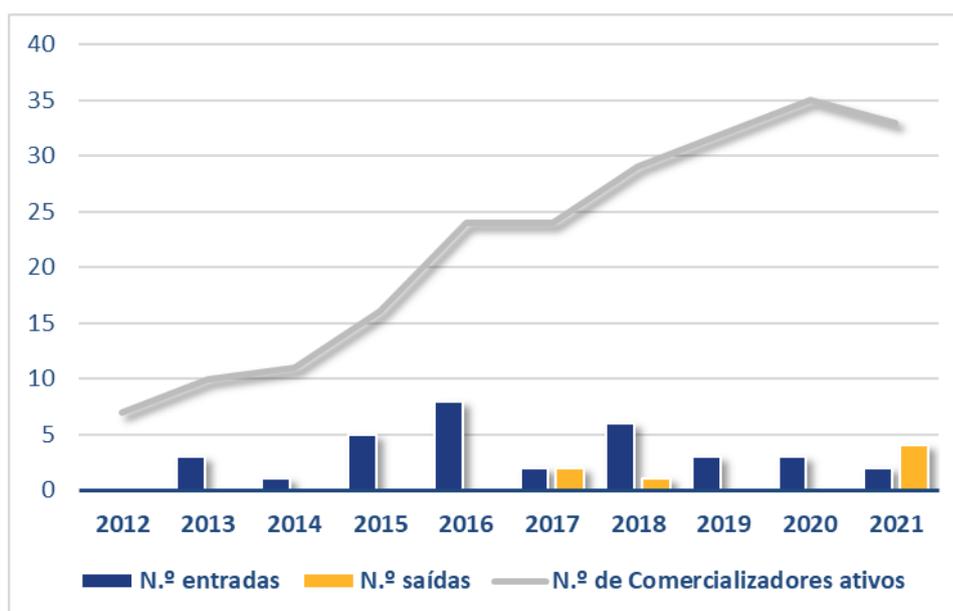
<sup>26</sup> Este número inclui a Coopérnico, a Nossa energia e a Portulogos que, no âmbito do reporte das ofertas comerciais, comprovaram ter atividade neste segmento.

2-1 apresenta, para além da lista de comercializadores no ML e respetivos segmentos, a lista de comercializadores que tinham, a 31 de dezembro de 2021, simultaneamente, atividade de comercialização e de agregação.

Na Figura 2-7 pode observar-se a evolução do número de comercializadores ativos, bem como entradas e saídas, desde 2011. De 2012 a 2021, o número de comercializadores ativo passou de sete para 34, tendo o ano de 2021, no entanto, registado uma redução de um comercializador face ao ano anterior.

Deixaram de ter clientes em carteira durante o ano de 2021 a Clidomer<sup>27</sup>, ENAT, HEN e Energia Simples<sup>28</sup>. Em contrapartida verificou-se que a Nossa Energia e a Portulogos passaram a registar ou a reportar clientes em carteira.

**Figura 2-7 – Evolução do número de comercializadores ativos e de entradas e saídas de comercializadores do ML, 2012 a 2021**



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

<sup>27</sup> A Clidomer manteve, no entanto, atividade enquanto agregador.

<sup>28</sup> A Energia Simples manteve, no entanto, atividade enquanto agregador.

Quadro 2-1 - Lista dos comercializadores de eletricidade ativos em 31 de dezembro de 2021

Comercializadores		Domésticos	Pequenos negócios	Industriais	Grandes consumidores	Agregador Produção
ACCIONA Energía		•	•	•	•	
Aldro Energía y Soluciones		•	•	•		
Alfa Energia		•	•	•		•
Audax Energia		•	•	•	•	•
Axpo		•	•	•	•	•
Capwatt		•	•	•	•	•
Cepsa		•	•	•		
Coopérnico		•				
ECOCHOICE		•	•	•		•
EDP Comercial		•	•	•	•	
Elergone Energia		•	•	•	•	•
Endesa		•	•	•	•	
Enforcesco		•	•	•	•	
Ezurimbol		•	•	•		
FORTIA				•	•	
G9Telecom		•	•	•		
Galp Power		•	•	•	•	•
Goldenergy		•	•			
Iberdrola		•	•	•	•	
JafPlus		•	•	•		
Logica Energy		•	•	•		•
Lusíadaenergia		•	•	•		•
LUZBOA		•	•	•		•
Meo Energia		•	•	•		•
Muon Electric		•	•	•	•	•
Naturgy		•	•	•	•	
Nossa Energia		•				
ODF Energía		•	•	•		
Petrotermica Energia		•	•	•		
Portulogos Power, Lda.		•				
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

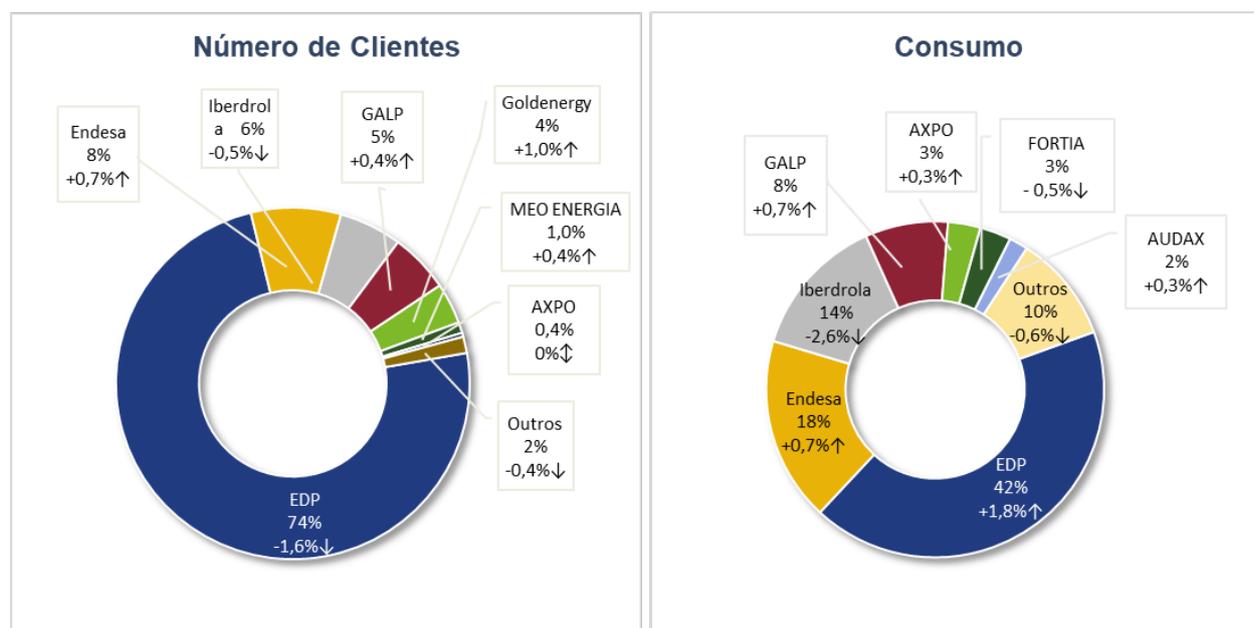
### 2.2.1 ANÁLISE DE QUOTAS DE MERCADO NO MERCADO LIBERALIZADO

Em 2021, a EDP Comercial continua a ser o maior comercializador no ML em clientes (74%) e em consumo (42%), tendo reduzido a sua de quota de mercado em clientes, mas melhorado em consumo.

A Endesa, a Iberdrola e a GALP mantêm, respetivamente, a segunda, terceira e quarta posições, com a Endesa e a GALP a aumentarem as suas quotas, e com a Iberdrola a diminuir.

Os comercializadores entre a quinta e a sétima posições registam, de uma forma geral, um reforço de quota. Já o conjunto de comercializadores agrupados na rubrica “Outros”<sup>29</sup> teve, tal como seria de antever face às difíceis condições dos mercados grossistas, uma deterioração da quota de mercado.

Figura 2-8 - Quotas de mercado ML elétrico, em número de clientes e consumo, 2021



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

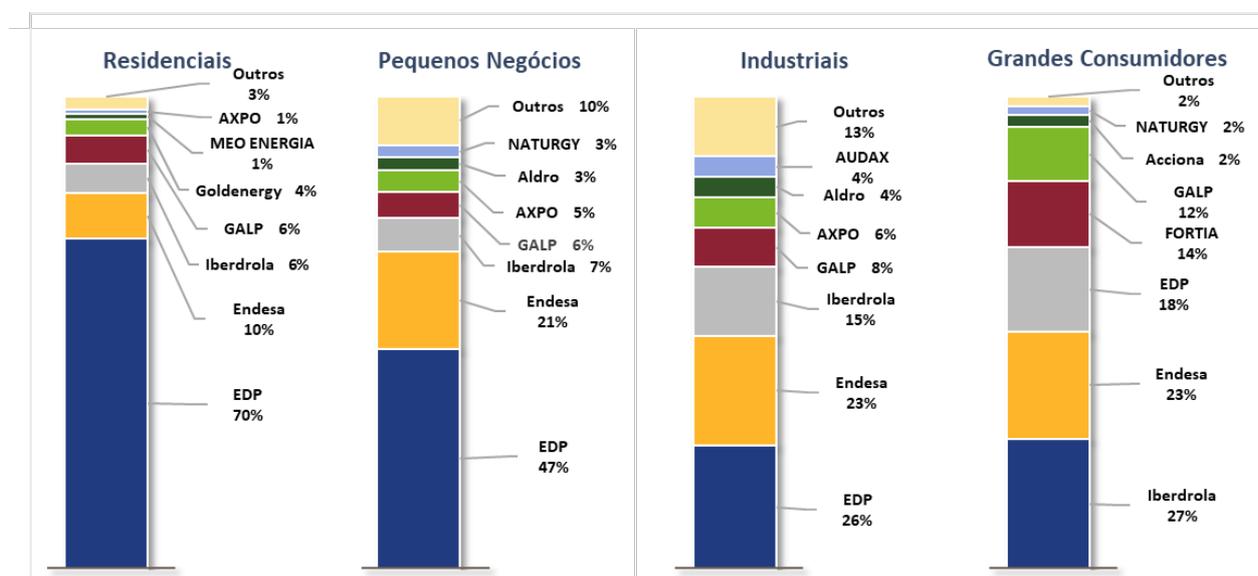
<sup>29</sup> No presente relatório, a designação “Outros” inclui os comercializadores que, em quota de mercado, ocupam a oitava posição e seguintes.

A Figura 2-9 apresentada as quotas de mercado por segmento e por consumo. A EDP lidera nos segmentos residencial (70%) e dos pequenos negócios (47%), com um crescimento de 6 p.p., e no industrial (26%) onde cresceu 3 p.p. e subiu duas posições. Nos grandes consumidores, a liderança é da Iberdrola (27%) que ultrapassou a Endesa (23%), sendo a EDP apenas terceira, com 18%. A Endesa passou a ser o segundo comercializador em todos os segmentos, reforçando em todos eles (com exceção dos grandes consumidores) a sua quota de mercado.

O segmento industrial continua a ser o que apresenta maior dinamismo, com maior dispersão de quotas de mercado (9 comercializadores com quotas iguais ou superiores a 2,5%), mais alterações de posições relativas entre os sete maiores comercializadores, bem como com a maior quota de mercado dos comercializadores agrupados na categoria «Outros» (12%).

Destaca-se ainda o facto de já ser possível encontrar 8 comercializadores com quotas de mercado iguais ou superiores a 2,5% no segmento dos pequenos negócios, 6 nos grandes consumidores e 5 nos residenciais.

Figura 2-9 - Quotas de mercado no ML de eletricidade por segmento e consumo, 2021

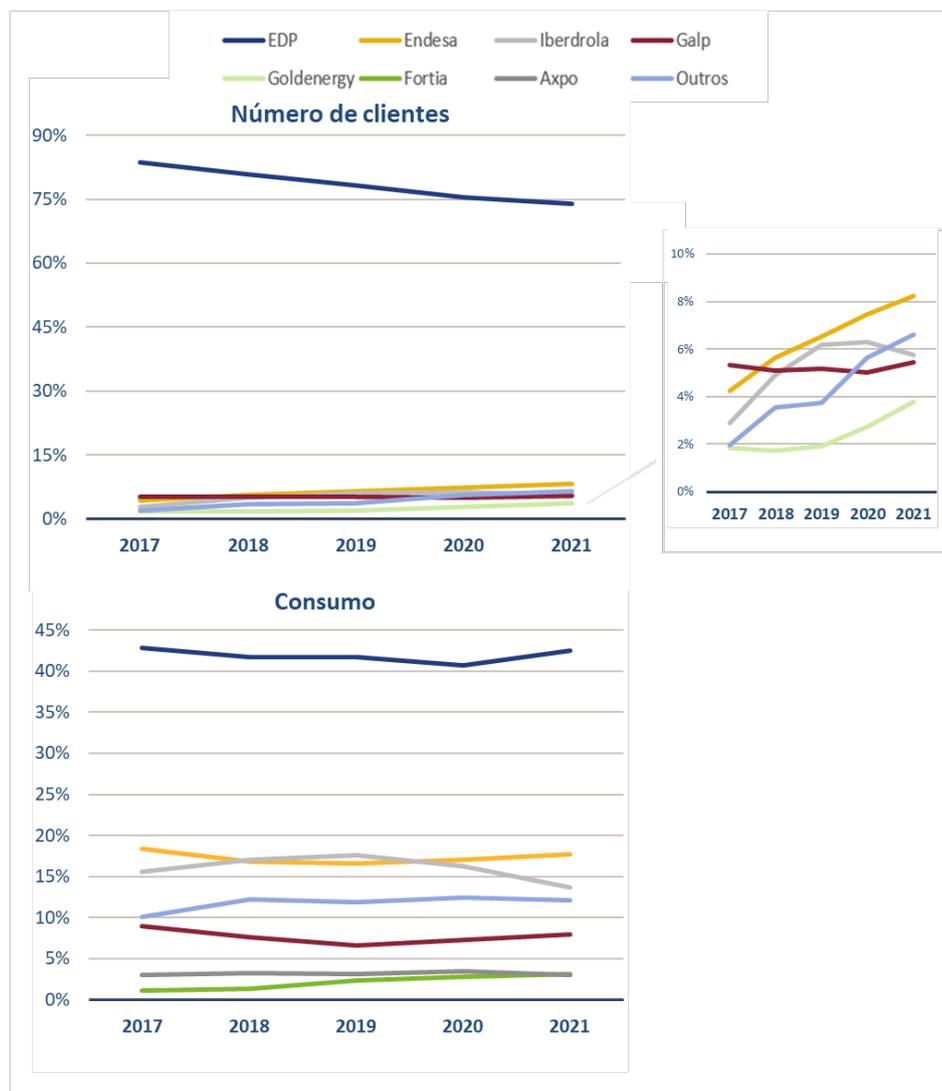


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Na Figura 2-10 verifica-se que a EDP manteve-se sempre, de forma destacada, como o principal comercializador do ML do setor elétrico entre 2017 e 2021, isto apesar da redução de 9,8 p.p. e de 0,3 p.p. da sua quota, em número de clientes e em consumo, respetivamente, registada no mesmo período.

No mesmo período, a Endesa reforçou claramente a sua posição, passando a assumir, de forma mais consolidada, o papel de segundo principal comercializador do ML, em consumo e em número de clientes.

Figura 2-10 - Evolução das quotas de mercado no ML elétrico em clientes e em consumo, 2017 a 2021



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 evolução de quotas de mercado em consumo entre 2017 e 2021, vide Figura 2-11, apresenta dinâmicas distintas por segmento.

No segmento residencial a EDP regista uma quebra acentuada, de cerca de 9 p.p, mantendo ainda assim uma enorme distância para os restantes comercializadores, que vêm mantendo um crescimento contínuo e consolidado no período em análise.

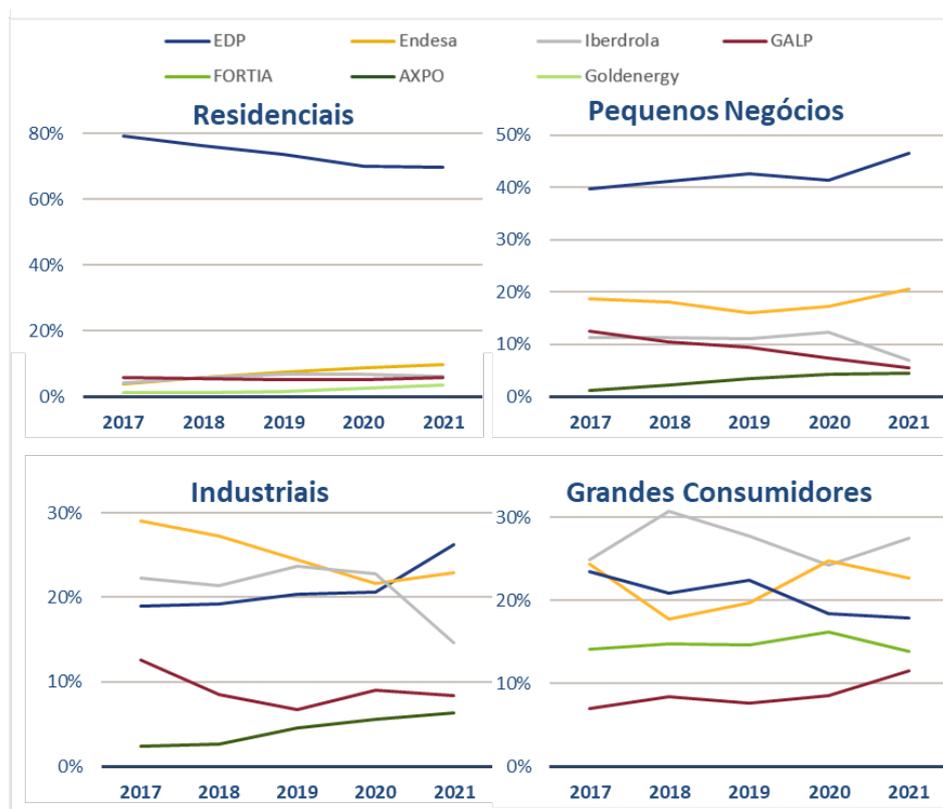
O segundo comercializador é a Endesa, que fica a uma distância de 60 p.p. da EDP e regista uma melhoria contínua da sua quota de mercado, reforçando, em 2021, a distância face ao terceiro.

Nos pequenos negócios, quer a EDP, quer a Endesa reforçaram as suas quotas no período em análise, com particular enfoque no último ano, consolidando assim as suas posições relativas. A GALP e a Iberdrola têm quedas significativas, enquanto a Axpo mantém a tendência de crescimento dos últimos anos.

No segmento industrial, a EDP regista em 2021 um crescimento significativo, invertendo a tendência de estabilidade dos últimos anos, e passando do terceiro para o primeiro lugar. A Iberdrola regista um movimento exatamente inverso, passando da primeira para a terceira posição. A Endesa inverte a tendência de queda que vinha registando desde 2017 e consolida a segunda posição.

Finalmente, no segmento dos grandes consumidores, a Iberdrola, ao contrário do que se verifica nos restantes segmentos, apresenta em 2021 um crescimento significativo, passando a ser o principal comercializador no segmento. A GALP apresenta uma tendência idêntica à da Iberdrola, mas o crescimento de 2021 não é suficiente para deixar a quarta posição. Neste segmento, Endesa e EDP viram as suas quotas deteriorar-se, mas mantiveram as segunda e terceira posições.

Figura 2-11 - Evolução das quotas de mercado no ML elétrico em consumo por segmento, 2017 a 2021



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

Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

## 2.2.2 ANÁLISE DE CONCENTRAÇÃO NO MERCADO LIBERALIZADO

O ano de 2021 foi marcado por uma subida bastante acentuada dos preços da eletricidade nos mercados grossistas, o que tornou particularmente difícil a atuação de comercializadores de menor dimensão que não dispõem de cobertura adequada para fornecer as suas carteiras, nomeadamente, através de ativos de geração. O facto de o mecanismo de fornecimento supletivo ter sido acionado por três vezes, ao longo de 2021, (e de uma quarta vez, já em janeiro de 2022), reflete essas dificuldades.

Neste contexto, e depois de um ano de 2020 que registou uma queda generalizada dos indicadores de concentração de mercado, seria de esperar que o ano de 2021 apresentasse um movimento oposto. No entanto, da análise às Figura 2-12 e Figura 2-13, que apresentam a evolução entre 2020 e 2021 dos indicadores de concentração do ML, índice HHI e Q3, não se identifica um aumento generalizado da concentração de mercado.

O segmento doméstico, que é o que apresenta o maior nível de concentração, continuou a redução da concentração em número de clientes, quer no HHI (5662 vs. 5892) quer no Q3 (88,1% vs. 89,5%). A concentração medida em consumo manteve-se idêntica à do ano anterior, para ambos os indicadores.

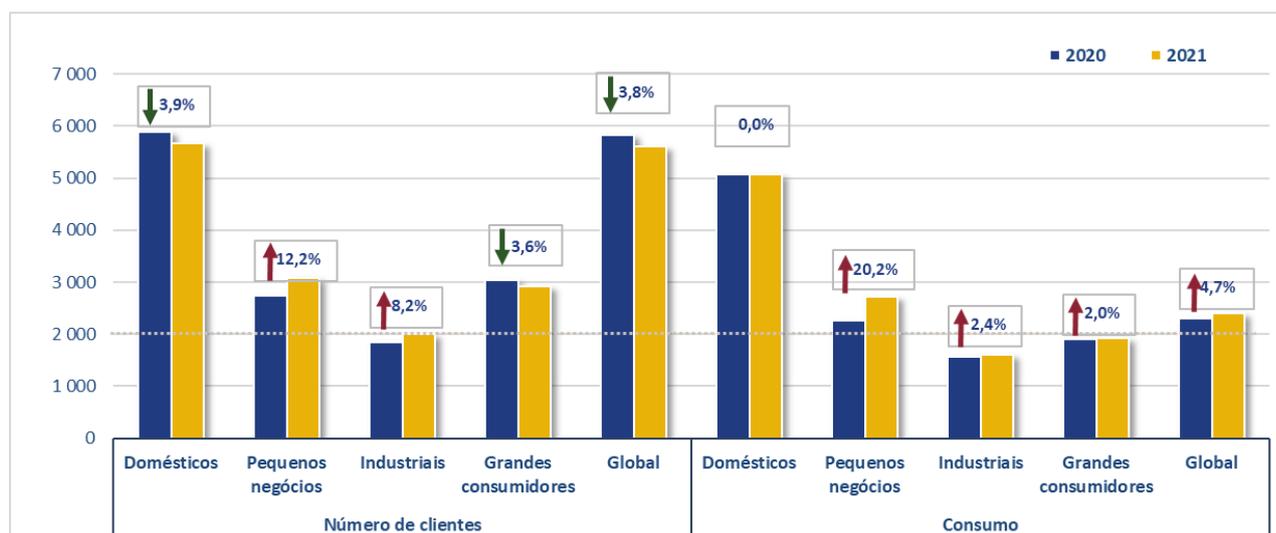
Por sua vez, o segmento industrial, que é já o segmento com menor concentração de mercado, teve um aumento de 2 p.p., quando medido através do HHI (passou para 1608), mas uma redução de 1 p.p quando medido através do Q3 (passou de 65% para 63,9%).

Os segmentos de pequenos negócios e dos grandes consumidores registam um aumento da concentração de mercado medida em consumo, para ambos os indicadores.

Em termos globais, há uma melhoria de ambos os indicadores, quando medidos em número de clientes. Em consumo, o HHI regista um aumento do nível de concentração, enquanto o Q3 apresenta uma melhoria residual. Esta circunstância revela um reforço da posição do principal comercializador, que é feito em detrimento de comercializadores que estão nas duas posições imediatamente seguintes.

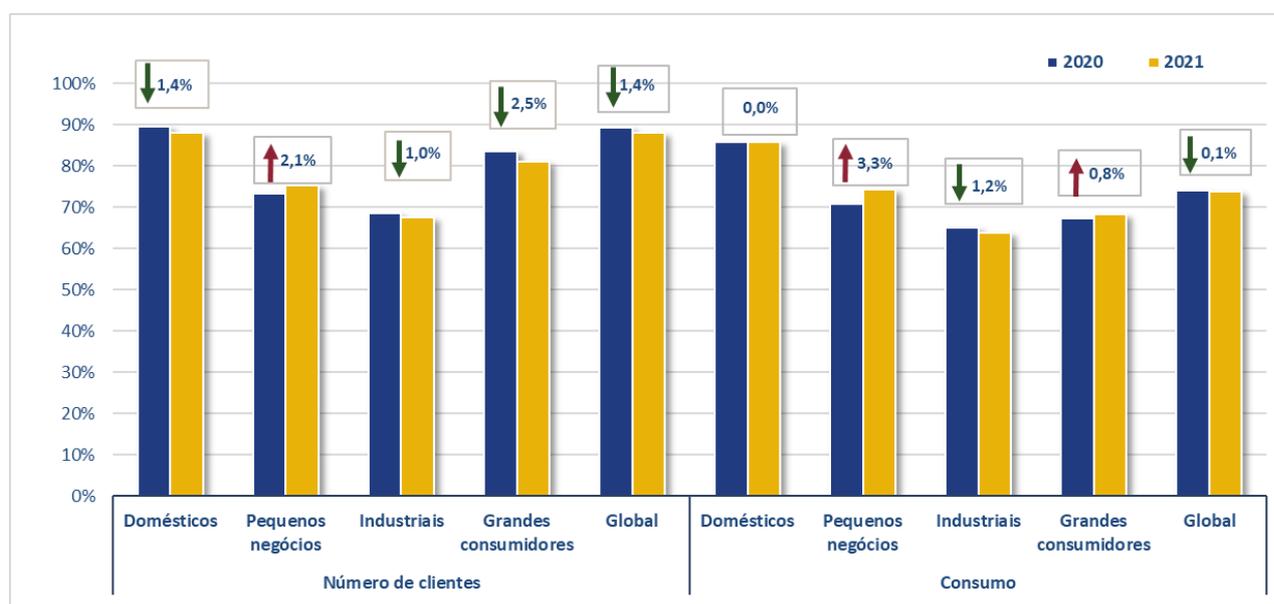
É ainda de assinalar que os valores do HHI medido em consumo, nos segmentos industrial e dos grandes consumidores, se mantêm claramente abaixo de 2 000.

Figura 2-12 - Concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2020 e 2021 (HHI)



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Figura 2-13 – Quota dos três comercializadores com maior dimensão em número de clientes e consumo, 2020 e 2021 (Q3)

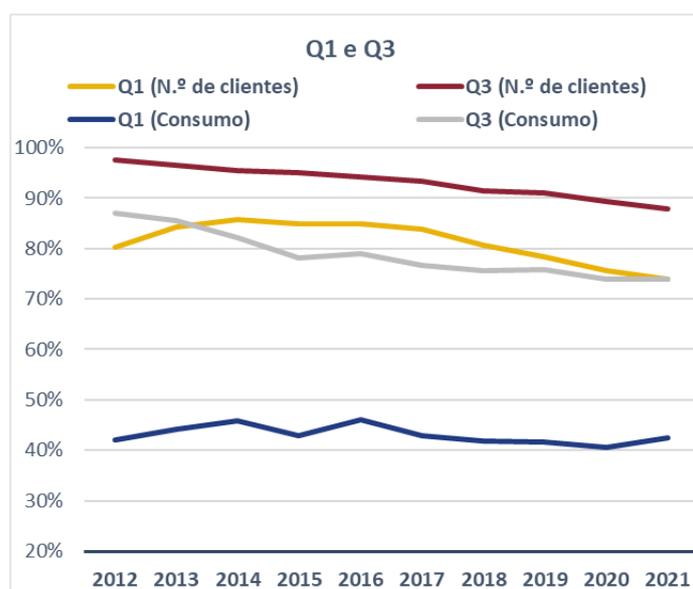
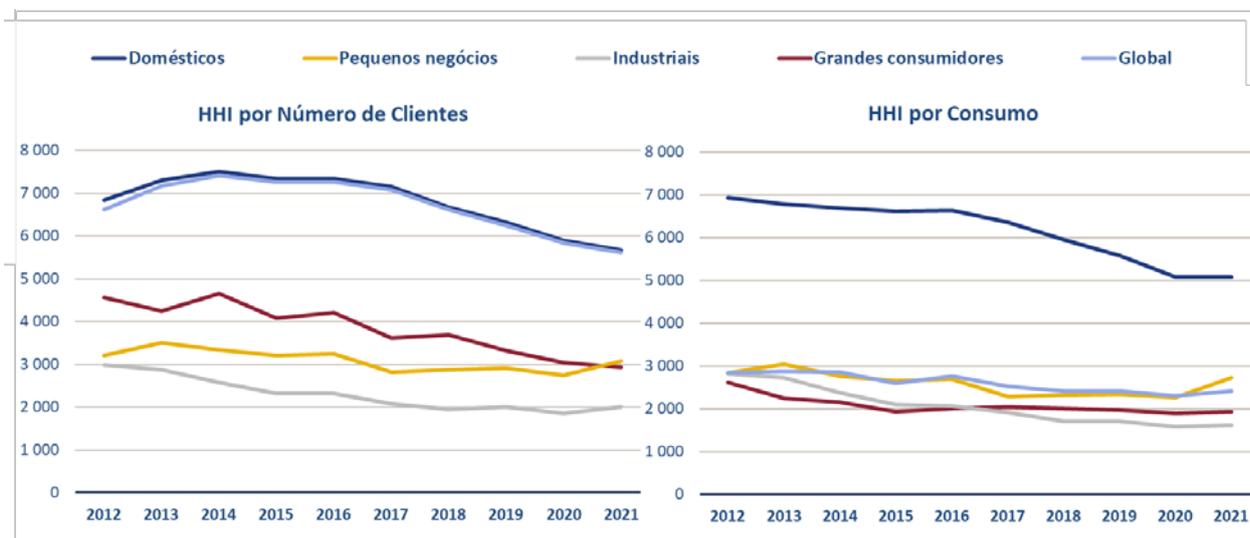


Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Na Figura 2-14 verifica-se que a concentração do mercado entre 2012 e 2021, se reduziu de acordo com praticamente 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, 2012 a 2021 (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 saldos<sup>30</sup> dos comercializadores do ML em 2020 e 2021. Este saldo, que é objeto de análise nas secções seguintes é influenciado pelo saldo das mudanças no ML, pelas 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.

Tal como em 2020, a Goldenergy e a Endesa são os comercializadores que apresentam um maior saldo de ganho de clientes na mudança no ML, sendo de assinalar também o bom desempenho da GALP e da MEO neste indicador. A Iberdrola é o comercializador que regista maior perda de clientes.

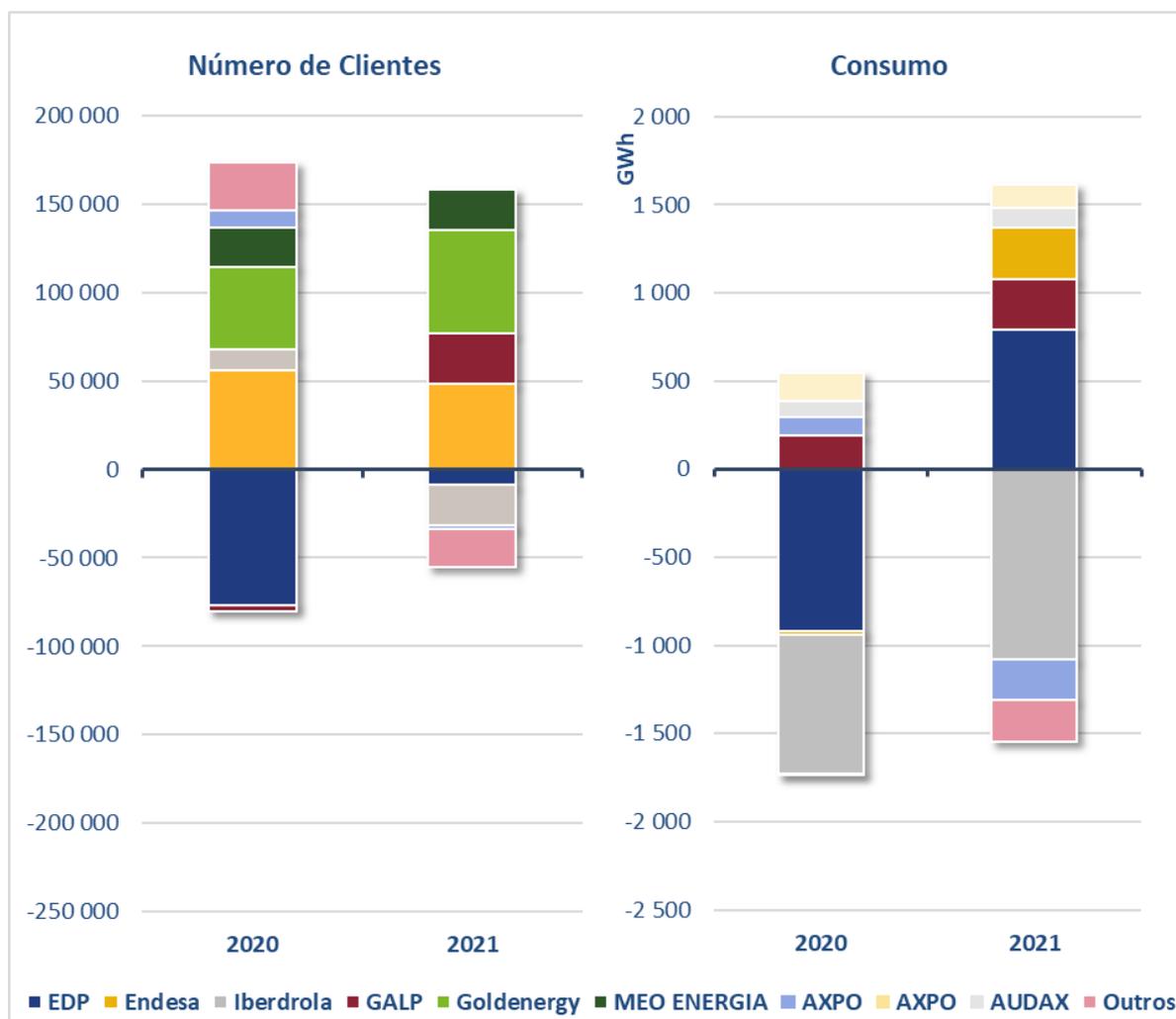
Em consumo, a EDP é o comercializador com o saldo mais positivo, situação inversa à verificada em 2020, e que é o reflexo do aumento de quota da EDP nos segmentos de maior consumo.

São ainda de assinalar os saldos positivos, em consumo, da Endesa e da GALP, bem como o saldo claramente negativo da Iberdrola.

---

<sup>30</sup> 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.

Figura 2-15 - Saldos dos comercializadores no ML, 2020 a 2021



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

### 2.3.2 MUDANÇAS DENTRO DO MERCADO LIBERALIZADO

Relativamente às mudanças de comercializador dentro do ML, apresentadas na Figura 2-16<sup>31</sup>, não parecem ter ocorrido alterações significativas face à situação verificada em 2020.

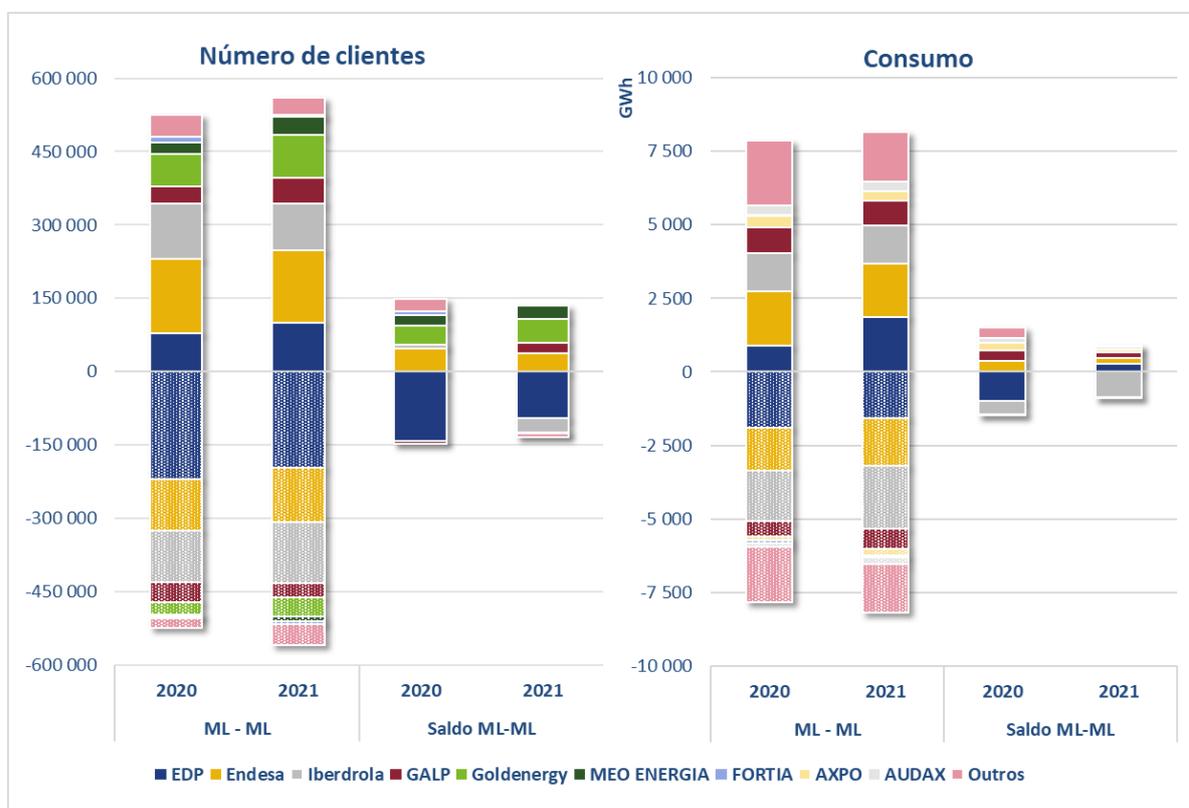
<sup>31</sup> Esta figura apresenta a soma das mudanças dentro do ML, que ocorreram em cada mês, medidas em número de clientes e em consumo anualizado. As colunas da categoria “Saldo ML-ML” apresentam os saldos de ganho ou perda de clientes e consumo de cada comercializador, referentes as mudanças no ML e são obtidos pela soma dos valores positivos e negativos da categoria “ML-ML” para cada comercializador.

Em número de clientes, a EDP continua a ser o comercializador com mais perdas (96 mil), sendo o principal beneficiário a Goldenergy (50 mil clientes), seguido da Endesa (46 mil). A MEO reforça o saldo positivo do ano anterior, tendo ganho, em 2021, 27 mil clientes em mudanças dentro do ML.

Em consumo, a Iberdrola assume-se agora como o comercializador com mais perdas nas mudanças no ML (846 GWh). A EDP passou a registar o maior ganho em mudanças dentro do ML (275 GWh).

É ainda de registar que as quotas de mercado da EDP nas entradas provenientes do ML<sup>32</sup> mantêm-se claramente abaixo da sua quota de mercado global, registando a Endesa uma situação inversa.

Figura 2-16 - Mudanças e saldo no ML por número de clientes e por consumo, 2020 a 2021



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

<sup>32</sup> 12% em clientes e 23% em consumo.

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

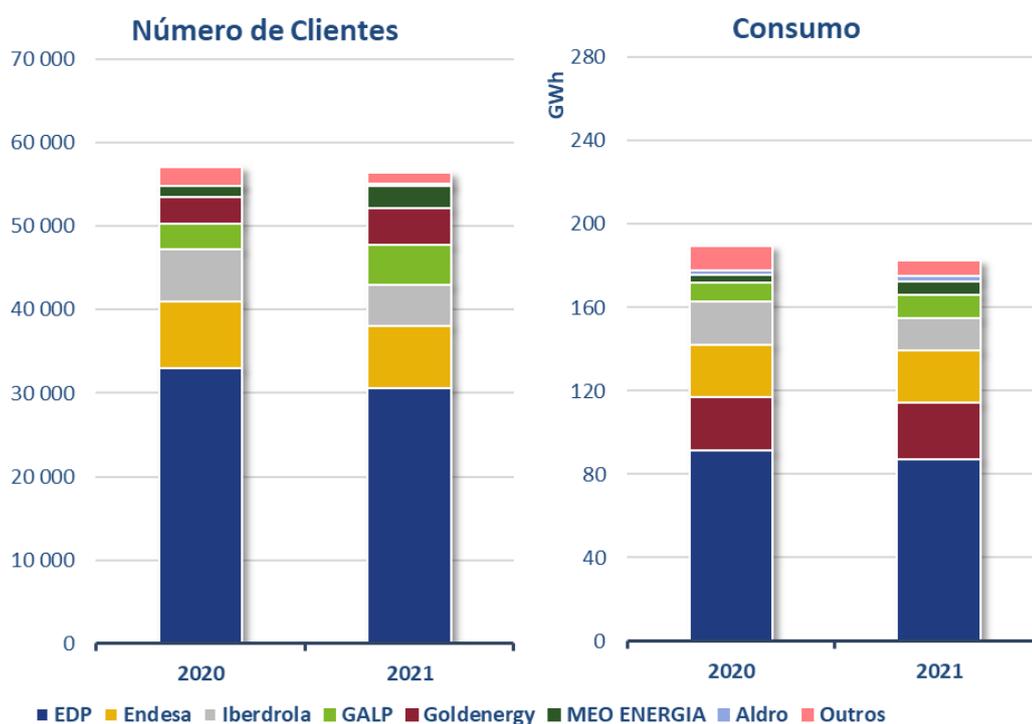
A Figura 2-17 mostra, em detalhe, a evolução do número de clientes originários do MR, e respetivo consumo, que entraram em carteiras de comercializadores do ML. Em 2021 transitaram 55 mil clientes e 175 GWh do MR para o ML, valores ligeiramente abaixo dos verificados no ano anterior.

Não se registam alterações muito significativas das posições relativas dos comercializadores nem das suas quotas de mercado na captação de clientes e de consumos provenientes do MR.

A EDP mantém-se como o principal comercializador em clientes e em consumo, enquanto a Endesa e a GALP são os segundos comercializadores em captação de clientes e de consumo do MR para o ML, respetivamente.

A GALP foi o comercializador que mais reforçou os ganhos nas entradas do MR para o ML em 2021.

Figura 2-17 - Entradas do MR para o ML por número de clientes e por consumo, 2020 a 2021



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

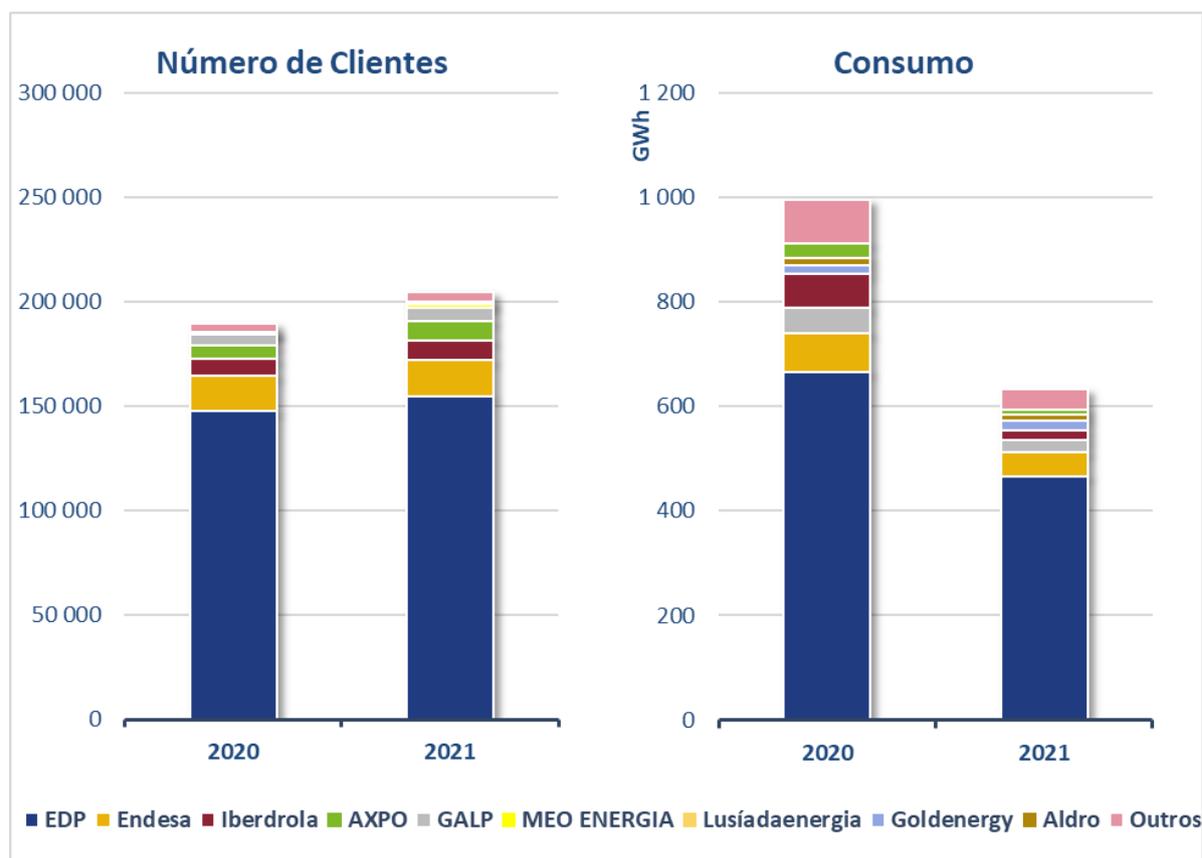
### 2.3.4 ENTRADAS DIRETAS NO MERCADO LIBERALIZADO

Em 2021, ingressaram diretamente no ML elétrico 200 mil novos clientes (8% acima do ano anterior), com um consumo de 593 GWh<sup>33</sup> (35% inferior ao de 2020), conforme apresentado na Figura 2-18.

A EDP continua a liderar, de forma muito significativa, as captações de consumo associadas a novos clientes (76% dos clientes e 74% do consumo) registando assim, valores superiores à sua quota de mercado global<sup>34</sup>.

A Endesa mantém-se como o segundo comercializador nas captações de clientes e consumos associados a entradas diretas, com uma quota de 8 e 7%, respetivamente.

Figura 2-18 - Entradas diretas (primeiro contrato) por número de clientes e consumo, 2020 a 2021



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

<sup>33</sup> Soma do consumo anualizado relativo aos clientes com entradas diretas no ML

<sup>34</sup> 74% e 42%, respetivamente.

## 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 entradas<sup>35</sup> e de saídas<sup>36</sup>, nos últimos 12 meses, dos sete comercializadores com maior quota de mercado em clientes no segmento doméstico e dos restantes comercializadores agrupados na rubrica «Outros», bem como as respetivas quotas de mercado.

Apesar de ter registado aumentos muito ligeiros, a EDP continua a ser o comercializador com as menores taxas médias de entradas e de saídas, o que se justifica pela sua elevada base de clientes.

A Endesa e a Iberdrola, os segundo e terceiro maiores comercializadores, apresentam comportamentos distintos. Enquanto a Endesa continua com um diferencial positivo entre taxas de entradas e taxas de saída<sup>37</sup>, a Iberdrola regista a maior taxa de saídas de entre todos os comercializadores analisados, e passa a ter um diferencial negativo.

Destaque ainda para a MEO que se mantém como o comercializador com a maior taxa média de entradas. A taxa média de saídas dos comercializadores agrupados na rubrica «Outros», quase quadruplicou a sua taxa média de saídas, que está agora próxima dos 30%.

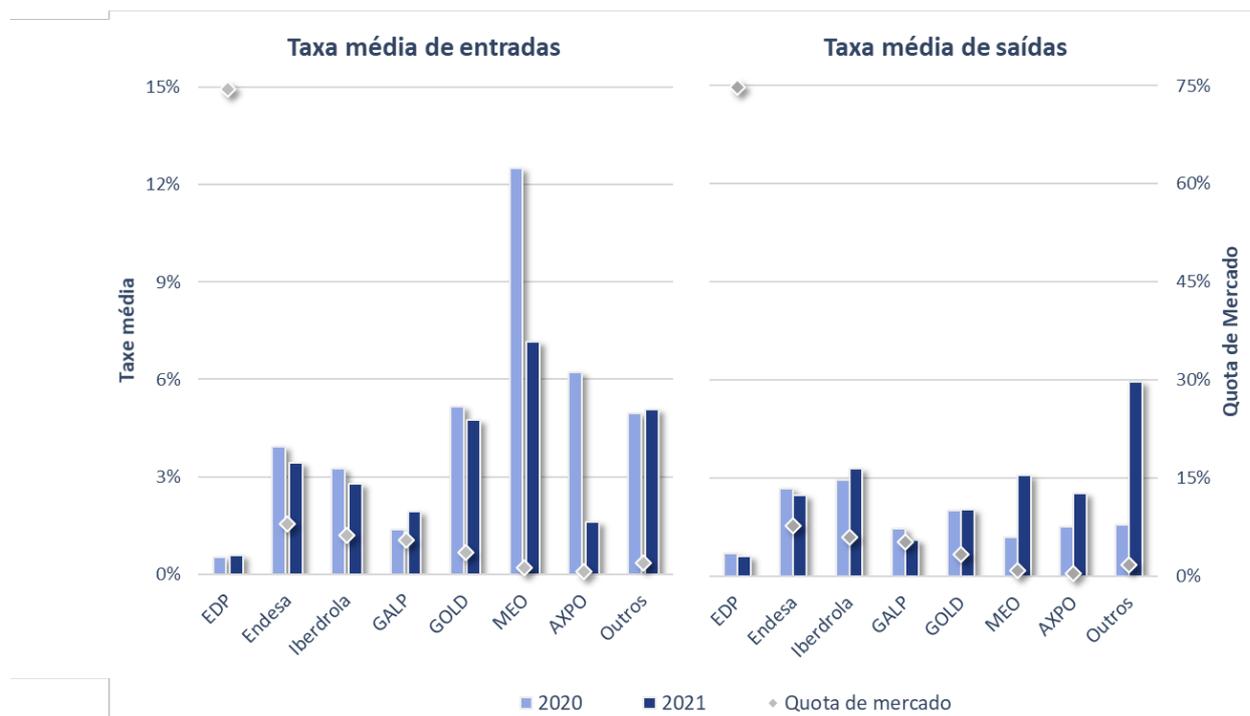
---

<sup>35</sup> Média mensal do total das entradas na carteira do comercializador (entradas diretas e entradas provenientes do MR ou do ML), nos últimos 12 meses, dividida pelo valor médio do número de clientes domésticos na carteira do comercializador correspondente nos últimos 12 meses.

<sup>36</sup> Média mensal do total das saídas da carteira do comercializador (Saídas diretas, saídas no ML e saídas para o MR), nos últimos 12 meses, dividida pelo valor médio do número de clientes domésticos na carteira do comercializador correspondente nos últimos 12 meses.

<sup>37</sup> 3,9% vs. 2,7% e 3,3% vs. 3,0%, respetivamente.

Figura 2-19 - Taxa média de entradas e de saídas (eixo principal) e quota de mercado (eixo secundário), em 2021



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Na Figura 2-20 observa-se o posicionamento de cada comercializador em termos de dinâmica de crescimento da sua carteira. A EDP encontra-se na bissetriz entre a zona verde e vermelha, que corresponde a uma estabilidade da carteira. A Axpo e a Iberdrola 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 acima de 7%, é o comercializador com maior diferencial entre o ritmo de entradas e de saídas, seguindo-se a Goldenergy.

Figura 2-20 - Relação entre taxa média de entradas e a taxa de saídas, e correspondentes quotas de mercado, em 2021

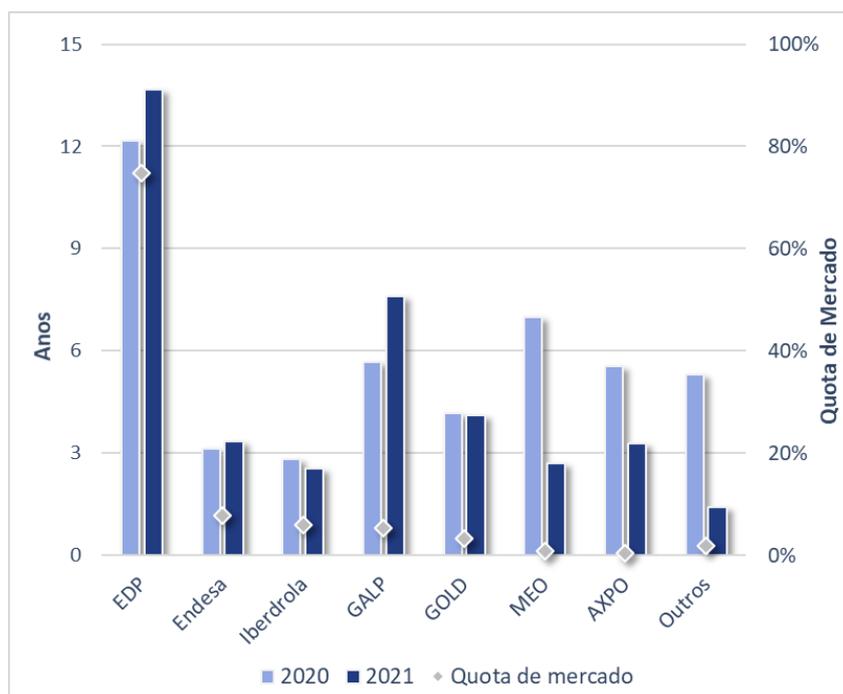


Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

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.

EDP, Endesa e GALP registaram melhorias deste indicador, enquanto os restantes comercializadores pioraram. A EDP mantém-se como a empresa com maior tempo médio de permanência, aproximadamente 13,5 anos. Os comercializadores agrupados na rubrica «Outros» viram o seu tempo de permanência deteriorar-se para valores inferiores a 2 anos.

Figura 2-21 - Indicador de capacidade de retenção da carteira em 2020 e 2021



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 mercado<sup>38</sup>, praticado pelo conjunto dos 7 maiores comercializadores que apresentavam maior quota de mercado em consumo na BTN<sup>39</sup>, a 31 de dezembro de 2021. 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 2021, 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, há 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 muito próximo da média de mercado, sendo o comercializador que regista a maior redução de quota de mercado, mais acentuada em clientes.

---

<sup>38</sup> Considerou-se o preço excluído de impostos e taxas e deduzido do valor unitário dos acessos.

<sup>39</sup> Os comercializadores incluídas na análise são a EDP Comercial, a Endesa, a Iberdrola, a GALP Power, a Goldenergy, a Axpo e a Meo. No caso da Goldenergy, que atua exclusivamente no segmento doméstico, da Axpo, que atua exclusivamente no segmento não doméstico, fazendo ambas as empresas parte do mesmo grupo económico, optou-se por agregar os dados das duas empresas quando se analisam as variações de quota de consumo no conjunto da BTN.

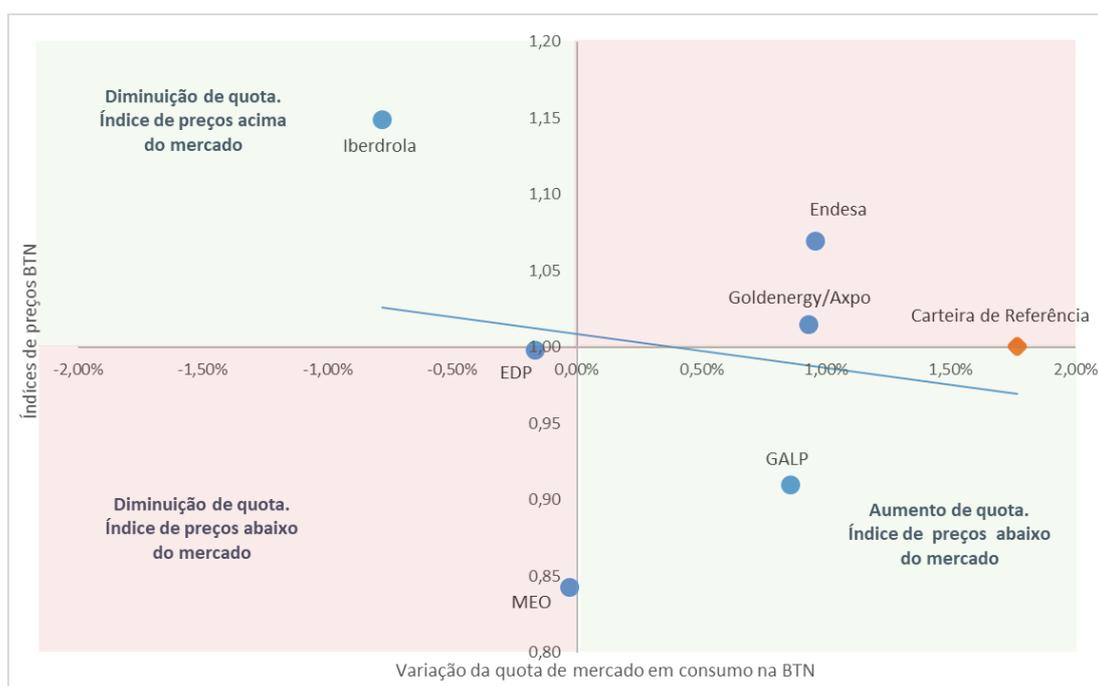
Pelo contrário, a Endesa, tem um índice de preços claramente acima da média, mas consegue, ainda assim, registar uma variação positiva da sua quota de mercado. Estes resultados apontam para que esta empresa possa ser mais competitiva para uma tipologia de clientes com menor dimensão de consumos, o que ajudaria a explicar o preço médio mais elevado e a progressão positiva na captação de clientes.

A Iberdrola regista o maior índice de preço, e também ligeiras reduções de quota de mercado.

A GALP, apresenta em 2021 um índice de preços abaixo da média, que parece estar a ser premiado com um aumento de quota de mercado.

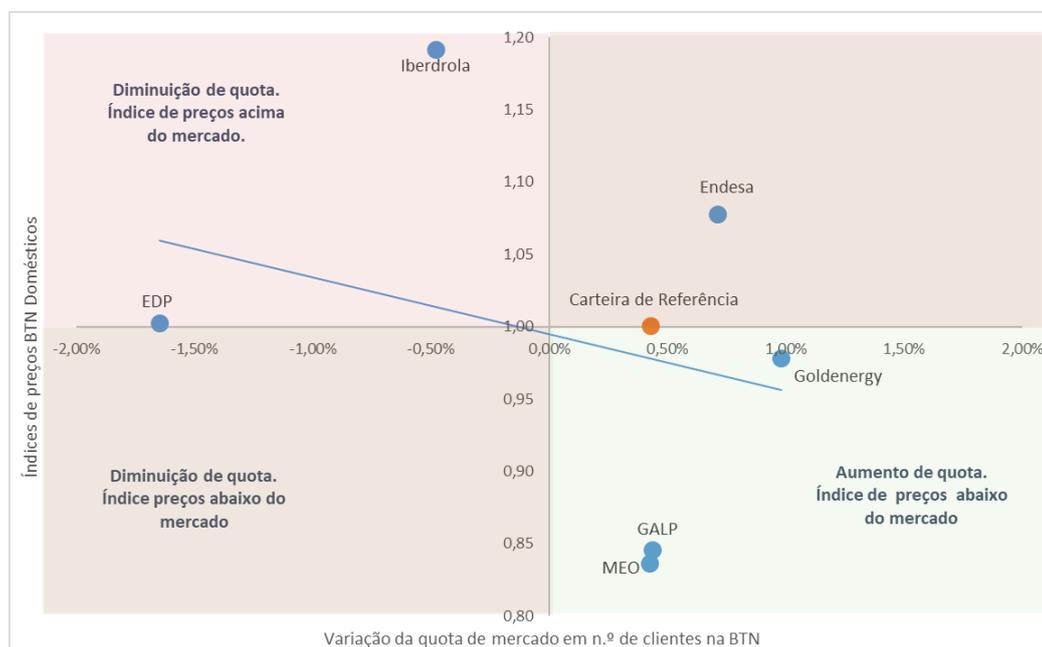
As retas de regressão apresentadas nestas figuras apontam para uma maior resposta ao preço das quotas de mercado em consumo do que nas quotas de mercado em número de clientes.

**Figura 2-22 – Índices de preços médios praticados para clientes BTN e variação de quotas de mercado em consumo na BTN, em 2021**



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 2021



Fonte: Comercializadores, Elaboração: ERSE

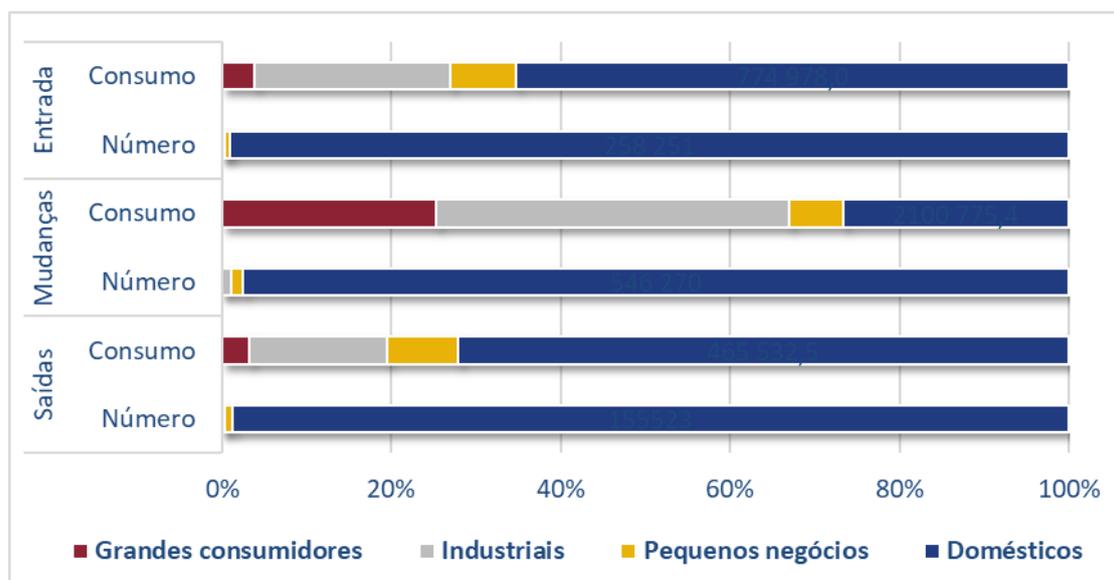
## 2.5 CARACTERIZAÇÃO DOS MOVIMENTOS DE *SWITCHING*

### 2.5.1 COMPOSIÇÃO DO *SWITCHING*

A Figura 2-24 mostra a composição dos movimentos de *switching*<sup>40</sup>, verificando-se, sem surpresa, que o segmento doméstico representa mais de 97% 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 65% e 72% do total, respetivamente.

<sup>40</sup> Entende-se por movimentos de *switching* as mudanças de comercializador dentro do ML, do MR para o ML, do ML para o MR e as entradas diretas de clientes que não tinha contrato.

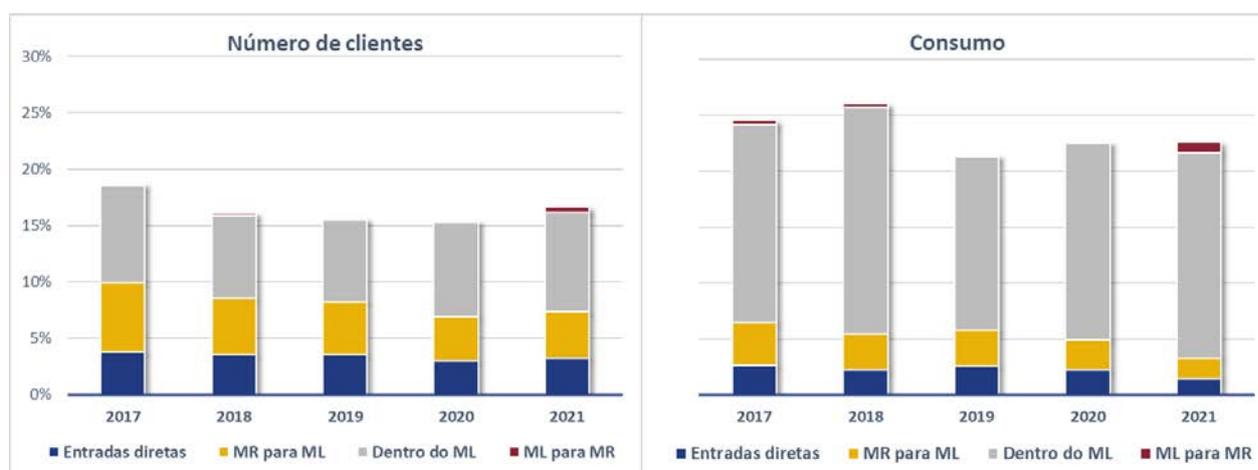
Figura 2-24 - Composição do *switching*, 2021

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 2021, acima dos 16% em número de clientes, e ultrapassa os 22% em consumo.

A redução das taxas de *switching* no período em análise deve-se, essencialmente, à natural diminuição do número de clientes a transitar do MR para o ML, bem como ao menor valor das entradas diretas. As mudanças dentro do ML registam, em 2021, valores de *switching* que são superiores aos que se verificavam em 2017<sup>41</sup>, e registam um crescimento nos últimos dois anos. As mudanças do ML para o MR registam, pela primeira vez no período em análise, valores que não se podem considerar residuais (0,5% em clientes e 1% em consumo), devido essencialmente ao acionamento dos fornecimentos supletivos.

<sup>41</sup> Em clientes, 8,6% em 2017 vs. 8,8% em 2021, e em consumo, 17,7% em 2017 vs. 18,3 em 2021.

Figura 2-25 - Evolução dos movimentos de *switching* em número de clientes e consumo, 2017 a 2021

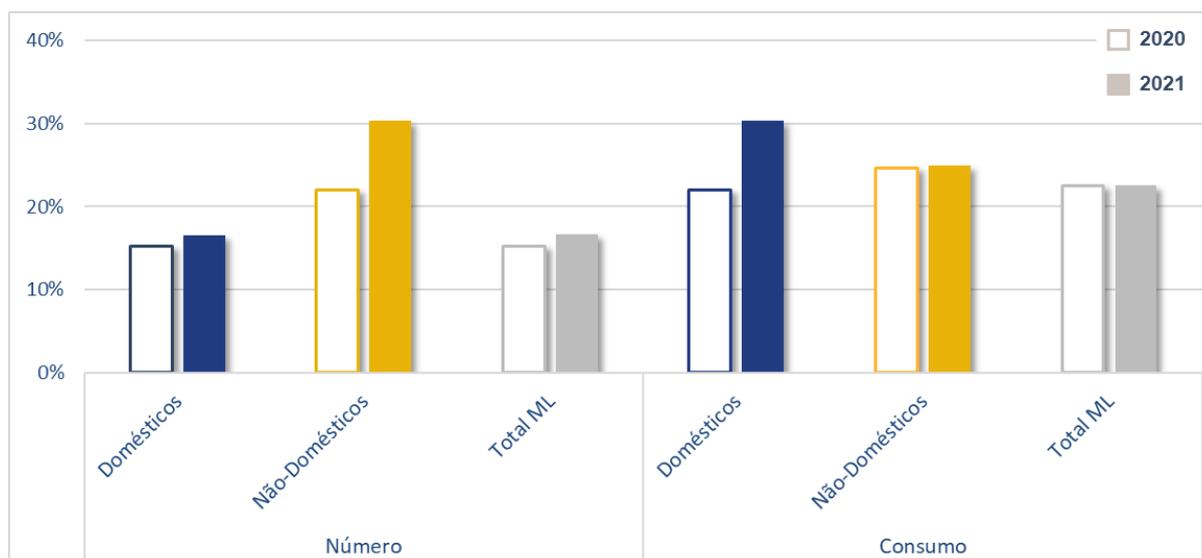
Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

## 2.5.2 INTENSIDADE DE MUDANÇA

Em 2021, assistiu-se a um aumento generalizado da intensidade de mudança de comercializador global (Figura 2-26) e dentro do ML (Figura 2-27).

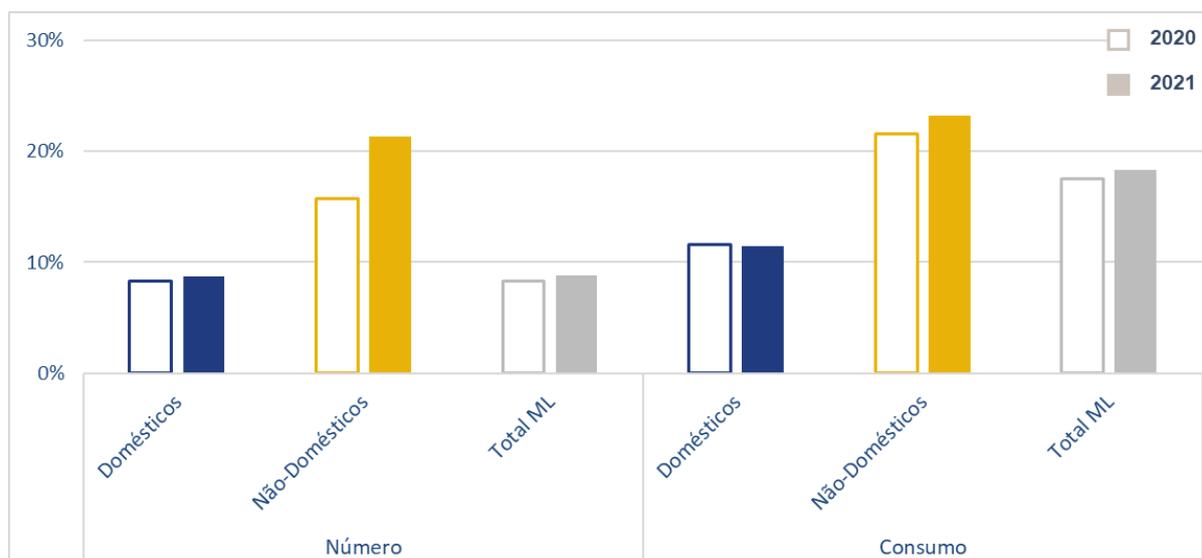
A intensidade de mudança de comercializador global foi de 16,6% e de 22,6%, em número de clientes e em consumo. No ML esses valores passam para 8,8% e 18,3%. O segmento não doméstico tende a registar uma maior intensidade de mudança.

Figura 2-26 - Taxas de *switching*, 2020 e 2021



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Figura 2-27 - Taxas de *switching* dentro do ML, 2020 a 2021



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Entre 2012 e 2021 (Figura 2-28) verifica-se que a taxa de *switching*, por número de clientes, cresceu acentuadamente até 2014, diminuindo em seguida e estabilizando, ou até recuperando ligeiramente nos anos mais recentes. Este comportamento que está associado à maior dinâmica de transferência de clientes do MR para o ML nos períodos de maior crescimento do ML, até 2014.

Em termos de consumo, as taxas de *switching* dos últimos três anos estão abaixo dos valores verificados entre 2012 e 2018, comportamento para o qual contribuiu significativamente a redução das mudanças do MR para o ML que se tem verificado nos últimos anos.

Figura 2-28 - Evolução das taxas de *switching* por tipologia, em número de clientes e consumo, 2012 a 2021



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

### 2.5.3 INGRESSOS NO 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.

O ano de 2021 registou preços anormalmente elevados no mercado grossista que colocaram pressão sobre a atividade de comercialização, em especial para os agentes que não dispunham de adequada cobertura para os consumos das suas carteiras.

Neste contexto, houve três<sup>42</sup> comercializadores que acabaram por abandonar a atividade de comercialização, passando os clientes por si fornecidos à data de suspensão da atividade a ser fornecidos supletivamente pelo CUR. Num dos casos, o fornecimento supletivo foi acionado por incumprimento de obrigações do agente (HEN), tendo nos restantes casos sido aplicado o fornecimento supletivo voluntário, a pedido dos comercializadores, ao abrigo Regulamento n.º 951/2021, de 2 de novembro, como forma de prevenir a entrada desses comercializadores em situações de incumprimento reiterado.

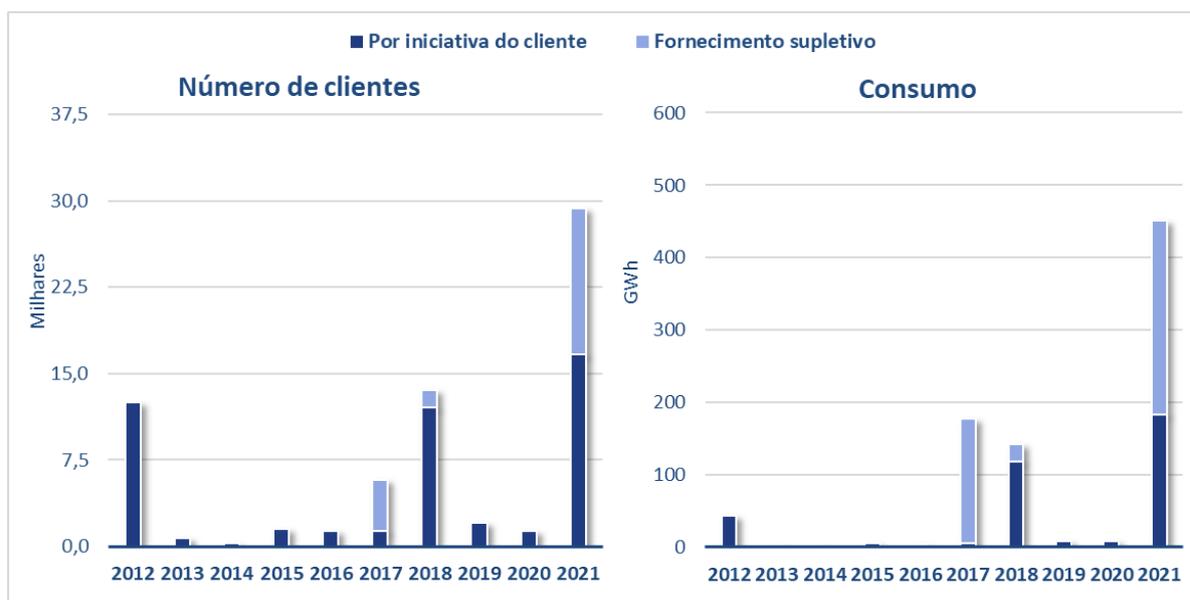
Na Figura 2-29 pode observar-se que os valores de saídas do ML para o MR atingem valores verdadeiramente excecionais, na ordem dos 29 mil clientes e dos 452 GWh de consumo, o que é em boa medida explicado pelo acionamento do fornecimento supletivo. Descontado esse efeito, verifica-se que os regressos voluntários ao MR estão em níveis máximos desde 2012 mas, ainda assim, apenas ligeiramente superiores ao ano de 2018, no qual entrou 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.

A subida acentuada do preço da eletricidade no mercado grossista, em particular na parte final do ano, contribuiu naturalmente para o crescimento dos números de regresso ao MR.

---

<sup>42</sup> Este valor não inclui o fornecimento supletivo da Ecochoice, também por incumprimento de obrigações do agente, já decidido durante o ano de 2022

Figura 2-29 - Saídas do ML com regresso ao MR, 2012 a 2021



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<sup>43</sup> ao das tarifas transitórias ou reguladas durante o período em que aquele regime vigore. De acordo com a Portaria n.º 348/2017, de 14 de novembro, que regulamentou este regime, 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.

No final de 2021 não foi reportada a prática do regime equiparado de preço das “Condições de Preço Regulado” por nenhum comercializador.

<sup>43</sup> Regime regulamentado pela Portaria n.º 348/2014 de 14 de novembro.

### 2.5.5 TEMPO MÉDIO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

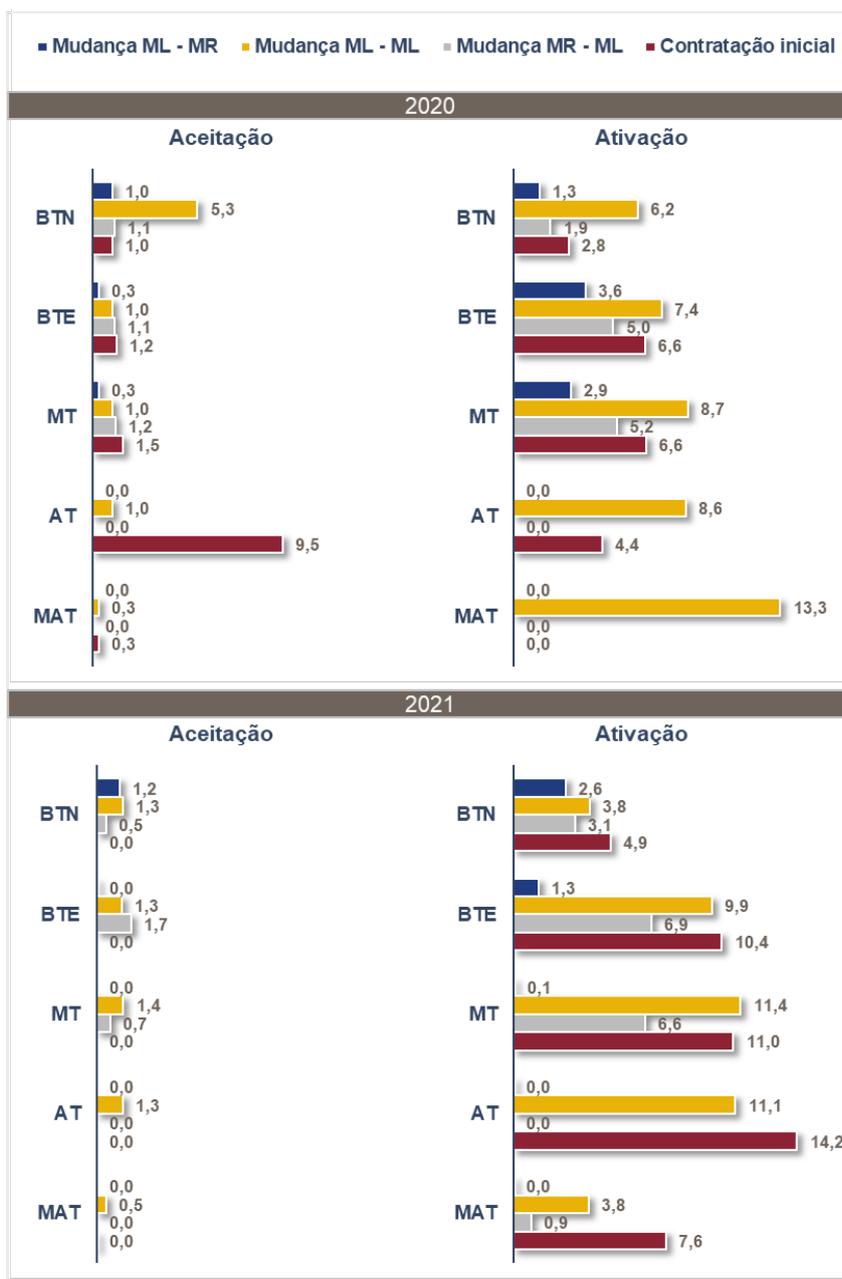
A Figura 2-30 apresenta o tempo médio de realização das ações de aceitação e ativação para concretização da mudança de comercializador, por nível de tensão, nos anos 2020 e 2021, considerando:

- 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 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 do regime de mercado para o CUR.

Em 2021 registou-se uma tendência de melhoria nos prazos de aceitação, mas alguma deterioração dos prazos de ativação, em especial no que diz respeito à contratação inicial que pode estar dependente de processos alheios à mudança logística de comercializador propriamente dita, nomeadamente, intervenções no local de consumo.

Deve ainda destacar-se que o processo que tem afeto um maior número de mudanças, as mudanças ML-ML na BTN, registam uma melhoria, quer dos tempos de aceitação, quer de ativação.

Figura 2-30 - Tempo médio entre o pedido e a 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, representando, no final de 2021, a quase totalidade dos consumos do segmento convencional<sup>44</sup> (98%). Sublinha-se que, apesar do contexto particularmente difícil dos mercados energéticos, continuou a consolidação do ML junto dos segmentos doméstico e de PME, que representa já 85% e 79% dos consumos totais, respetivamente. O número de clientes abastecido no ML também continuou a crescer em 2021, representando já 85% do total.

O número de comercializadores a operar no mercado retalhista de gás reduziu-se para 19, situação que se deve à saída de alguns operadores pressionados pelo difícil contexto de mercado.

Apesar disto, os indicadores de concentração de mercado registaram melhorias significativas, com quedas do nível de concentração em praticamente todos os indicadores e segmentos, destacando-se a queda de 14% do HHI, medido em consumo no segmento dos grandes consumidores.

#### 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 2013<sup>45</sup>, passou a abranger todos os escalões de consumo.

Em 2006, foram transpostos para o direito nacional os princípios da Diretiva n.º 2003/55/CE do Parlamento e do Conselho, tendo sido definido um calendário de liberalização que concedeu o direito de escolha de fornecedor, no início de cada ano entre 2007 e 2010, sucessivamente a i) produtores de eletricidade em regime ordinário, ii) clientes com consumo anual superior a um milhão de m<sup>3</sup> (n), iii) clientes com consumo anual superior a 10 000 m<sup>3</sup> (n), e iv) todos os clientes.

---

<sup>44</sup> Exclui os consumos associados a centros eletroprodutores em regime ordinário.

<sup>45</sup> Decreto-Lei n.º 74/2012, de 26 de março.

A extinção das tarifas reguladas para clientes finais ocorreu em julho de 2010<sup>46</sup> para clientes com consumos anuais superiores 10 000 m<sup>3</sup>, em até janeiro para os restantes clientes<sup>47</sup>. No entanto, 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 m<sup>3</sup> fornecidos em baixa pressão (BP)), e até 31 de dezembro de 2025 (consumos inferiores ou iguais a 10 000 m<sup>3</sup>)<sup>48</sup>.

A partir do terceiro trimestre de 2012 deixaram de existir tarifas transitórias para clientes ligados em alta pressão<sup>49</sup>, 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 (74 p.p. desde 2012). Em consumo, o crescimento do peso do ML tem vindo a abrandar à medida que este se aproxima dos 100%.

---

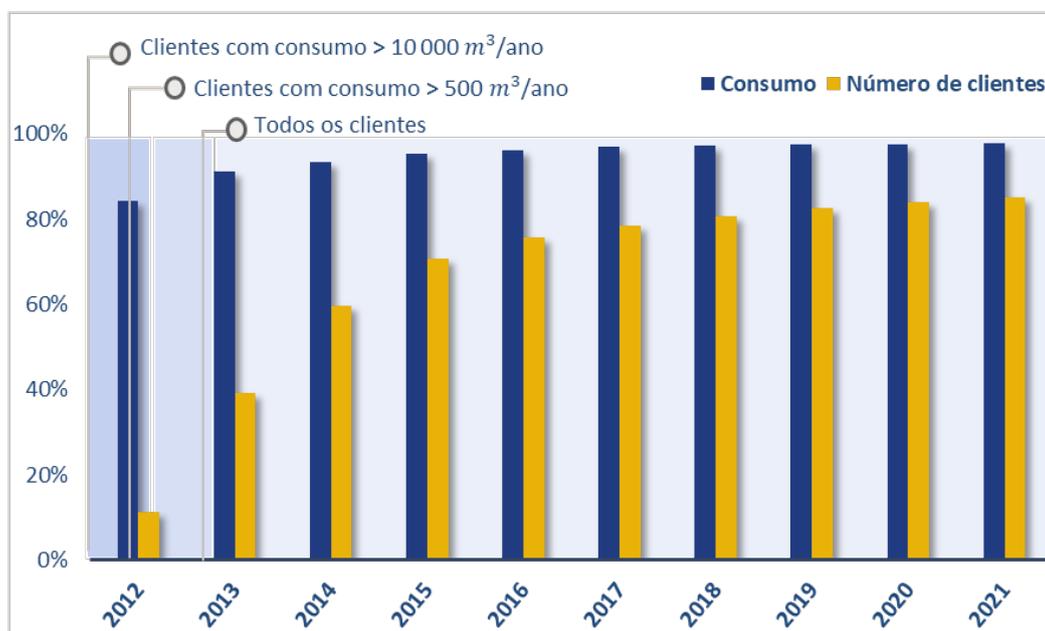
<sup>46</sup> Decreto-Lei n.º 66/2010, de 11 de junho.

<sup>47</sup> De acordo com o Decreto-Lei n.º 74/2012, a partir de 1 de julho de 2012 para os clientes com consumo anual superior a 500 m<sup>3</sup> e inferior a 10 000 m<sup>3</sup>) e a 1 de janeiro de 2013 para os restantes clientes.

<sup>48</sup> Conforme definido pela Portaria n.º 83/2020, de 1 de abril.

<sup>49</sup> Tarifas e Preços de gás natural para o ano gás 2012-2013.

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

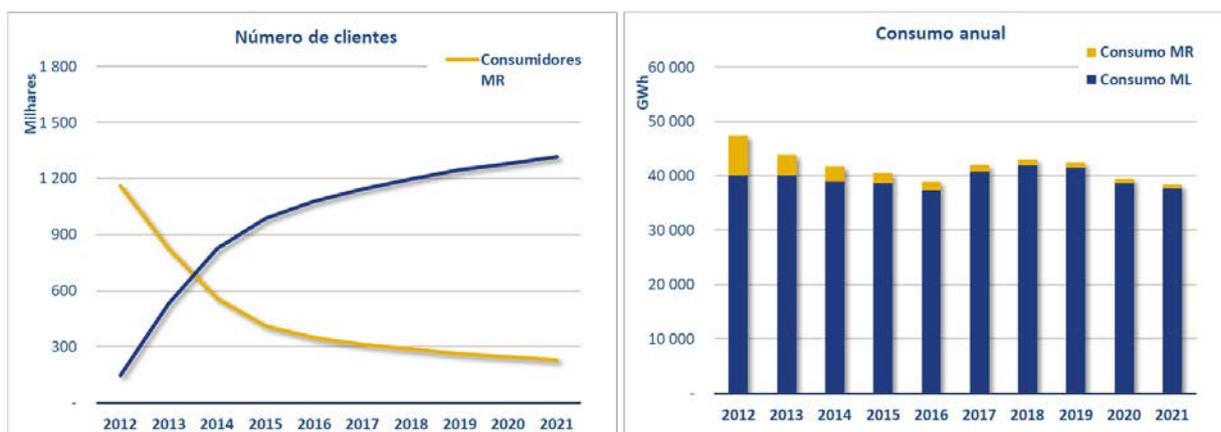


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

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 2021 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 2021, o ML ultrapassava já os 1,3 milhões de clientes.

Figura 3-2 - Repartição do número de clientes e do consumo entre MR e ML, 2012 a 2021



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

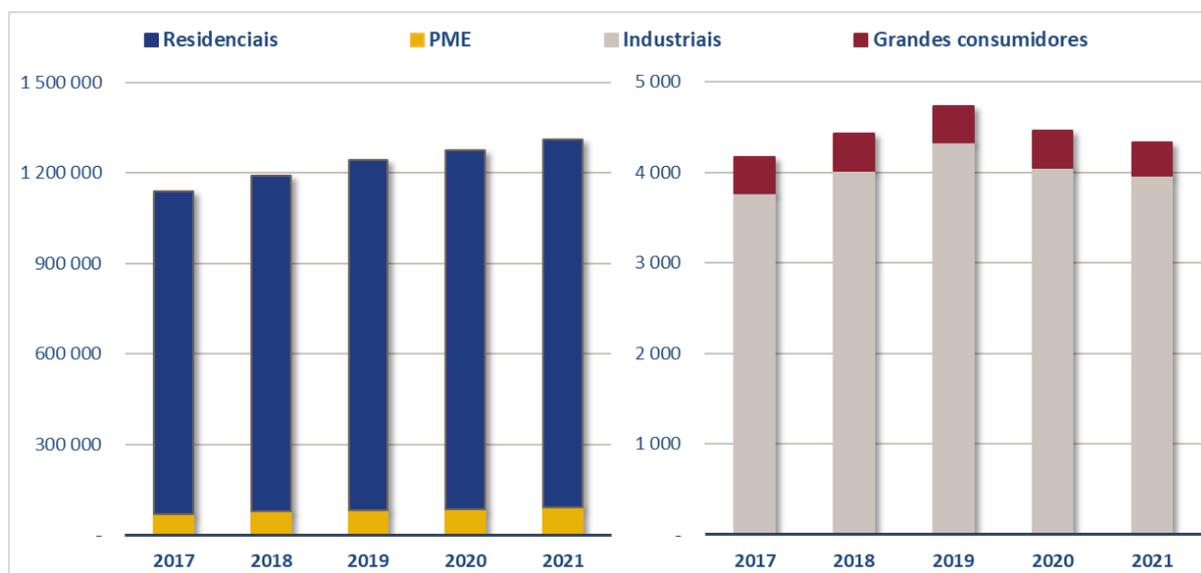
Figura 3-3 - Número de clientes e consumo no setor do gás, 2020 e 2021



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 nos segmentos industrial e de grandes consumidores no ML. Não se tendo verificado um crescimento destes segmentos no MR, o decréscimo de clientes no ML só pode ser explicado pelo fecho de atividades de instalações de consumo neste segmento.

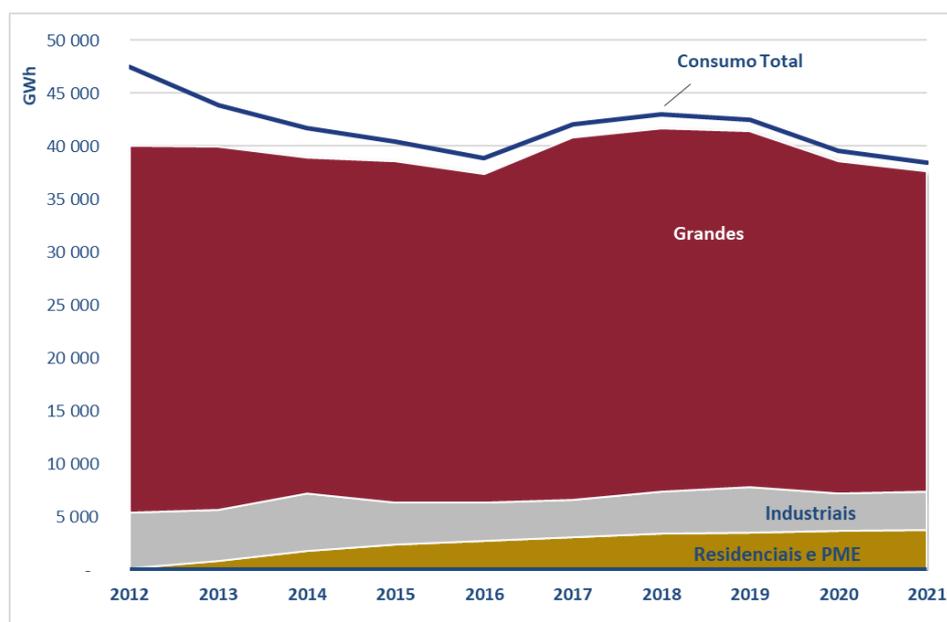
Figura 3-4 - Evolução do ML em Portugal continental por número de clientes, 2017 a 2021



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

O consumo de cada segmento de clientes que se encontra em ML é apresentado na Figura 3-5. Apesar de o consumo do segmento dos grandes consumidores ter um peso de 79% no consumo total no ML, verifica-se que o consumo absoluto deste segmento regista um decréscimo pelo segundo ano consecutivo.

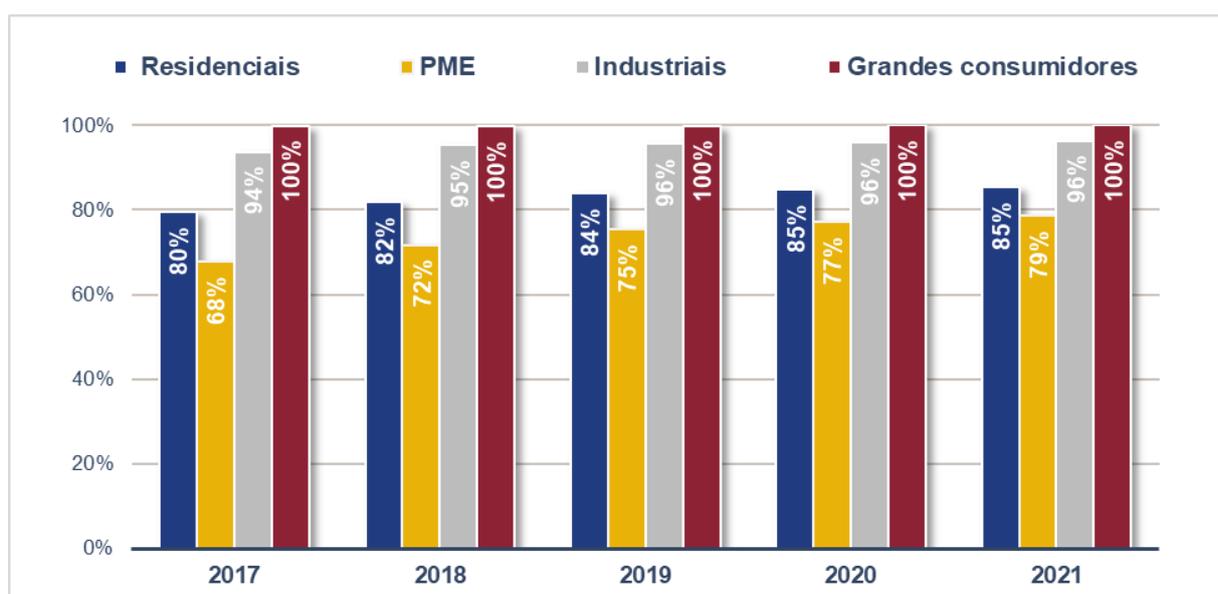
Figura 3-5 - Evolução do ML por segmento em consumo, 2012 a 2021



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A Figura 3-6, que apresenta a evolução da penetração do ML nos vários segmentos ao longo dos últimos 5 anos, demonstra que o ML atingiu um grau de maturidade elevado, e que a sua margem para crescimento é relativamente reduzida, ou nula no caso dos grandes consumidores. Efetivamente, com exceção do segmento das PME, que teve um aumento de 2% da penetração do ML, para 77%, todos os segmentos apresentam uma estagnação no crescimento da penetração do ML.

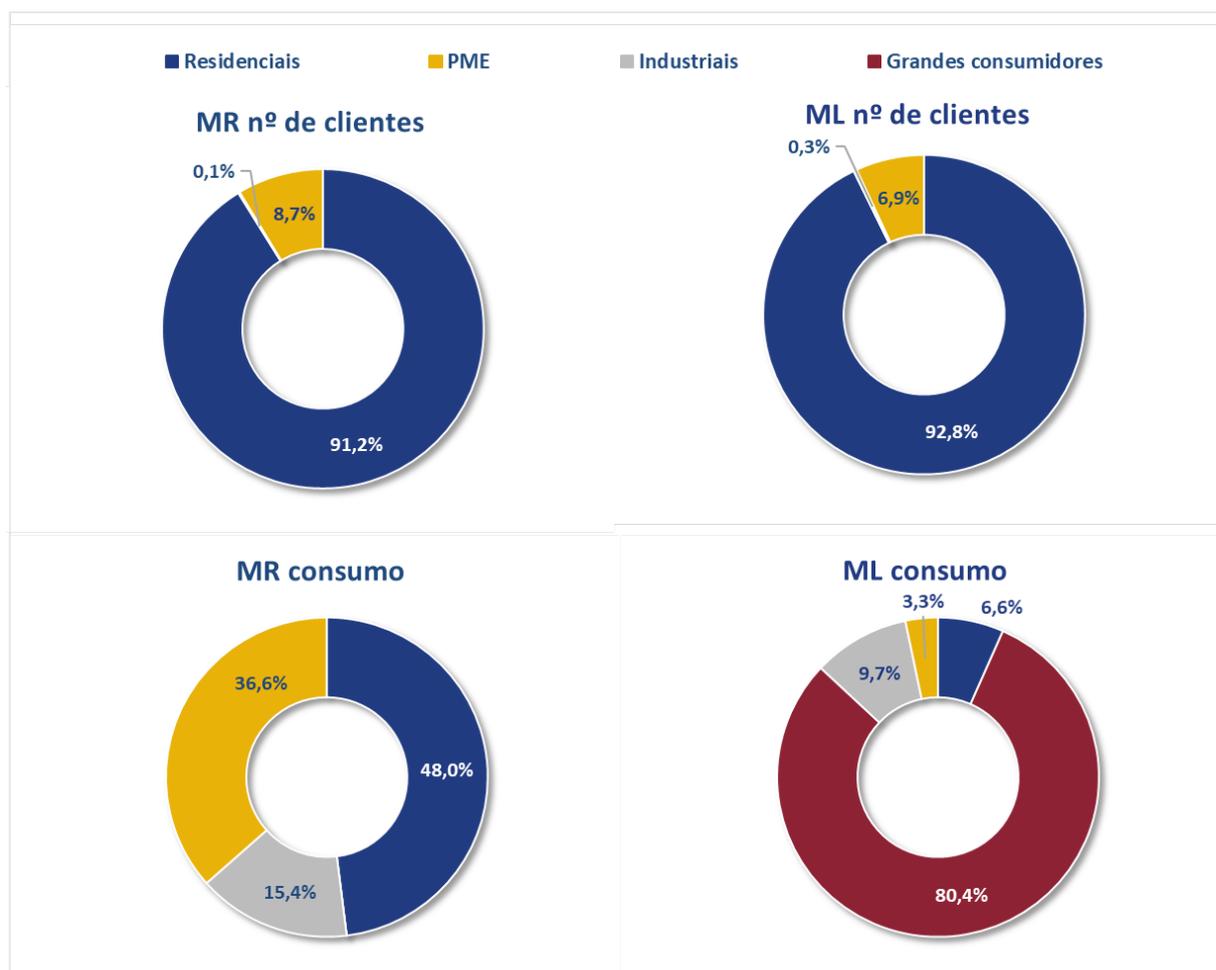
Figura 3-6 - Penetração do ML por segmento de clientes, em consumo, 2017 a 2021



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A Figura 3-7 ilustra que, naturalmente, e à semelhança de anos anteriores, 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, 2021

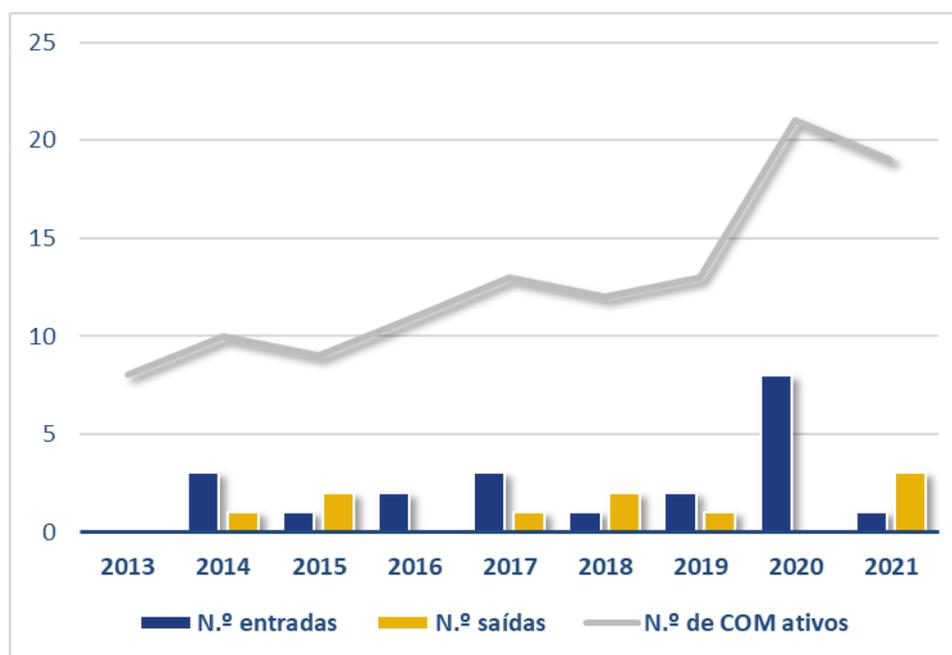


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

### 3.1.2 COMERCIALIZADORES ATIVOS POR SEGMENTO DE CLIENTES

Depois do acentuado crescimento do número de comercializadores em atividade em 2020, registou-se em 2021 um decréscimo desse valor de 21 para 19. O contexto particularmente difícil vivido no mercado do gás terá contribuído em parte para explicar esta redução.

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



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Os comercializadores que deixaram de ter clientes em carteira durante o ano de 2021 foram a Capwatt, a Energia Simples e a Zodivimp. Estes dois últimos deixaram a atividade no âmbito de ativação do mecanismo de fornecimento supletivo por parte do CUR.

Em sentido contrário, verificou-se a entrada de um novo comercializador, a Portulogos.

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

O Quadro 3-1, a seguir, apresenta os 19 comercializadores em ML e os respetivos segmentos atendidos.

Quadro 3-1 - Lista dos comercializadores de gás ativos em 31 de dezembro de 2021

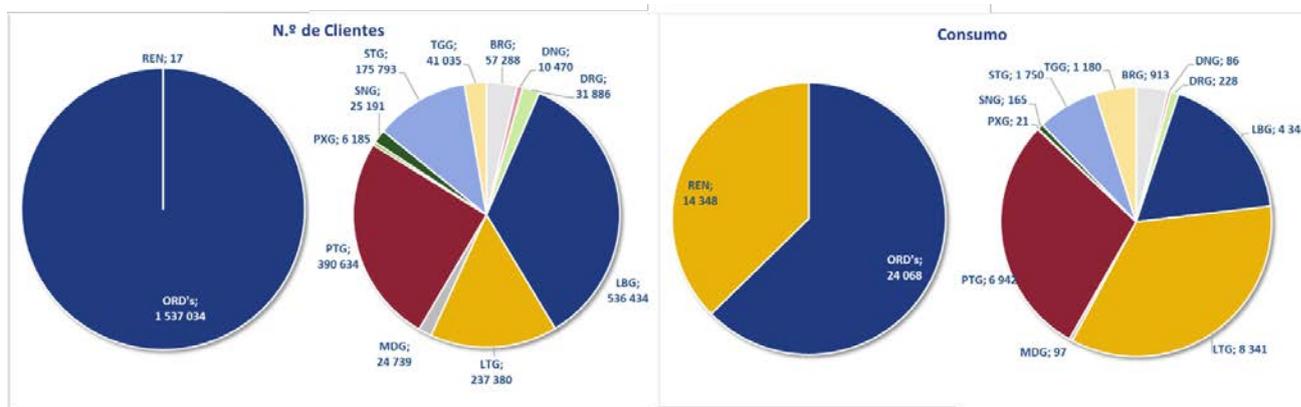
Comercializadores	Residenciais	PME	Industriais	Grandes Consumidores
Aldro Energía y Soluciones 	•	•	•	•
Audax Renovables 	•	•	•	
Dourogás Natural 	•	•	•	•
EDP Comercial 	•	•	•	•
Endesa 	•	•	•	•
Enforcesco 	•	•		
Ezurimbol 	•	•		
Galp Power 	•	•	•	•
Goldenergy 	•	•	•	•
G9Telecom 	•	•	•	
Iberdrola 	•	•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

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. A Lisboagás lidera em clientes, a Lusitâniagás em consumo e a Portgás assume a segunda posição em clientes e em consumo (vide Figura 3-9).

Figura 3-9 - Número de clientes e consumo por operador de rede, em 2021

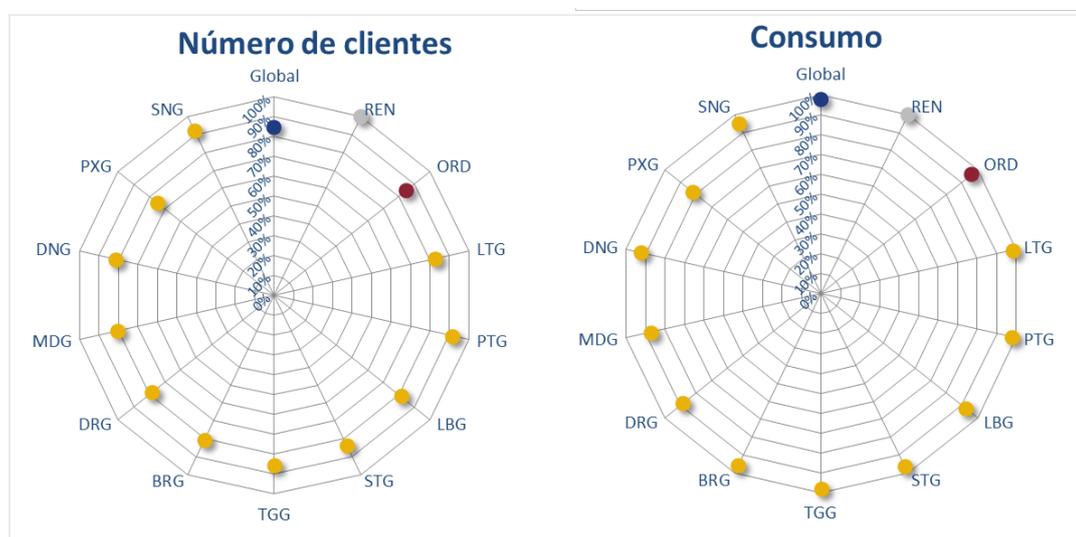


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A percentagem de clientes no ML por ORD (Figura 3-10), varia entre 75%, na Paxgás, e 92% na Sonorgás. Na rede de transporte a penetração do ML é de 100%.

Em consumo, a percentagem abastecida em ML varia entre os 98% da Lusitâniagás e da Tagusgás e os 82% 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.

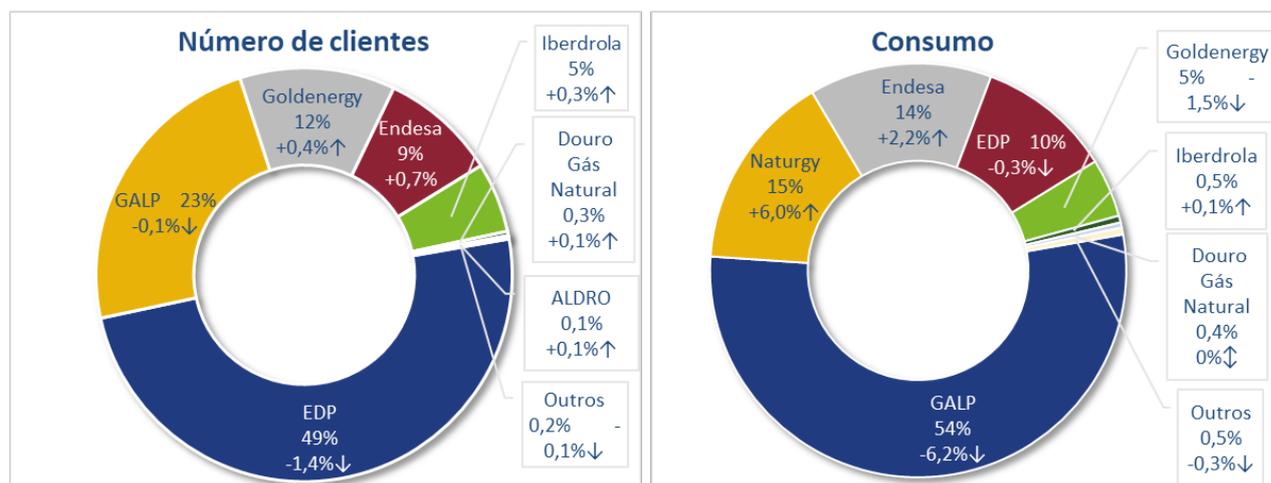
#### 3.2.1 ANÁLISE DE QUOTAS DE MERCADO NO MERCADO LIBERALIZADO

##### 3.2.1.1 QUOTAS DE MERCADO GLOBAIS

Em 2021, destaca-se a diminuição das quotas de mercado da GALP e da EDP. Apesar disto, estas empresas mantêm a sua posição de liderança, a GALP em consumo com 54% de quota (-5,4 p.p.), e a EDP em número de clientes com 49% de quota (-1,4 p.p.).

A Endesa foi o comercializador que registou maior crescimento de quota em número de clientes (0,7 p.p.), e a Naturgy aquele que mais cresceu em consumo (6,0 p.p.), depois de ter tido uma redução muito acentuada em 2020, o que lhe permitiu voltar a ser o segundo comercializador em volume.

Figura 3-11 - Quotas de mercado no ML do gás em número de clientes e consumo, 2021

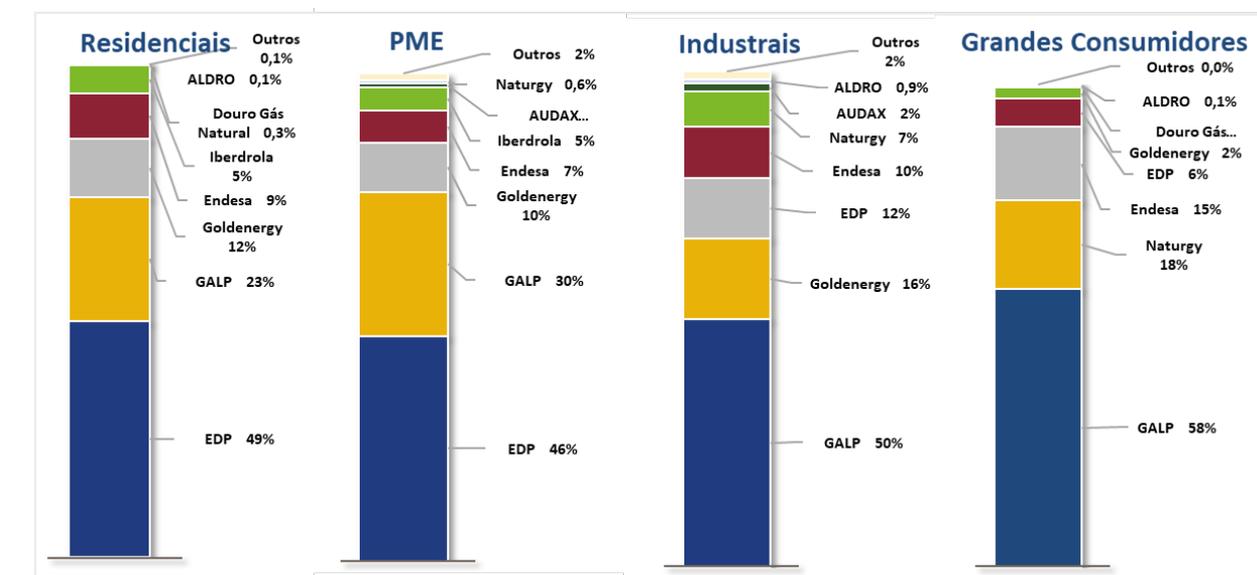


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

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 Naturgy. Destaque ainda para o registo de quotas significativas pela Iberdrola, na ordem dos 5%, nos segmentos residencial e PME.

Figura 3-12 - Quotas de mercado no ML do gás por segmento, em consumo, 2021

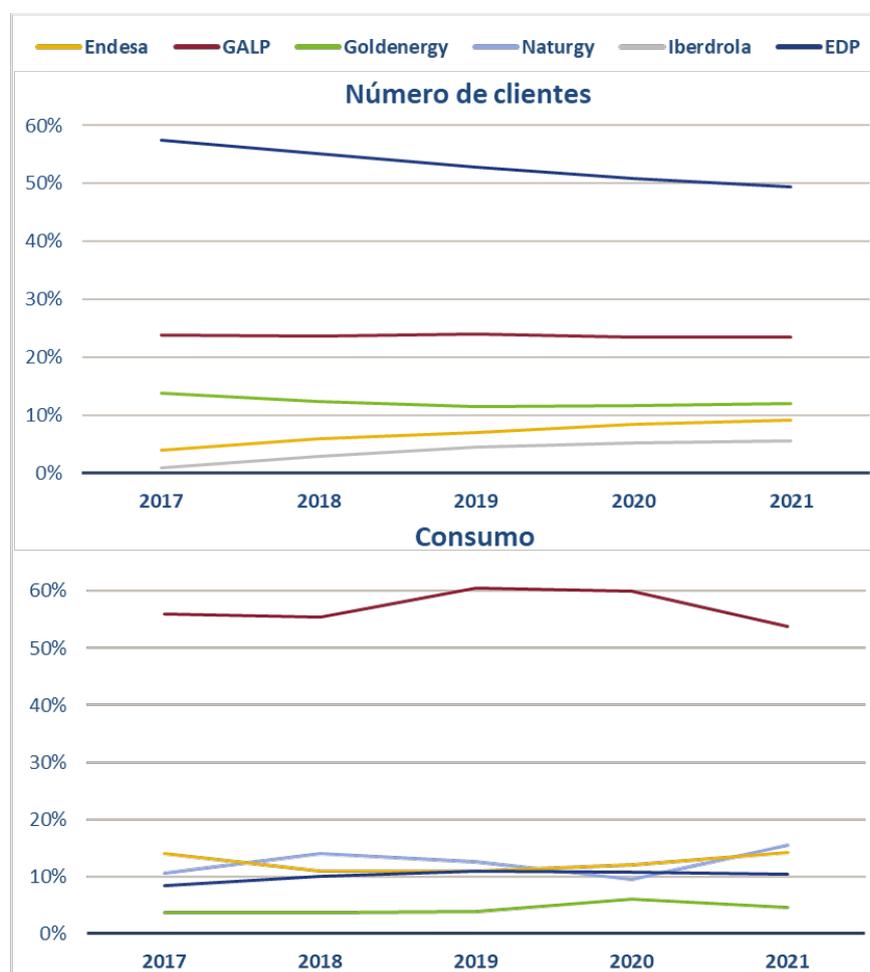


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Na evolução das quotas de mercado em número de clientes entre 2017 e 2021 (Figura 3-13), verifica-se bastante estabilidade nas posições relativas dos principais comercializadores, notando-se uma tendência consistente de erosão da quota da EDP (-8 p.p.), situação inversa à que ocorre com a Endesa (+5,2 p.p.) e da Iberdrola (+4,7 p.p.).

Em consumo, a GALP mantém, no período em análise, uma liderança destacada, apesar da redução de quota registada em 2021. A Naturgy, a Endesa e a EDP são os comercializadores que assumem as posições seguintes e que têm trocado diversas vezes de posição entre si, tendo a Naturgy passado em 2021 da quarta para a segunda posição.

Figura 3-13 - Evolução das quotas de mercado no ML do gás em número de clientes e consumo, 2017 a 2021



Nota: Apenas são representados os comercializadores que registaram uma quota de mercado igual ou superior a 3% em 2021.

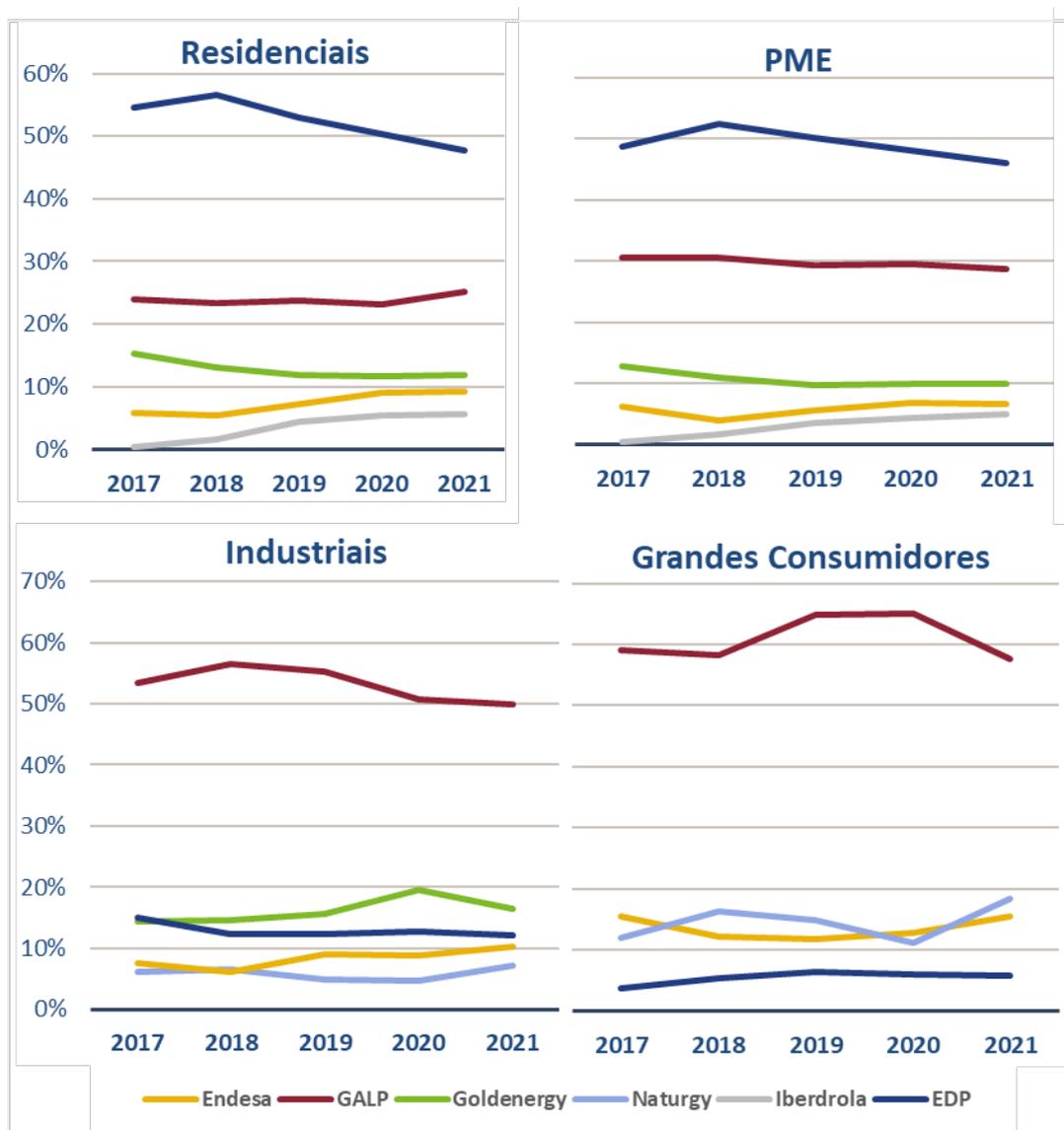
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

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 da quota do líder e reforço da dos comercializadores posicionados em quarto e quinto.

Para os clientes industriais a GALP manteve uma liderança estável ao longo dos últimos cinco anos, com quotas sempre acima dos 50%, enquanto a Goldenergy assume consistentemente a segunda posição, apesar da redução verificada em 2021.

Nos grandes consumidores, a GALP volta a registar em 2021 uma quota abaixo dos 60%, o que a mantém a grande distância da Naturgy, que volta a ser segundo, com quase 40 p.p. de distância.

Figura 3-14 - Evolução das quotas de mercado no ML do gás, em consumo e por segmento, 2017 a 2021



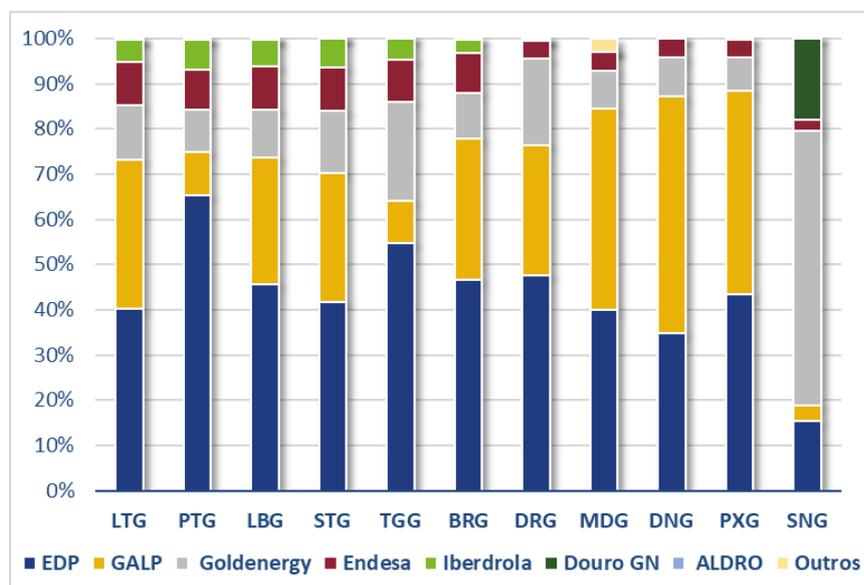
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

### 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 mercado<sup>50</sup>), e da Sonorgás, rede na qual a Goldenergy é o principal comercializador com 61% de quota. A EDP tem o seu melhor resultado nas redes da Portgás e da Tagusgás, (65% e 55%, respetivamente).

Figura 3-15 - Quota de mercado por ORD, em número de clientes, em 2021



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

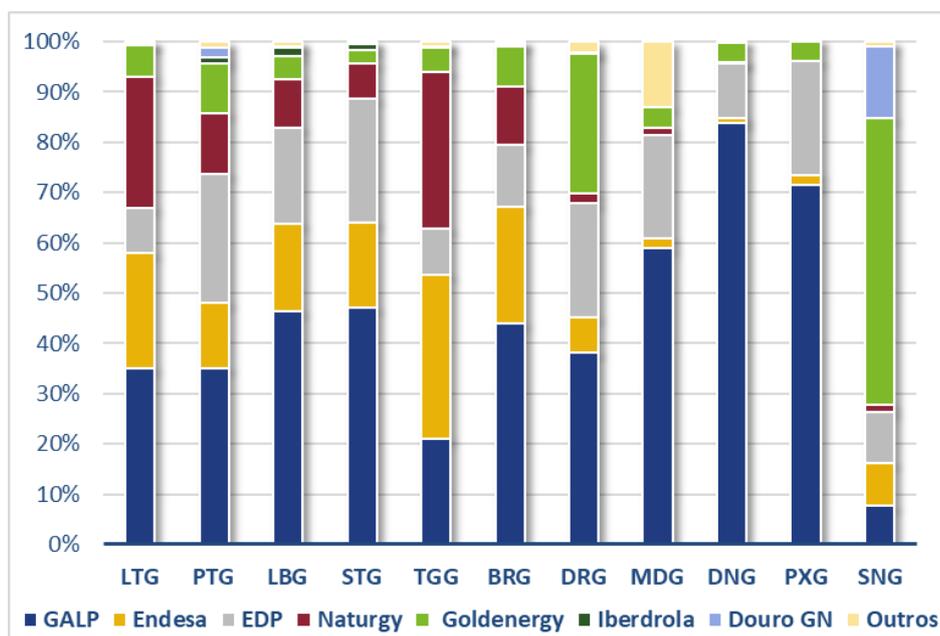
Em termos de consumo (Figura 3-16), a GALP lidera em todas as redes, com exceção da Tagusgás, onde o líder é a Endesa (33%) e da Sonorgás, onde a Goldenergy regista 57% de quota.

Os melhores resultados da GALP são nas redes da Dianagás e da Paxgás, com quotas superiores a 70%. Quer a Endesa, quer a Naturgy atingem o seu melhor resultado na rede da Tagusgás (33% e 31%, respetivamente). Já a EDP atinge o seu melhor resultado na rede da Portgás (26%).

Destaque ainda para o resultado robusto da Dourogás na rede da Sonorgás e dos comercializadores agregados na rubrica «Outros» nas redes da Medigás.

<sup>50</sup> Com 45%, 52% e 45%, respetivamente

Figura 3-16 - Quotas de mercado no ML por ORD em consumo, em 2021



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

### 3.2.2 ANÁLISE DE CONCENTRAÇÃO DE MERCADO NO MERCADO LIBERALIZADO

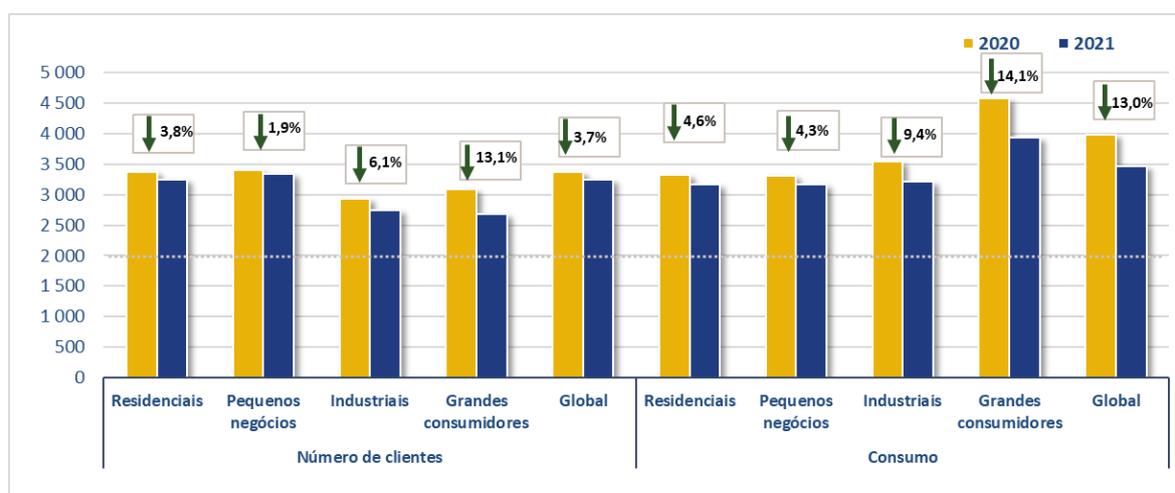
#### 3.2.2.1 CONCENTRAÇÃO DE MERCADO GLOBAL

O mercado do gás regista, em 2021, uma queda quase generalizada dos indicadores de concentração em todos os segmentos. O HHI para o ML do gás (Figura 3-17) registou, em 2021, uma queda de 13 p.p. em consumo, mais marcada no segmento dos grandes consumidores (14,1 p.p.), e, em clientes, de 3,7 p.p..

Com exceção dos grandes consumidores, todos 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 (3 246 vs. 5 616). Curiosamente, quando medido em consumo, o HHI é superior no setor do gás (3 471 vs. 2 402). 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, apesar da retração registada em 2021.

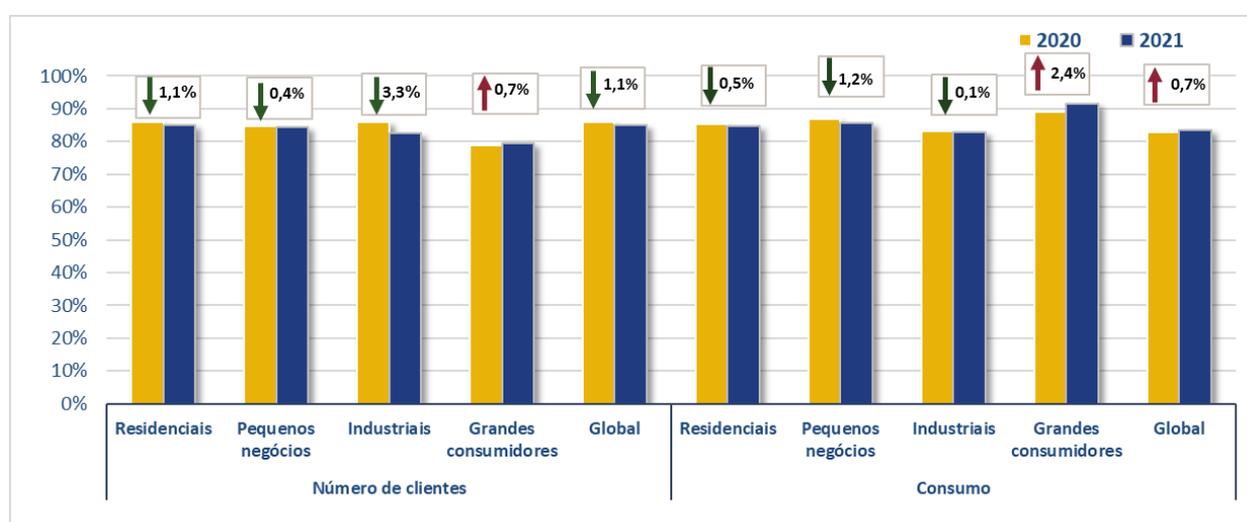
Figura 3-17 - Concentração do mercado em número de clientes e consumo, 2021 (HHI)



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Em 2021, a evolução do indicador Q3 (Figura 3-18) regista uma redução da concentração medida em número de clientes, mas um aumento em consumo, que se deve exclusivamente ao comportamento do segmento dos grandes consumidores.

Figura 3-18 – Quota dos três maiores comercializadores em número de clientes e consumo, 2021 (Q3)



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

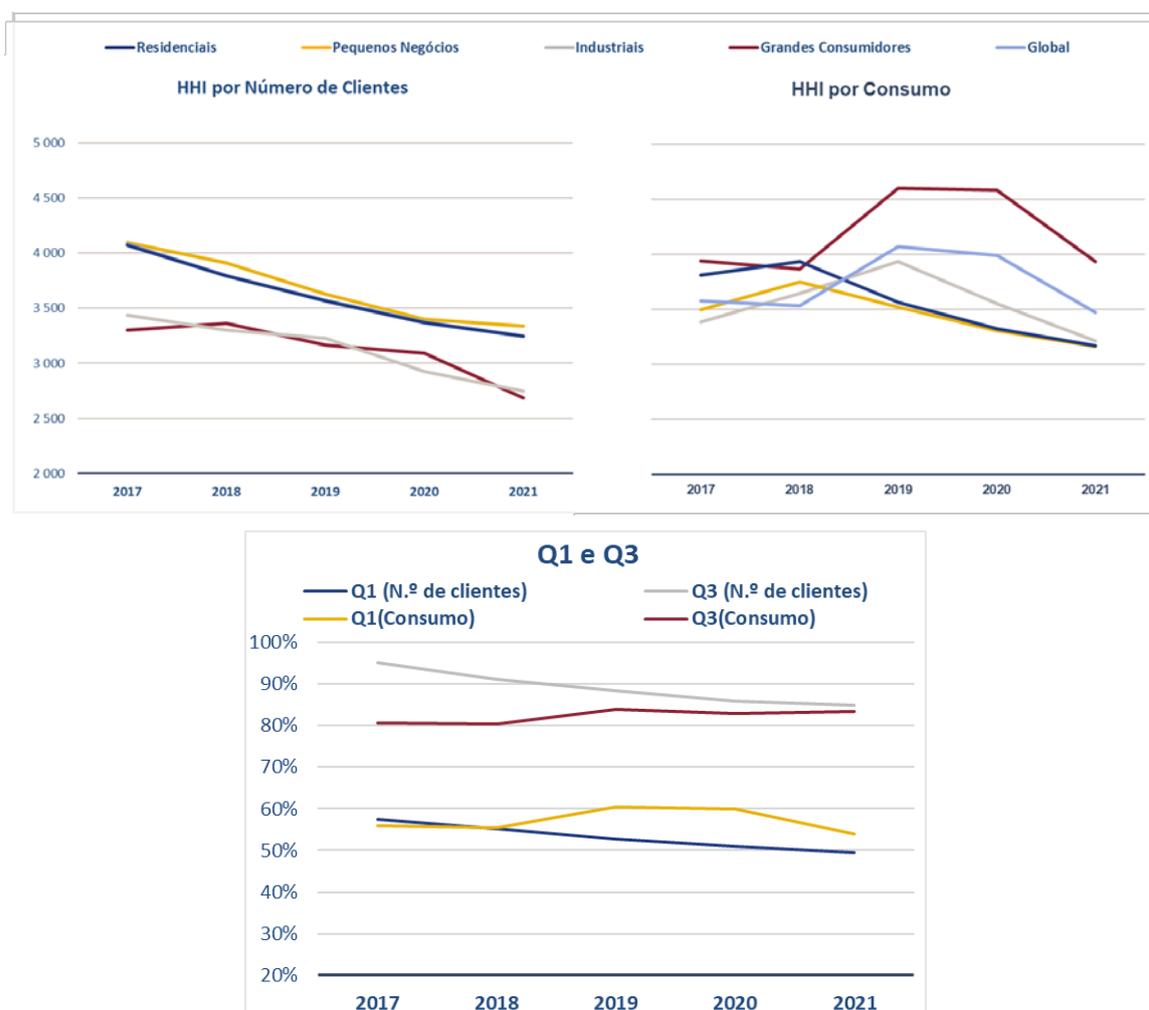
A Figura 3-19 apresenta a evolução da concentração do mercado, medida pelo HHI, Q1 e Q3, entre 2017 e 2021, verificando-se uma tendência generalizada, no período em análise, de redução da concentração de mercado medida em número de clientes. Em consumo, após o aumento da concentração registada em

2019 e 2020, volta a retomar-se, em 2021, uma tendência de decréscimo dos níveis de concentração, muito explicada pela redução da quota de mercado da GALP.

Os valores dos HHI medidos em número de clientes apresentam uma quebra acentuada desde 2017, estando já, em todos os segmentos, abaixo de 3 500. Os valores dos HHI medidos em consumo estão também todos abaixo dos 3500, com exceção do segmento dos grandes consumidores.

Os indicadores Q1 e Q3 apresentam uma redução vincada desde 2017, quando medidos em número de clientes. Em consumo, o Q3 registou um aumento de concentração nos últimos 3 anos analisados.

Figura 3-19 - Evolução da concentração do mercado em número de clientes e consumo de 2017 a 2021 (HHI, Q1 e Q3)



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

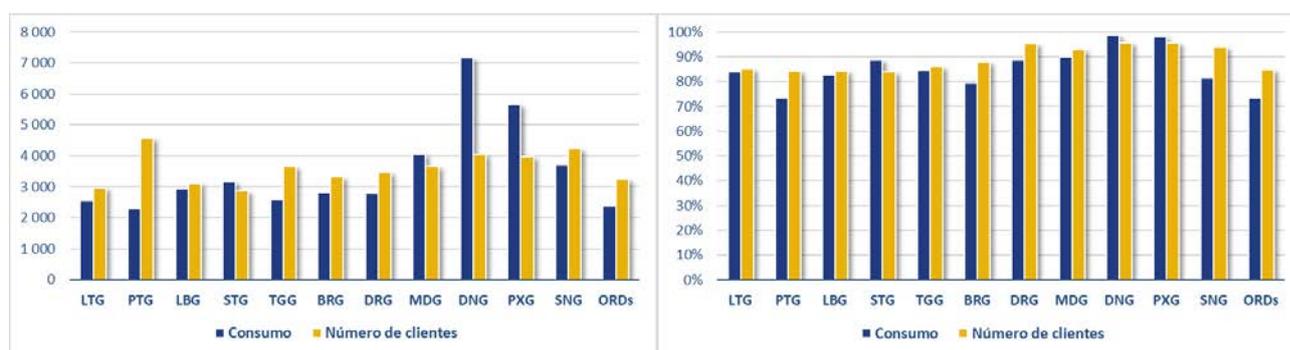
### 3.2.2.2 CONCENTRAÇÃO DE MERCADO POR REDE DE DISTRIBUIÇÃO

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, a maior concentração de mercado, em número de clientes, medida através do HHI, e a concentração mais reduzida, quando medida em consumo.

O indicador Q3 confirma as tendências registadas no HHI quanto às redes com maior e menor concentração, medida em consumo. Em número de clientes, o Q3 não confirma, em comparação com as outras redes, o elevado nível de concentração na rede da Portgás, que se observava no HHI.

Figura 3-20 - Concentração do mercado por ORD, em número de clientes e consumo, 2021 (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 saldos<sup>51</sup> do número de clientes (à esquerda) e do consumo (à direita) nas carteiras dos comercializadores no ML, em 2020 e 2021, valores que incluem o saldo das mudanças dentro do ML, do MR para o ML, do ML para o MR, bem como as entradas e saídas diretas.

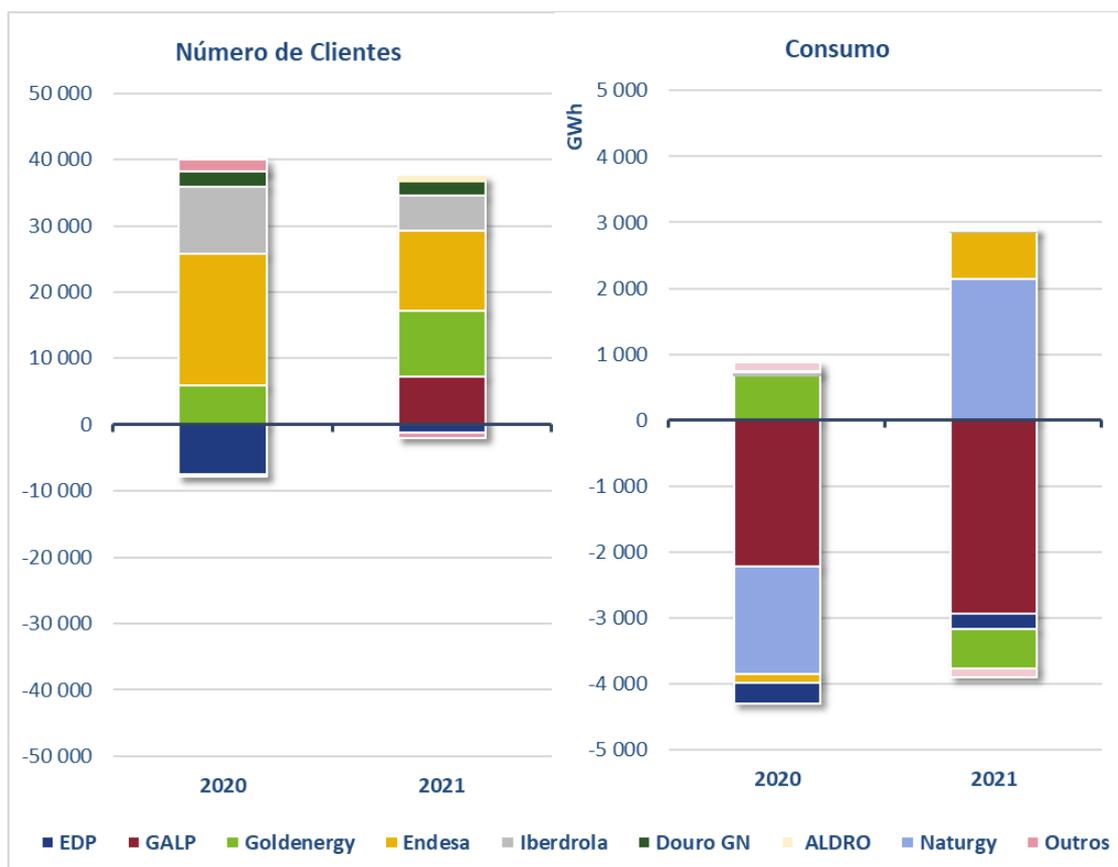
Em 2021, registou-se um saldo global positivo de cerca de 35 mil clientes presentes nas carteiras dos comercializadores no ML. A Endesa, a Goldenergy e a GALP são os comercializadores com maior saldo positivo, com ganhos de 12, 10 e 7 mil clientes, respetivamente. Os saldos negativos são praticamente residuais, o que significa que o crescimento do ML quase compensou as perdas que alguns comercializadores possam ter registado em mudanças dentro do ML.

Em consumo, registou-se uma diminuição do ML durante o ano de 2021. A GALP regista um saldo negativo de cerca de 2,9 TWh, enquanto a Naturgy é a empresa com o saldo mais positivo, cerca de 2,1 TWh.

---

<sup>51</sup> Saldo obtido através da diferença entre o número de clientes no último mês de dois anos consecutivos.

Figura 3-21 - Saldos dos comercializadores no ML, 2020 a 2021



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

### 3.3.2 MUDANÇAS DE COMERCIALIZADOR

Os dados relativos às mudanças de comercializador nas carteiras dos comercializadores em ML<sup>52</sup> em 2021, 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 os clientes e o consumo que deixaram de ser fornecidos pelo comercializador

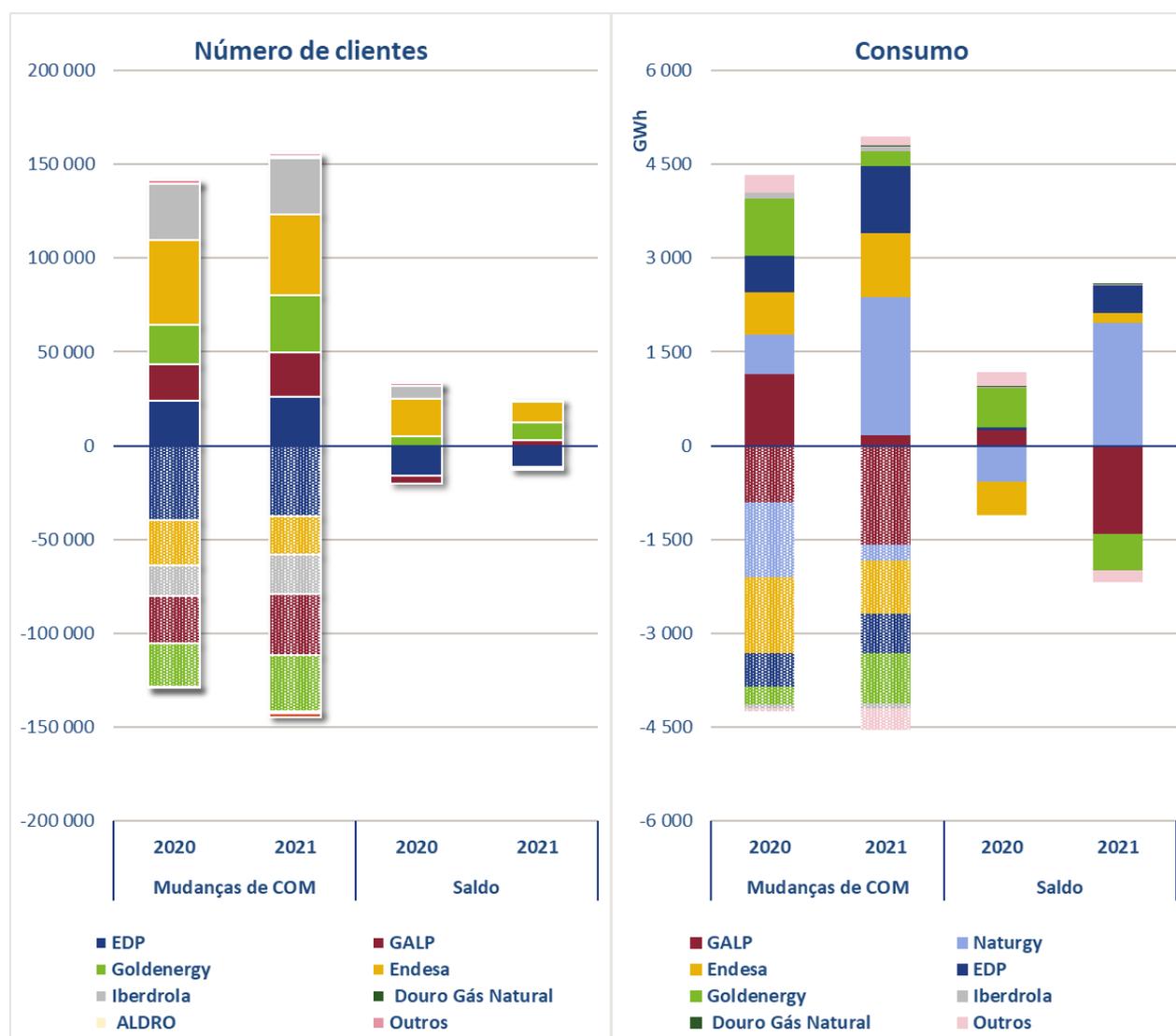
<sup>52</sup> Para o setor do gás a análise incide sobre as mudanças ML-ML, MR-ML e ML-MR.

em questão. As colunas de saldo apontam a diferença entre os dois valores para os comercializadores em regime de mercado.

A Endesa e Goldenergy são as empresas com o melhor saldo na captação de clientes no ML e no MR, com um saldo positivo de 11 e 10 mil clientes, sendo a EDP o comercializador com o pior registo.

Em consumo, é a Naturgy quem apresenta o melhor saldo, verificando-se a situação oposta com a GALP.

Figura 3-22 - Mudanças e saldo na mudança de comercializador, 2020 a 2021



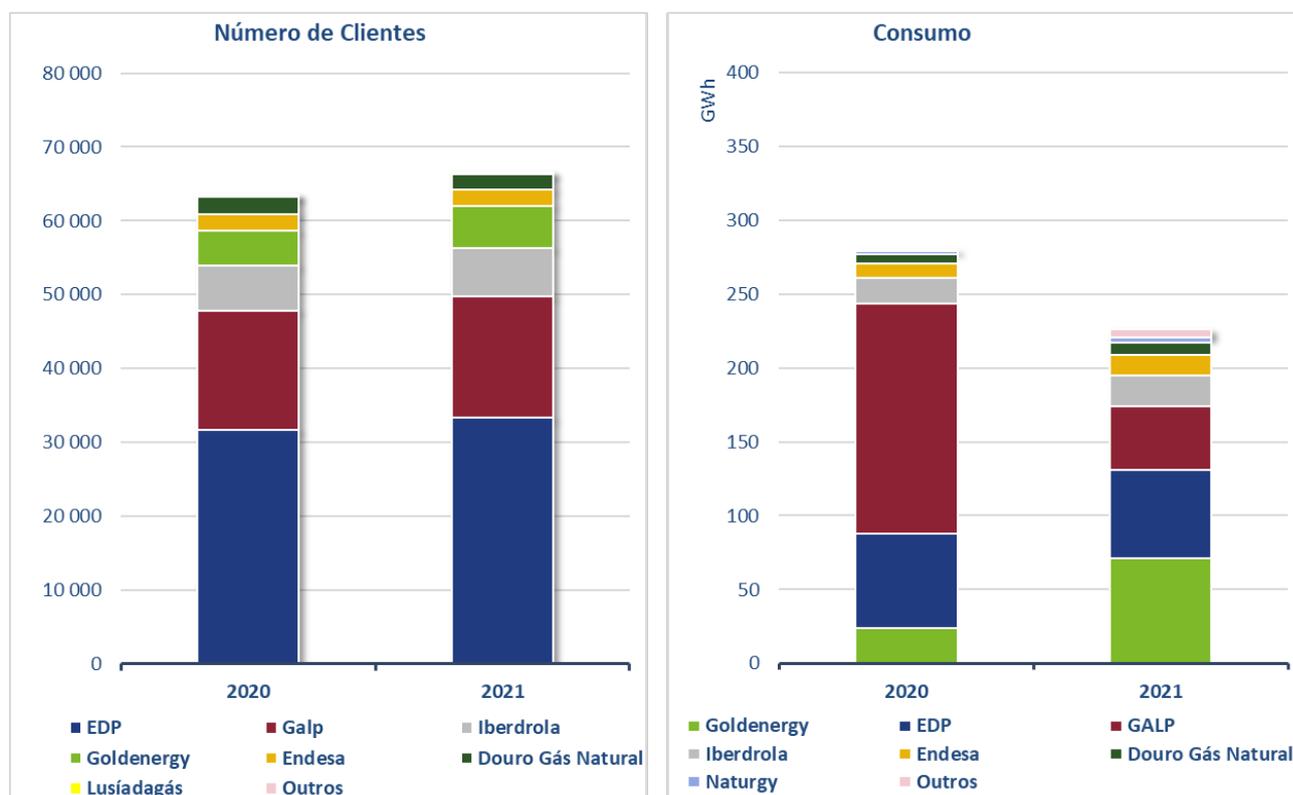
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

### 3.3.3 ENTRADAS DIRETAS NO MERCADO LIBERALIZADO

As entradas diretas, em 2021, corresponderam a cerca de 69 mil clientes, ligeiramente acima do ano anterior e 226 GWh, abaixo de 2020.

A EDP mantém-se como o comercializador que regista maior captação de novos clientes, com 48% do total, e a GALP como o segundo, com 24% de entradas diretas. A Goldenergy assumiu-se, pela primeira vez, como o comercializador que mais consumo captou em entradas diretas.

Figura 3-23 - Entradas diretas por número de clientes, 2020 e 2021



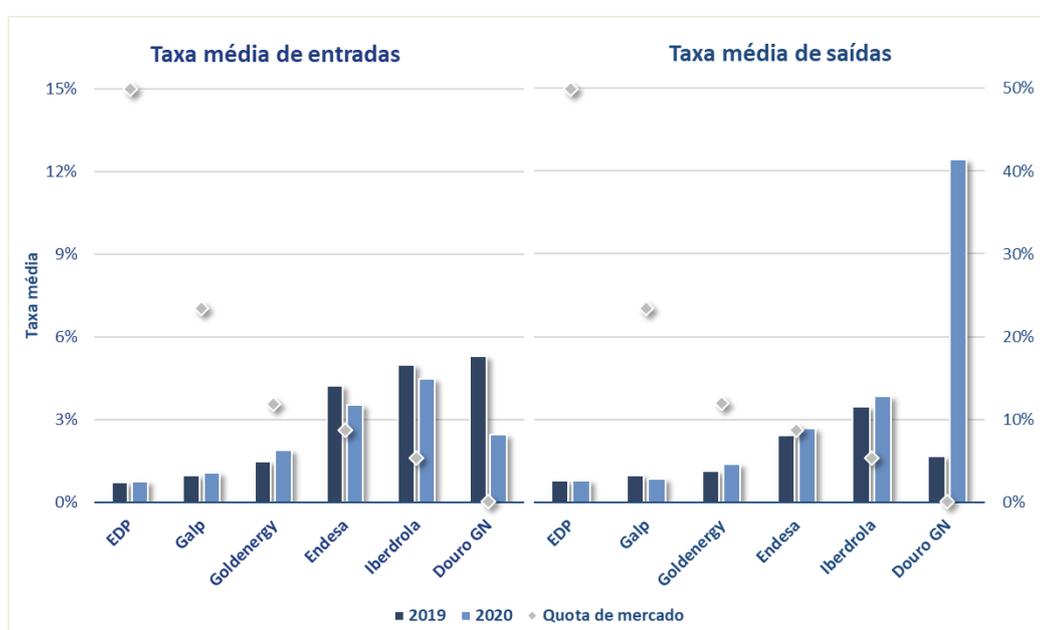
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

### 3.3.4 ROTAÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES DOMÉSTICOS

A Figura 3-24 apresenta as taxas médias de entradas<sup>53</sup> e de saídas<sup>54</sup> no último ano, dos seis comercializadores com mais clientes no setor doméstico, bem como a respetiva quota de mercado.

Tendencialmente, quanto maior a dimensão do comercializador, menores são as suas taxas médias de entradas e saídas. Efetivamente, os três maiores comercializadores têm taxas claramente inferiores aos restantes. A Dourogás regista a taxa de entradas mais elevada (12%), ocorrendo o mesmo com a Iberdrola na taxa de saídas (4,5%).

Figura 3-24 - Taxa média de entradas e saídas por quota de mercado, em 2021



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.

<sup>53</sup> Média da soma das entradas diretas, clientes vindas do MR ou do ML, nos últimos 12 meses, pela carteira média de clientes do comercializador correspondente.

<sup>54</sup> Média da soma das saídas sem novo contrato, saídas no ML e perdas para o MR, nos últimos 12, pela carteira média de clientes do comercializador correspondente.

A EDP e os comercializadores agrupados na categoria «Outros» estão na zona vermelha do gráfico, enquanto os restantes se encontram na zona verde. A Dourogás destaca-se por registar uma taxa de entradas muito superior à das saídas, enquanto a Iberdrola compensa a elevada taxa de saídas com uma ainda maior taxa de entradas, o que indicia uma forte rotação de clientes na carteira.

Figura 3-25 - Relação entre taxa média de entradas e a taxa de saídas, e correspondentes quotas de mercado, em 2021



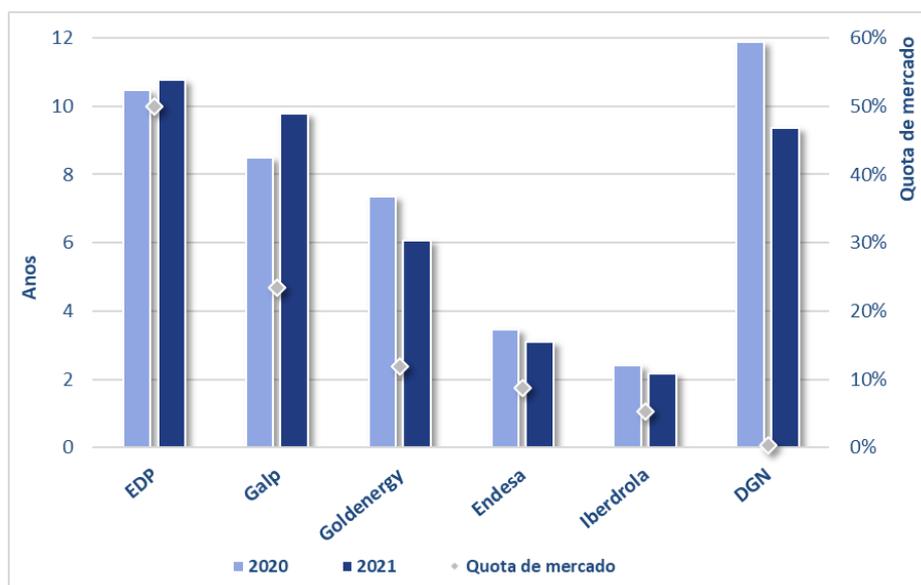
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

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 2021, e admitindo uma taxa de entradas de zero. Este indicador mostra a capacidade dos comercializadores em reter os seus clientes, podendo ser interpretado como um valor aproximado do tempo médio de permanência dos clientes na carteira do comercializador.

Em 2021, EDP e GALP reforçaram a sua capacidade de retenção, enquanto as restantes viram o seu indicador deteriorar-se.

Para a EDP, a manter-se a taxa de saídas mensal registada em 2021 e sem qualquer reposição de clientes, seriam necessários 10,8 anos para perder toda a sua base de clientes, enquanto para a Iberdrola este valor é de apenas 2,2 anos.

Figura 3-26 - Indicador de capacidade de retenção da carteira, em 2020 e 2021



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

### 3.3.5 EVOLUÇÃO DE QUOTAS DE MERCADO E PREÇOS MÉDIOS PRATICADOS

A presente secção compara a evolução das quotas de mercado no segmento residencial, bem como no segmento residencial e PME, com o nível médio de preços praticado por cada empresa, com o objetivo de tentar compreender algumas dinâmicas do mercado retalhista.

A comparação entre preços médios de mercado praticados é dificultada pelas diferentes características dos consumidores em cada carteira, ao nível do consumo ou do escalão em que se inserem. De forma a tornar mais comparável o nível médio de preços praticado entre comercializadores com diferentes distribuições de clientes por escalões de consumo, adotou-se um índice de referência de mercado<sup>55</sup> e calculou-se um índice de preços para cada comercializador, que considera os preços médios, por si praticados, aplicados à estrutura de consumos correspondente ao índice de referência.

Importa salientar que a prática de um preço médio mais baixo num determinado escalão por um dado comercializador, não corresponde necessariamente à melhor oferta comercial para a totalidade dos consumidores desse escalão. Essa avaliação dependerá da situação específica de cada consumidor. Para

<sup>55</sup> Com valor igual a 1 que corresponde ao preço médio praticado pelo conjunto dos 6 maiores comercializadores nos segmentos analisados. Considerou-se para este efeito o preço sem taxas nem impostos, deduzido dos valores unitários dos acessos.

além disso, um menor preço médio num determinado escalão pode resultar, não do facto de o comercializador ter as ofertas mais baratas do escalão, mas sim de serem as mais favoráveis para os clientes com maior consumo médio no escalão, o que contribui para a redução do preço médio praticado.

Da aplicação desta metodologia resultam a Figura 3-27 e Figura 3-28, onde se contrasta, para 2021, o índice de preços de cada comercializador com a variação da suas quotas de mercado<sup>56</sup>. Contrariamente ao verificado em anos anteriores, a correlação entre índice de preço e variação de quota é positiva, o que é contraintuitivo. O registo de índices com valores mais extremados por parte da Dourogás, que tem uma quota de mercado menos representativa influencia de forma significativa a declive da curva de tendência. Por outro lado, pode existir algum efeito da contratação dual, que mitigue o peso do preço do gás, em detrimento do da eletricidade, na tomada de decisão quanto à mudança de comercializador.

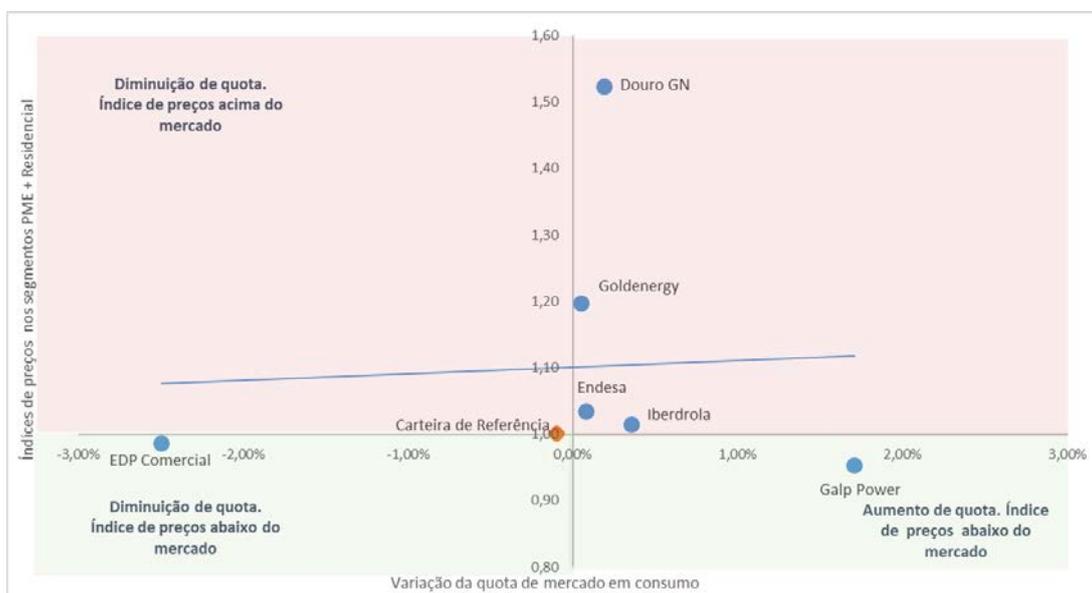
A EDP regista índices de preço ligeiramente abaixo da média e, simultaneamente, uma variação negativa da sua quota de mercado. A GALP, com índices de preço em linha com os da EDP, regista variações de quota positivas ou quase nulas, dependendo do segmento analisado.

A Iberdrola, a Endesa e a Goldenergy registam variações de quota positivas, apesar de terem índices de preço acima da referência de mercado. No caso das duas últimas, verificou-se que tiveram um crescimento de quota de mercado no segmento residencial do setor elétrico o que pode ter influenciado positivamente, por via da contratação dual, a variação de quota no setor do gás.

---

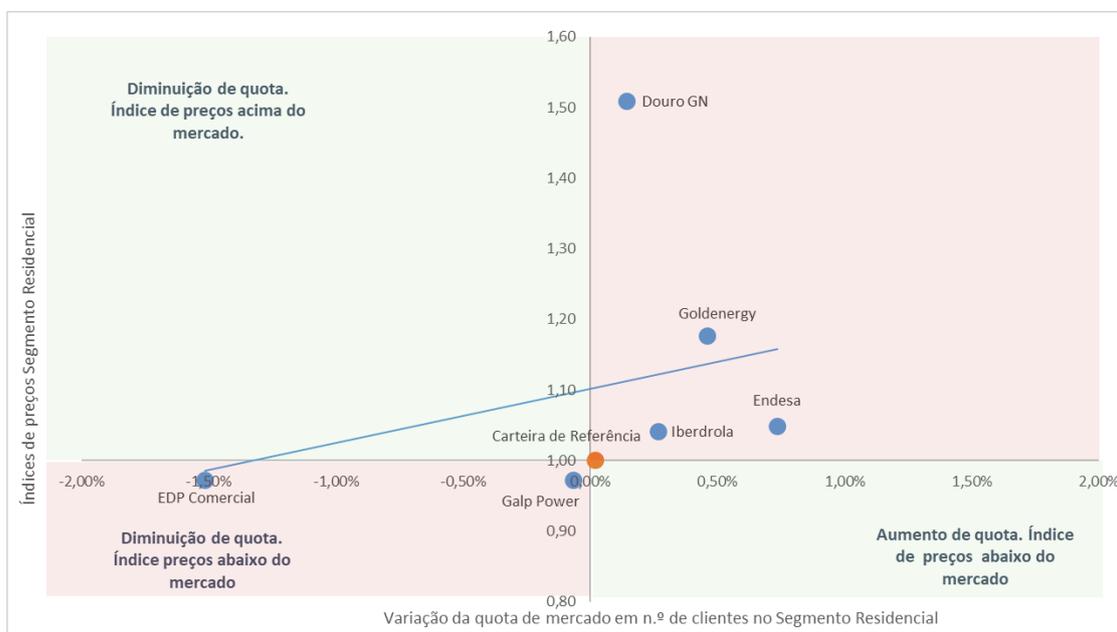
<sup>56</sup> Na Figura 3-27 contrastam-se os índices no setor residencial e PME com a variação da quota de mercado em consumo enquanto na Figura 3-28 é utilizado apenas o segmento residencial e a variação de quota de mercado em número de clientes.

Figura 3-27 – Índices de preços praticados e variação das quotas de mercado em consumo, no segmento residencial e PME, em 2021



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 2021



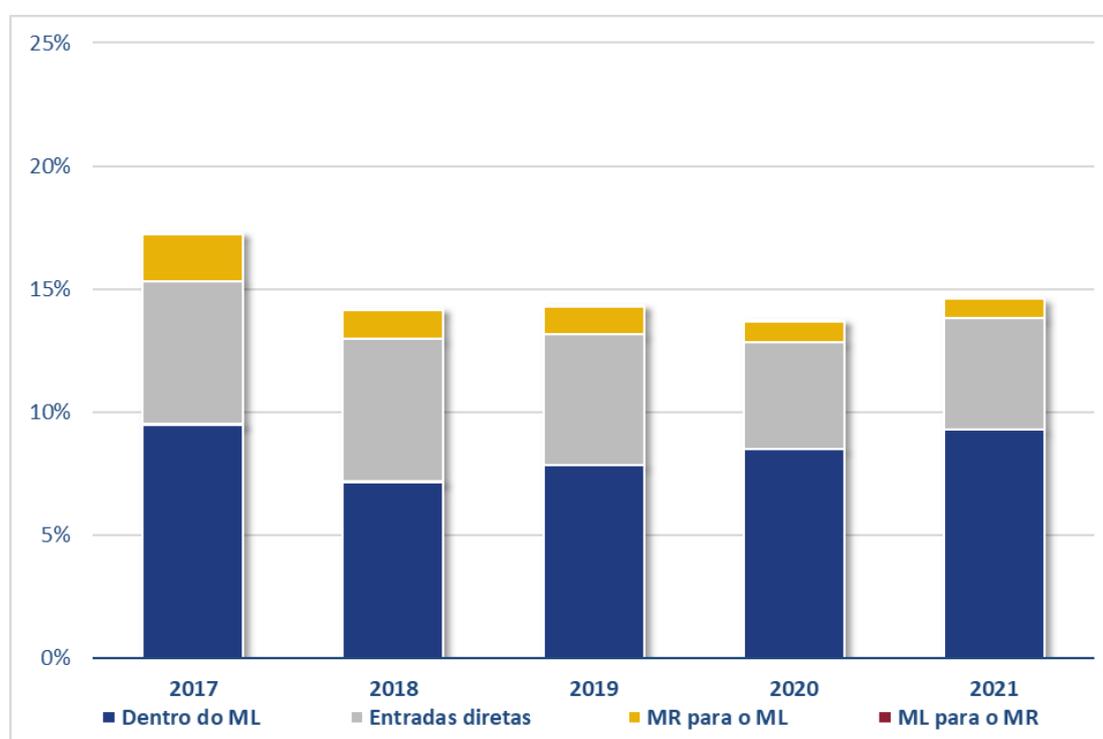
Fonte: Comercializadores, Elaboração: ERSE.

### 3.4 CARACTERIZAÇÃO DOS MOVIMENTOS DE *SWITCHING*

#### 3.4.1 COMPOSIÇÃO DO *SWITCHING*

O número de movimentos de *switching*<sup>57</sup> reduziu-se entre 2017 e 2021, apesar do aumento registado em 2021 (Figura 3-29). As mudanças dentro do ML têm vindo a registar uma evolução positiva desde 2018 enquanto as entradas diretas e as mudanças do MR para o ML se caracterizam, no mesmo período, por alguma estagnação ou mesmo redução.

Figura 3-29 - Evolução dos movimentos de *switching*, em número de clientes, 2017 a 2021



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

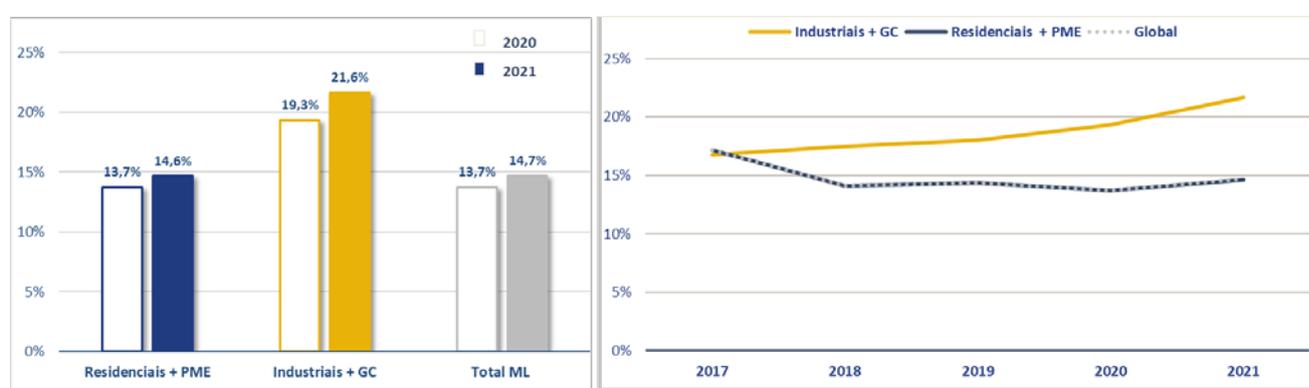
<sup>57</sup> Incluem entradas diretas, mudanças para o ML de clientes provenientes do MR, mudanças de comercializador dentro do ML e mudanças do ML para o MR.

### 3.4.2 INTENSIDADE DE MUDANÇA

Em 2021, a intensidade de mudança de comercializador, em número de clientes, foi de 14,7% do total de clientes, acima do verificado em 2020 (Figura 3-30), sendo mais elevada nos segmentos de maior consumo. Em consumo<sup>58</sup>, a intensidade de mudança de comercializador foi de 12,7%.

Em termos de evolução, a taxa de *switching* em número de clientes tem aumentado continuamente, desde 2017, nos segmentos Industrial e de Grandes Consumidores, ultrapassando os 20% em 2021. Nos segmentos de menor consumo, a taxa de *switching* tem apresentado um comportamento mais estável.

Figura 3-30 - Taxas de *switching*, em número (2020 a 2021) e evolução entre 2017 e 2021



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

### 3.4.3 ENTRADAS NOS COMERCIALIZADORES DE ÚLTIMO RECURSO RETALHISTAS

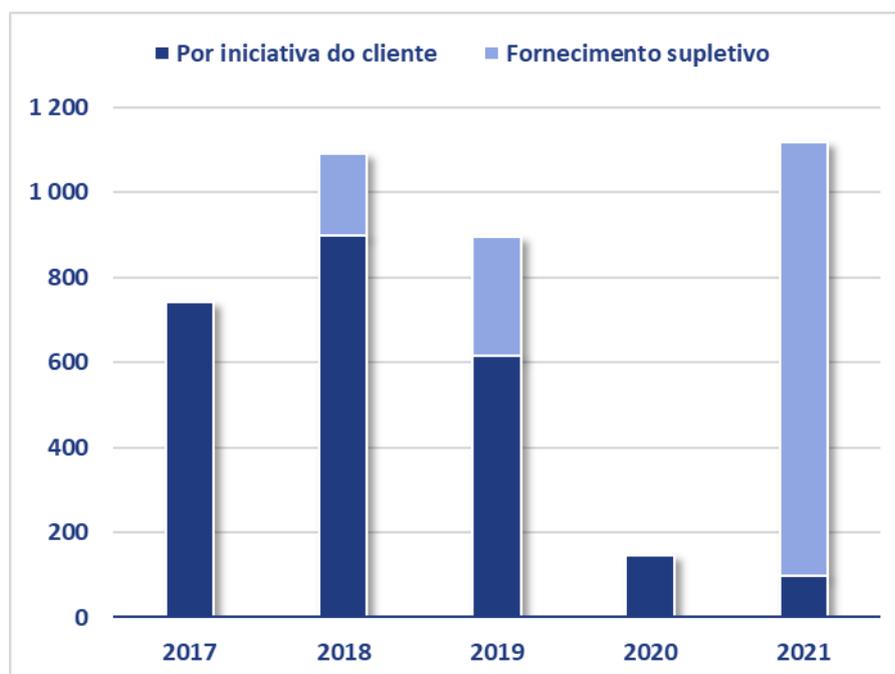
Os clientes domésticos e PME<sup>59</sup>, que ainda se encontrem num comercializador de último recurso retalhista (CURr) e que não exerçam o seu direito de mudança de comercializador, continuarão a ser fornecidos por esse CURr, aplicando-se-lhes as tarifas de venda transitórias. Podem também ser abastecidos 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.

<sup>58</sup> Não está representado em gráfico devido a questões relacionadas com os dados anteriores a 2021.

<sup>59</sup> Com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m<sup>3</sup>

As entradas no MR em 2021 foram as mais elevadas dos últimos cinco anos, devido ao fornecimento supletivo dos clientes de dois comercializadoras que cessaram a sua atividade. Excluindo esse efeito, o valor das entradas no MR seria absolutamente residual (inferior a 100) (Figura 3-31).

Figura 3-31 - Entradas no Mercado Regulado, 2017 a 2021



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

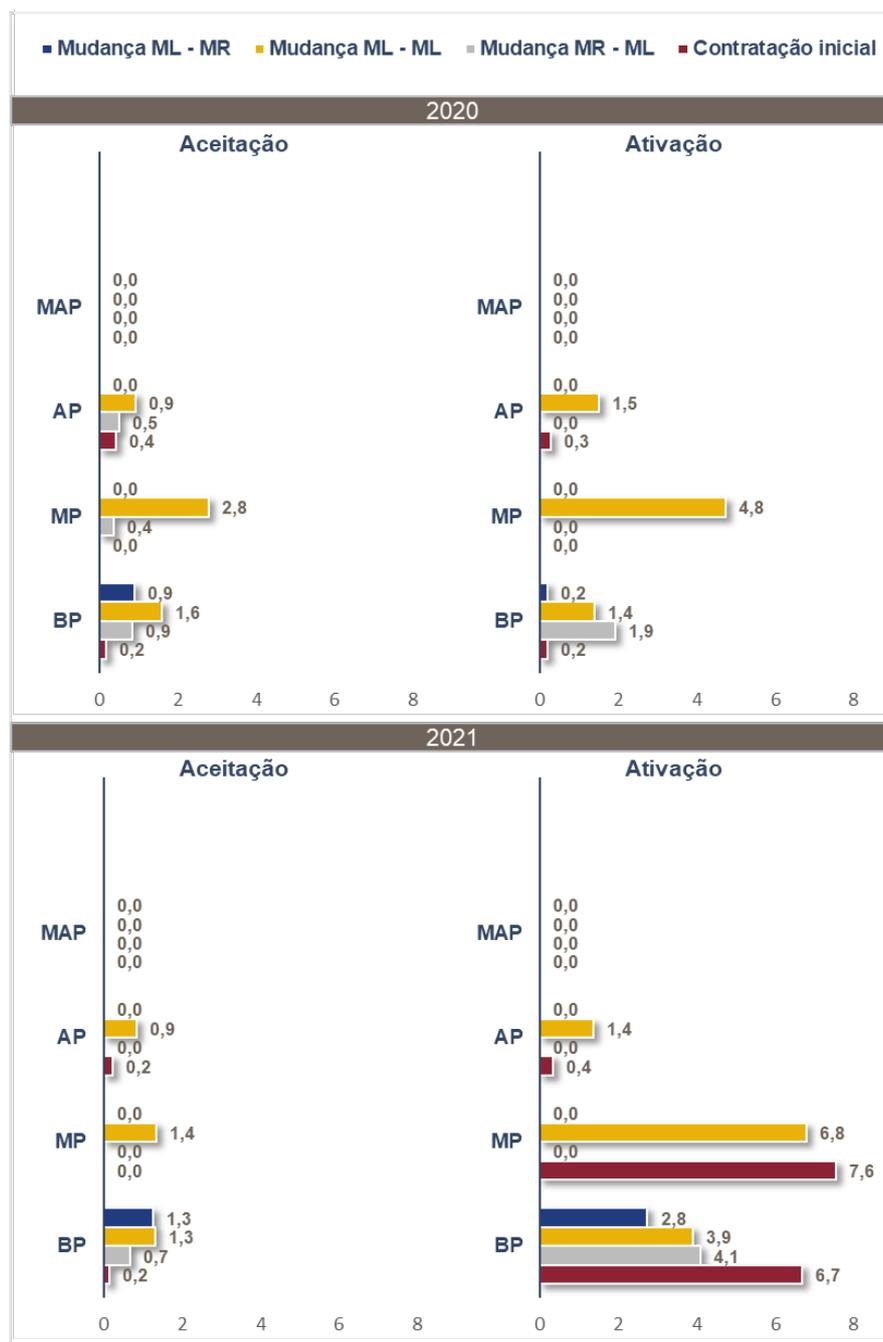
### 3.5 TEMPO MÉDIO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

A Figura 3-32 apresenta o tempo médio decorrido para realização de ações de aceitação para concretização da mudança de comercializador para os anos de 2020 e 2021, 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 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 regime de mercado para o CUR.

Entre 2020 e 2021, verificou-se uma tendência de redução do tempo médio de aceitação dos pedidos, mas um crescimento do tempo de ativação. Nas mudanças ML-ML em BP, que concentram o maior número de pedidos, o tempo de ativação manteve-se, ainda assim, inferior a 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 Regulamento das Relações Comerciais (RRC) do setor da eletricidade e do setor do gás estabelece o envio, pelos comercializadores em regime de mercado<sup>60</sup>, 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 2021. Enviaram informação sobre ofertas 31 comercializadores<sup>61</sup>.

### 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 2021, foram caracterizadas um total de 689 ofertas distintas, sendo que destas 438 eram para o mercado de eletricidade, 147 para o mercado de gás e 104 duais.

Em média, cada comercializador disponibiliza 22 ofertas distintas, sendo o número médio de ofertas por comercializador de 15 para o setor da eletricidade, de 11 no setor do gás e 7 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.

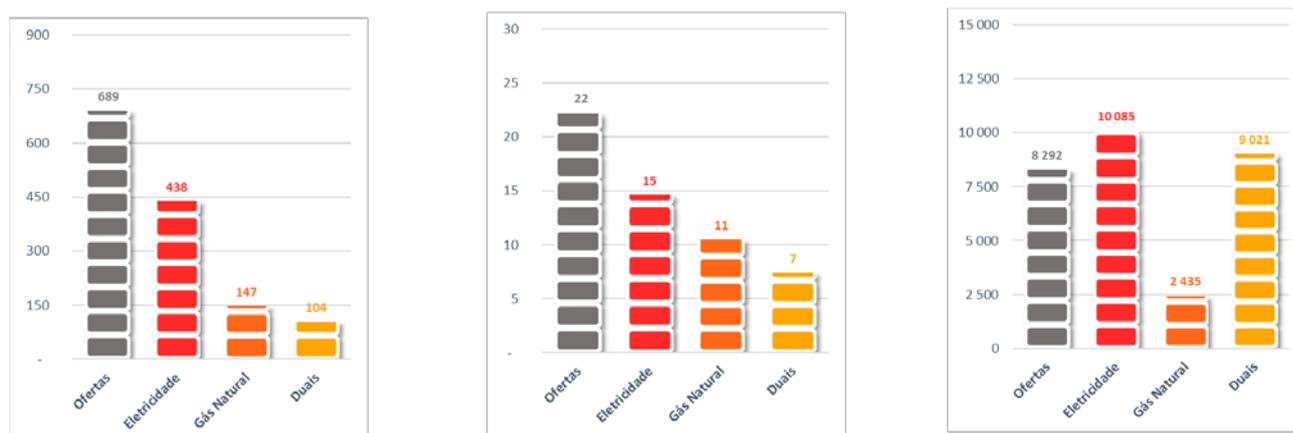
---

<sup>60</sup> 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 m<sup>3</sup>

<sup>61</sup> À data de elaboração do presente relatório apenas não tinham reportado informação sobre ofertas a Naturgy e a Luzigás.

Cada oferta em mercado tem cerca de 8 292 clientes associados (globalidade das ofertas). Por setor, registam-se 10 085 clientes por oferta na eletricidade e 2 435 no gás. Para cada oferta dual em mercado, registavam-se, em 31 de dezembro de 2021, 9 021 clientes por oferta.

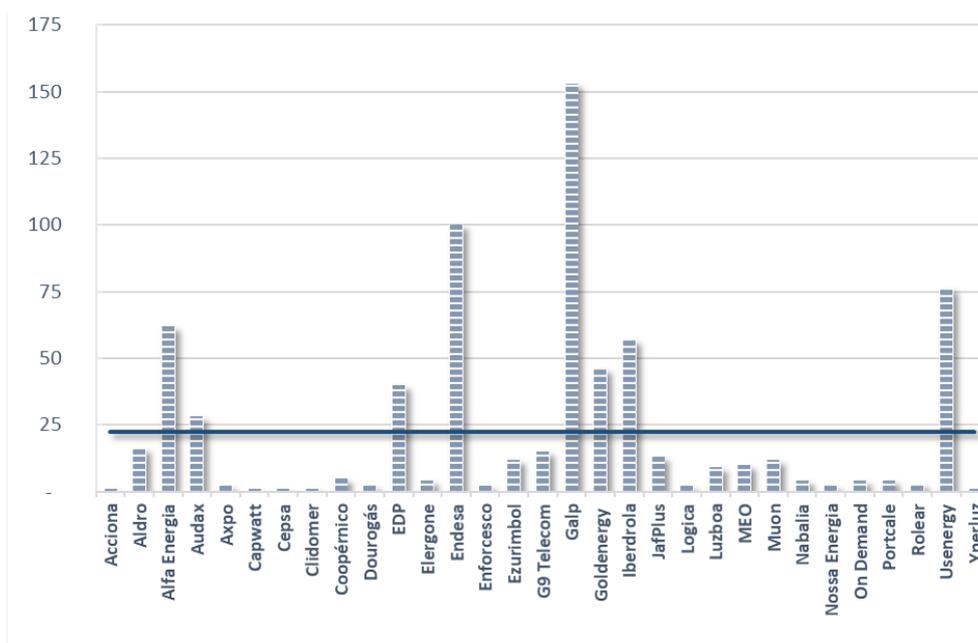
Figura 4-1 - Número de ofertas total, de ofertas por comercializador, e de clientes por oferta, 2021



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

A GALP é o comercializador com mais ofertas em mercado, 153 ofertas no total (60 só de eletricidade, 40 só de gás e 53 duais), seguindo-se a Endesa e a Usenergy, com um total de 100 e de 77 ofertas, respetivamente. Apesar de ser o comercializador com o maior número de clientes, a EDP é apenas sétimo em termos de número de ofertas comerciais (40 ofertas), o que indicia que há comercializadores de menor dimensão que têm apostado numa maior diversidade de ofertas na sua abordagem ao mercado.

Figura 4-2 - Número de ofertas (eletricidade, gás e duais) por comercializador, 2021



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

### 4.3 FIDELIZAÇÃO CONTRATUAL

A cessação de contratos de fornecimento que incluem condições de fidelização do cliente até uma determinada data, 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 características de fidelização das ofertas e o número de clientes a estas associado. Com base nessa caracterização, são atribuídas notações de acordo com a escala que constam da Figura 4-3 e da Figura 4-4, que são tanto mais elevadas quanto menor for a rigidez contratual das condições de fidelização e de penalização.

Figura 4-3 - Escala de classificação na fidelização contratual

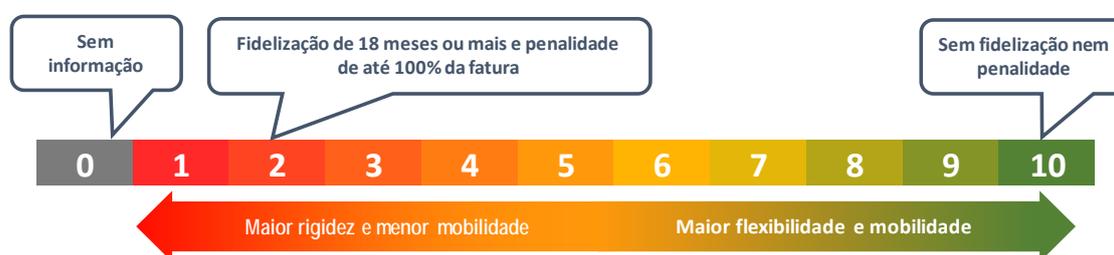


Figura 4-4 - Escala de classificação da penalidade contratual por antecipação à fidelização



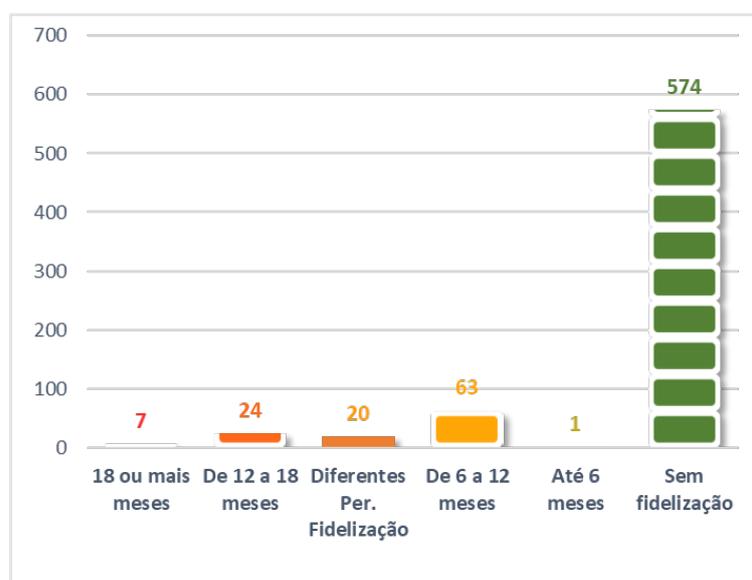
Da combinação das características de fidelização e de penalização resulta a escala de notação que consta da Figura 4-5 e que corresponde à soma das duas notações individuais de fidelização e de penalidade.

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



Da análise à informação reportada identifica-se que 83% das ofertas não apresenta cláusula de fidelização contratual (Figura 4-6). Das 115 ofertas com fidelização, um pouco mais de metade tem uma cláusula de fidelização entre 6 e 12 meses.

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

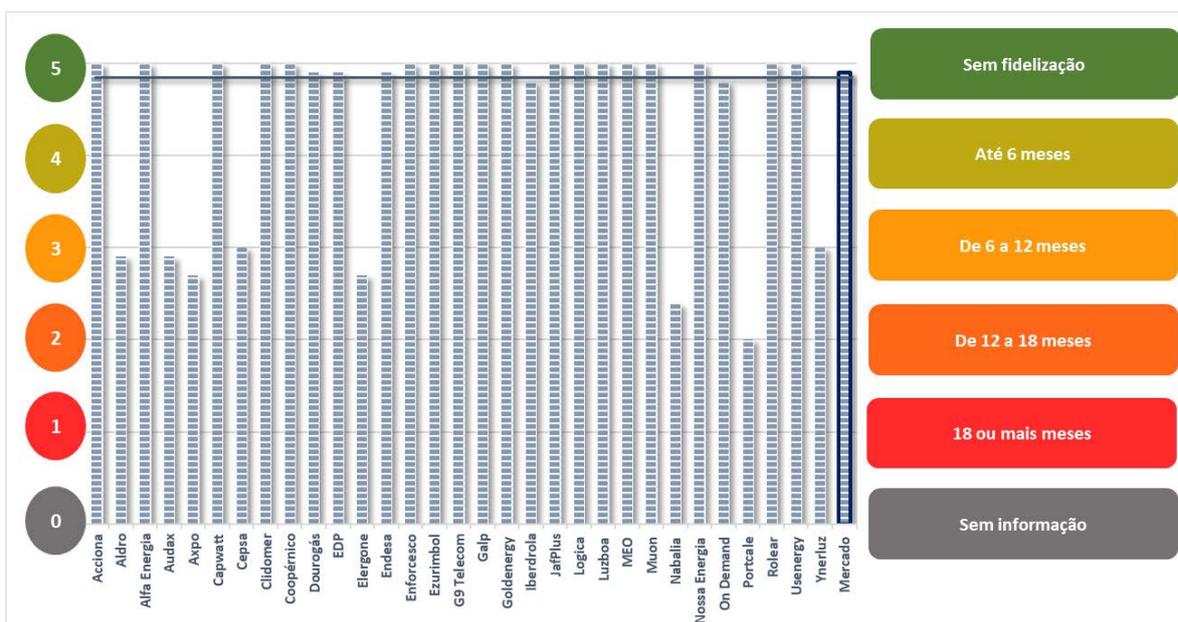


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

A notação média das ofertas reportadas, ponderada por número de clientes, para efeitos de avaliação da fidelização, é cerca de 4,6, o que significa que o ML está numa situação próxima da ausência de fidelização.

No final de 2021, 16 comercializadores não praticavam fidelização (Figura 4-7) enquanto cinco 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 Portcale é o comercializador que apresenta a notação mais baixa e, portanto, contratos com condições de fidelização mais rígidas.

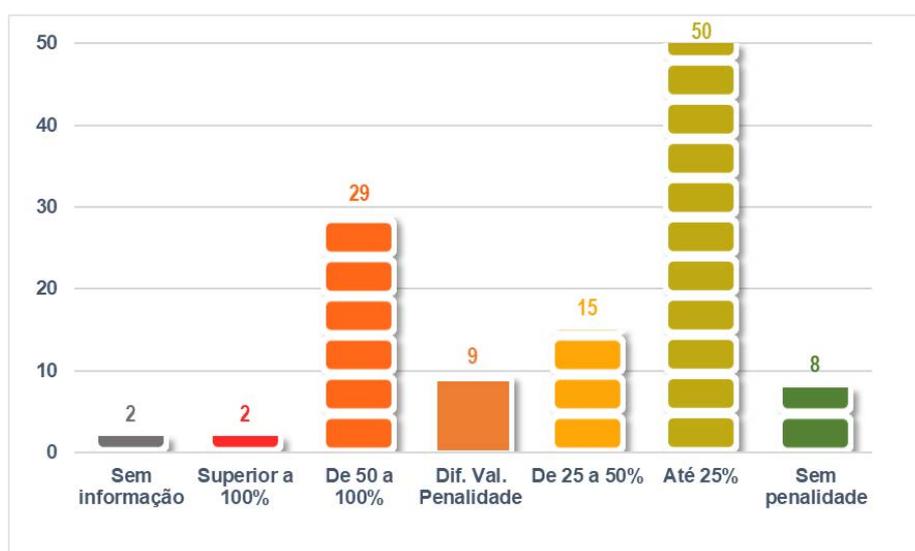
Figura 4-7 - Oferta dos comercializadores relativamente a fidelização (todas as ofertas), ponderação por número de clientes, 2021



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Do conjunto das 115 ofertas que têm associado um período de fidelização (Figura 4-8), verifica-se que 7% não têm penalidade associada. De entre as 107 ofertas que incluem penalização contratual por cessação do contrato antes do termo do período de fidelização, a maior parte, cerca de 47%, tem uma penalização de até 25% do valor da fatura média mensal.

Figura 4-8 - Penalidade por quebra da cláusula de fidelização (apenas as ofertas com fidelização), 2021



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Na Figura 4-9 observa-se que, naturalmente, a notação obtida relativa à penalização é naturalmente mais reduzida para o conjunto de ofertas que tem condições de fidelização.

Figura 4-9 - Notação das ofertas em mercado no item de penalidade contratual, 2021

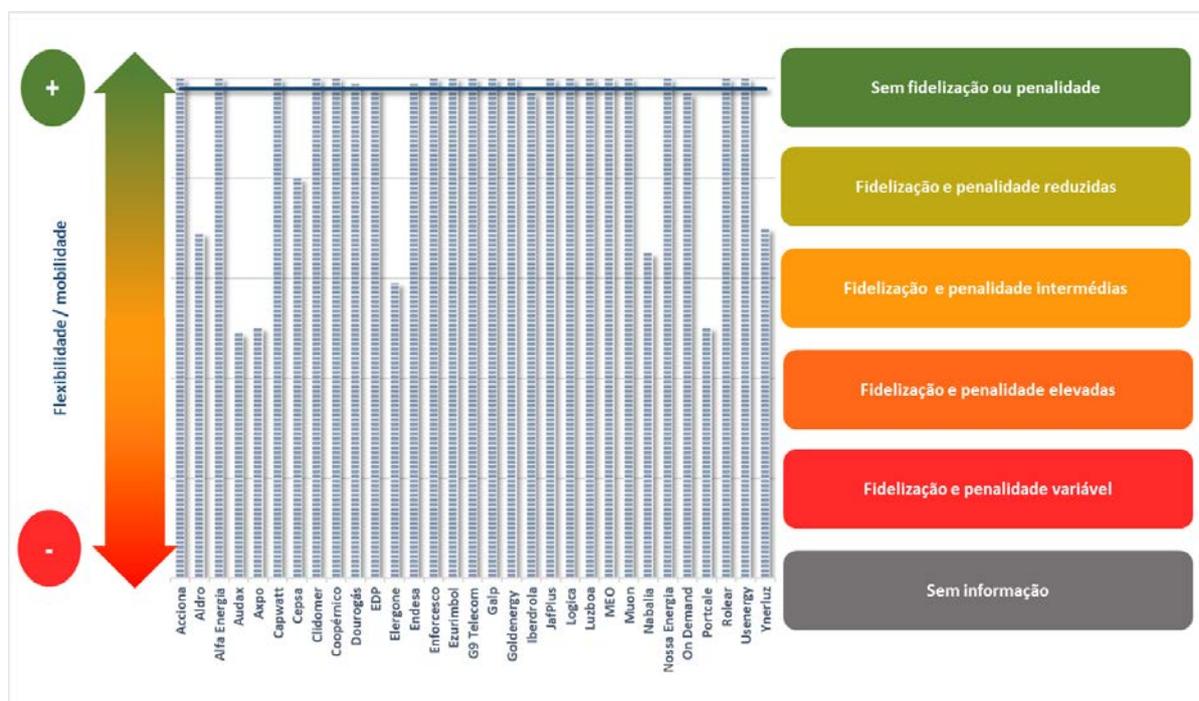


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

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, Axpó e Portcale 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, 2021



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

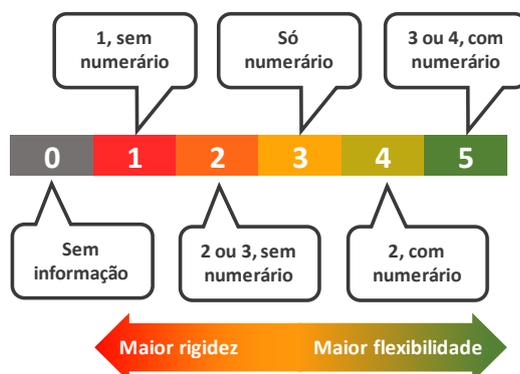
#### 4.4 MEIOS DE PAGAMENTO

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, registando-se uma maior ou menor diversidade entre comercializadores.

Na informação reportada à ERSE identificam-se as ofertas, e o número de clientes associado, caracterizadas pelas várias opções de meios de pagamento, com base na qual se atribuiu uma notação de acordo com a escala que consta da Figura 4-11 e segundo a qual, ofertas com maior diversidade de meios de pagamento obtêm notações mais elevadas.

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



Em 2021, mais de dois terços das ofertas disponibilizava mais do que um meio de pagamento, sendo mais comum a disponibilização de dois ou três meios de pagamento, sem numerário (38% das ofertas). Cerca de 18% das ofertas disponibiliza três ou quatro meios de pagamento, incluindo numerário.

Figura 4-12 - Meios de pagamento nas ofertas (todas as ofertas), 2021

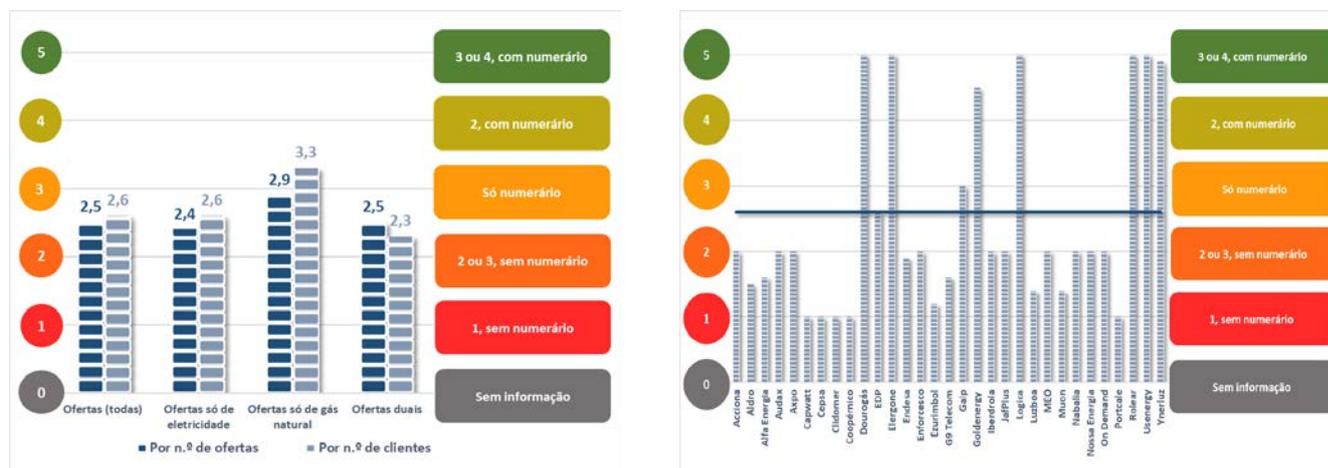


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Na Figura 4-13 verifica-se a notação média das ofertas no ML está em torno dos 2,5 (2,6 considerando o número de clientes em cada oferta), e que as ofertas de gás registam maior diversidade de meios de pagamento.

A Dourogás, Elergone, Logica, Rolear e 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 2021, por setor e por comercializador

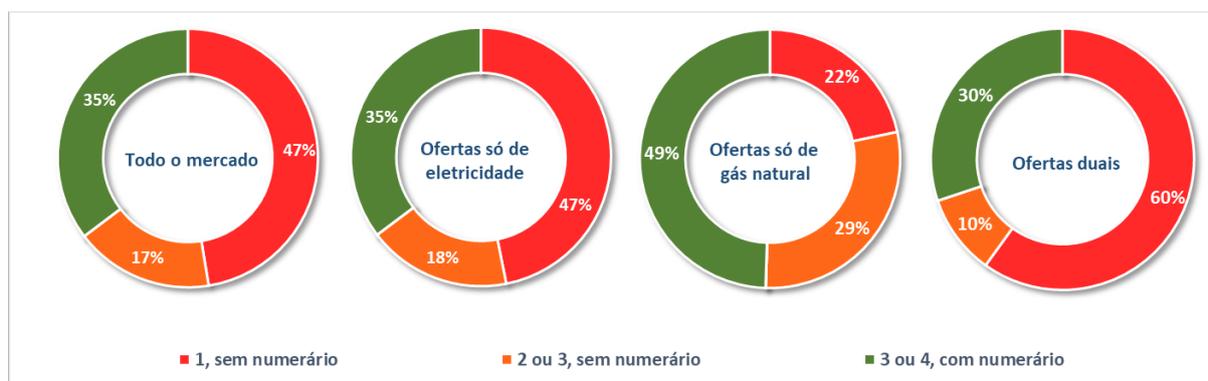


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

De acordo com a informação reportada, 35% dos clientes do ML tinha, em 31 de dezembro de 2021, 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, 60% 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, 2021



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

## 4.5 INDEXAÇÃO

Outro dos aspetos da caracterização das ofertas sujeita a avaliação pela ERSE é o da indexação de preços, nomeadamente, sobre a sua existência e quanto aos principais indexantes utilizados. Esta análise resulta da necessidade de a formação do preço do contrato de fornecimento ser feita de forma transparente para o consumidor, através de regras claras quanto à referência a outros preços, tarifas<sup>62</sup> ou equiparados, para que lhe seja possível tomar decisões de consumo informadas e conscientes.

As atuais regras de reporte das ofertas comerciais à ERSE incluem várias opções de indexação de preços, com base nas quais é atribuída uma notação de acordo com a escala que consta da Figura 4-15. 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.

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

Apesar de 21% das ofertas apresentar algum tipo de indexação, a esmagadora maioria dos clientes (95%) encontra-se em ofertas sem indexação de preços, o que demonstra bem a pouca apetência dos clientes por este tipo de ofertas, apesar de estas se encontrarem disponíveis no mercado.

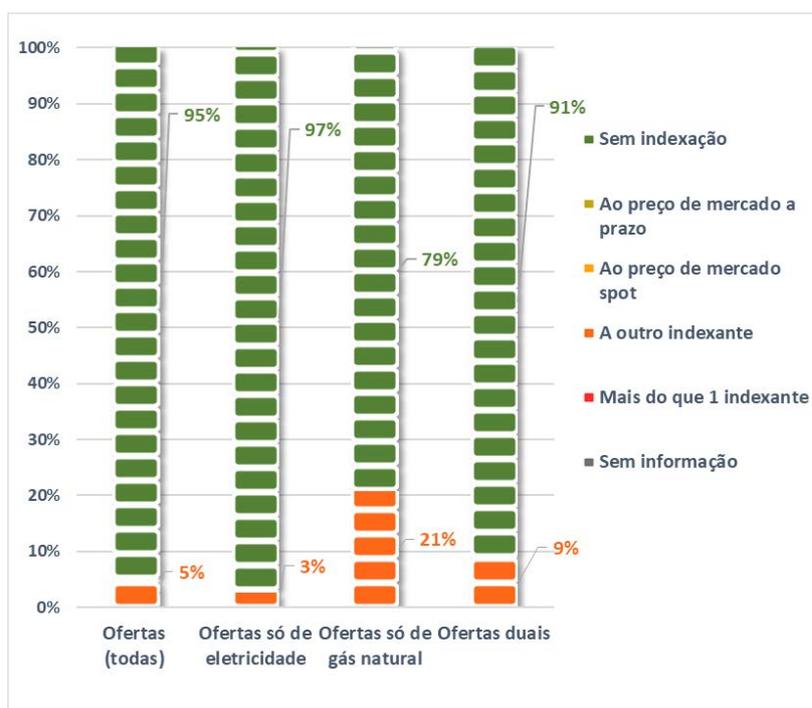
---

<sup>62</sup> A prática de indexação de preço às tarifas transitórias deixou de ser possível por imposição legal.

Na maior parte dos clientes abrangidos por ofertas com indexação, o preço depende de outro indexante<sup>63</sup> (Figura 4-16), sendo residual o número de clientes com ofertas indexadas ao mercado *spot* ou ao mercado a prazo, que geram, portanto, preços de natureza mais variável.

No setor do gás existe uma maior prevalência de clientes abrangidos por ofertas com indexação (21%), mas que estará relacionada com indexações a tarifas de referência<sup>64</sup>.

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



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

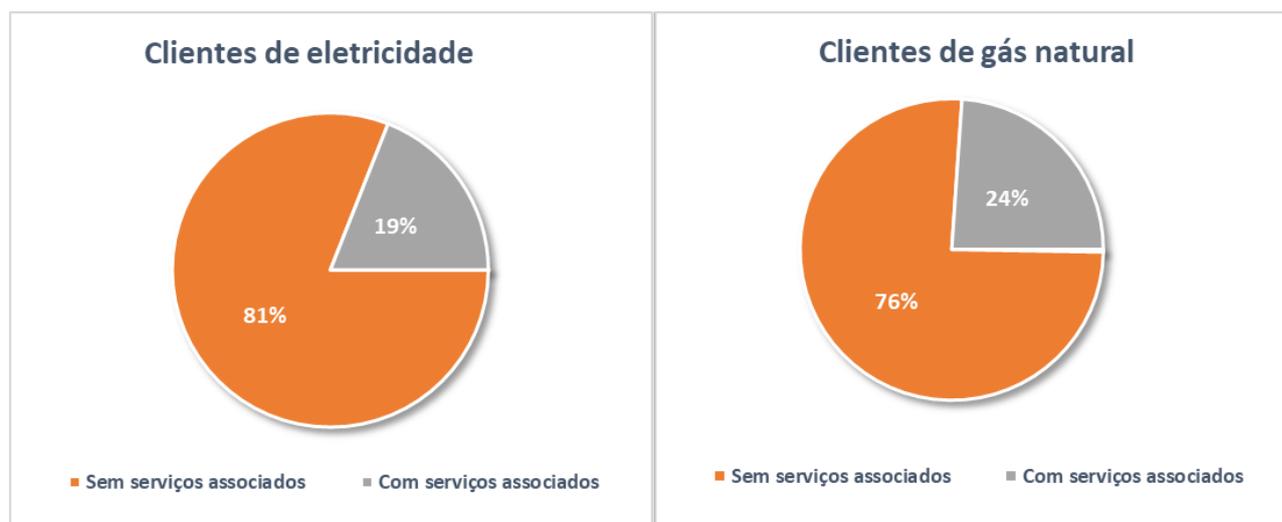
Na Figura 4-17 observa-se que a notação média mais elevada relativa à indexação corresponde às ofertas só de eletricidade, ponderadas pelo número de clientes. É ainda de referir que existem 11 comercializadores que não praticam ofertas com indexação, atingindo assim a notação mais elevada. A Goldenergy 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.

<sup>63</sup> Nalguns casos corresponderá a tarifas de referência do próprio comercializador.

<sup>64</sup> Que apresentam, portanto, uma característica mais próxima de preços fixos.



Figura 4-18 - Percentagem de clientes abrangidos por serviços adicionais no setor elétrico<sup>67</sup> e do gás<sup>68</sup>



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

<sup>67</sup> Clientes de eletricidade incluem clientes duais.

<sup>68</sup> 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 impactos 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 impactos ambientais da energia elétrica que consomem, 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 eletricidade<sup>69</sup> 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.

---

<sup>69</sup>Conforme 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 elaborada<sup>70</sup> a partir do reporte dos comercializadores de eletricidade<sup>71</sup>, relativo ao quatro trimestre de 2021, 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 (CO<sub>2</sub>), para o *mix* “menos verde”<sup>72</sup>.

Em 2021, a Acciona, o grupo Audax, a Axpo, a MEO Energia e a Goldenergy foram os comercializadores com as carteiras mais verdes, com valores de emissões específicas 0 CO<sub>2</sub>/kWh, à custa do incremento face ao *mix* base, das tecnologias eólica e fotovoltaica (dentro da categoria de “outras renováveis”). As emissões específicas do sistema são de cerca de 274 gCO<sub>2</sub>/kWh.

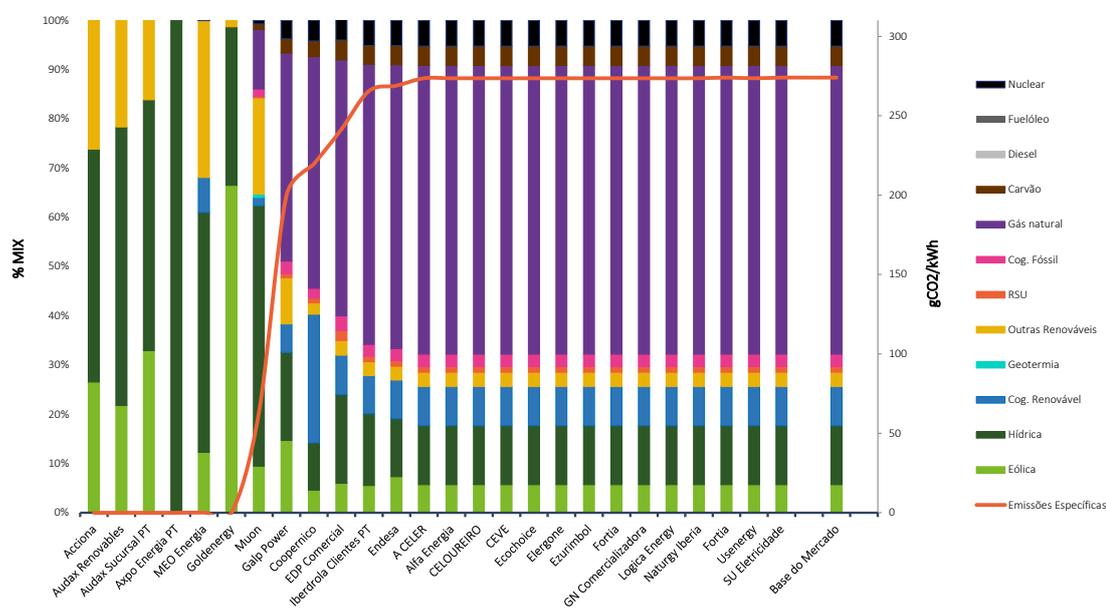
---

70 Os valores dos *mix* das ofertas para o ano de 2021 são apurados tendo em consideração os valores reportados.

71 Para o 4.º trimestre do ano de 2021, a informação de rotulagem estabelecida regulamentarmente, foi reportada à ERSE por 25 comercializadores, correspondendo a cerca de 28% 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, Ecochoice, Elergone, Endesa, Ezurimbol, Fortia, GALP Power, Goldenergy, Gas Natural Comercializadora, Iberdrola Clientes Portugal, Logica Energy, MEO Energia, Muon, Naturgy Iberia, Usenergy e SU Eletricidade.

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

Figura 5-1 – Mix energético e emissões específicas por carteira de comercializador em 2021

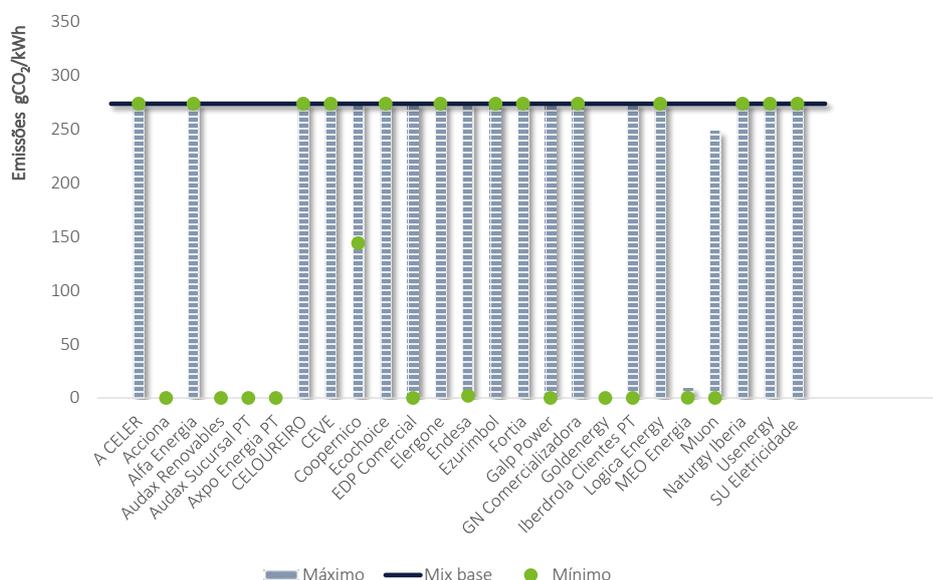


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE

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 CO<sub>2</sub>, em 2021



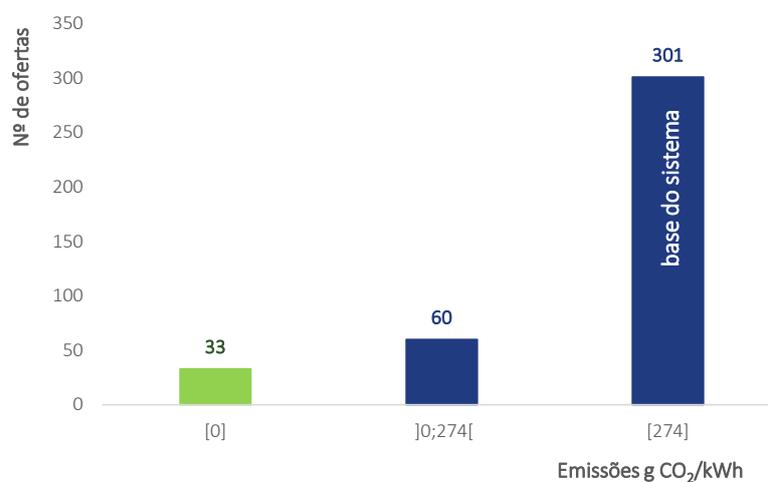
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE

Para além das empresas que têm a totalidade da carteira com emissões de 0 g CO<sub>2</sub>/kWh, destaca-se ainda a EDP Comercial, a GALP Power, a Iberdrola e a Muon, que também apresentam ofertas totalmente verdes, apesar de a totalidade da sua carteira não o ser. 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 sistema<sup>73</sup>, e os que diferenciam as ofertas na sua carteira, apresentando ofertas com emissões mais baixas e outras ofertas com emissões mais elevadas (nalguns casos iguais às do *mix base* do sistema).

Fazendo uma avaliação mais ao pormenor, verifica-se que cerca de 33 ofertas no mercado apresentam valores nulos de emissões (Figura 5-3), valor ligeiramente inferior ao verificado em 2020, muito devido a falhas ou falta de reporte por parte de alguns comercializadores.

<sup>73</sup> O *mix base* de mercado ou de sistema é apurado segundo a calculat6ria prevista no artigo 5.º da Diretiva n.º 16/2018, de 13 de dezembro, e tem como fundamento a informa76o sobre: a produ76o de energia el6trica em Portugal Continental, saldo importador na interliga76o com Espanha, GO v6lidas em territ6rio nacional e exist6ncia de contratos bilaterais executados durante o ano de 2021.

Figura 5-3– Número de ofertas comerciais em função das respetivas emissões específicas, em 2021



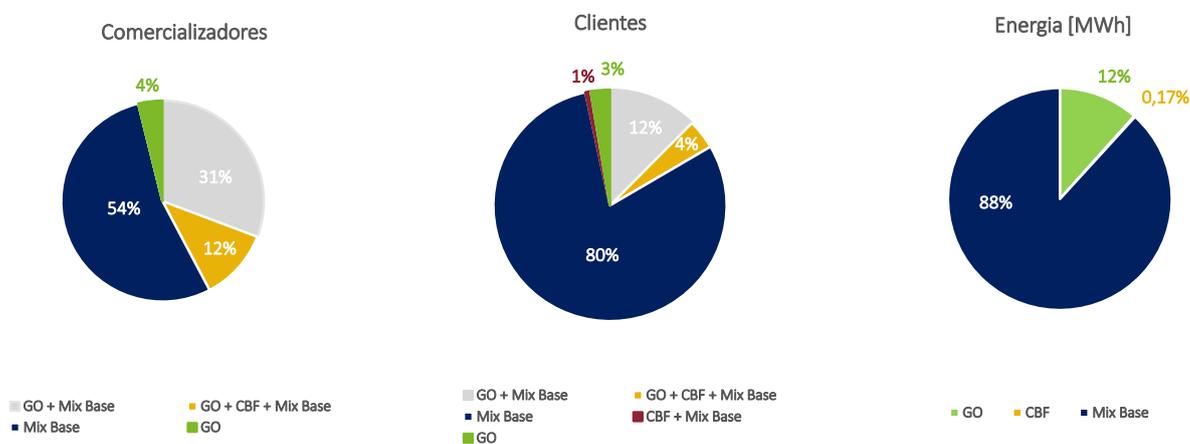
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE

Em 2021, cerca de 46% dos comercializadores recorreu a GO ou CBF como ferramentas de aprovisionamento para melhorar o *mix* base da sua carteira de comercialização, enquanto 54% optaram por apresentar o *mix* base do sistema aos seus clientes (Figura 5-4).

Apenas 3% dos clientes estão abrangidos por ofertas comerciais nas quais a energia faturada pelo comercializador inclui apenas GO na determinação do *mix* da oferta.

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.

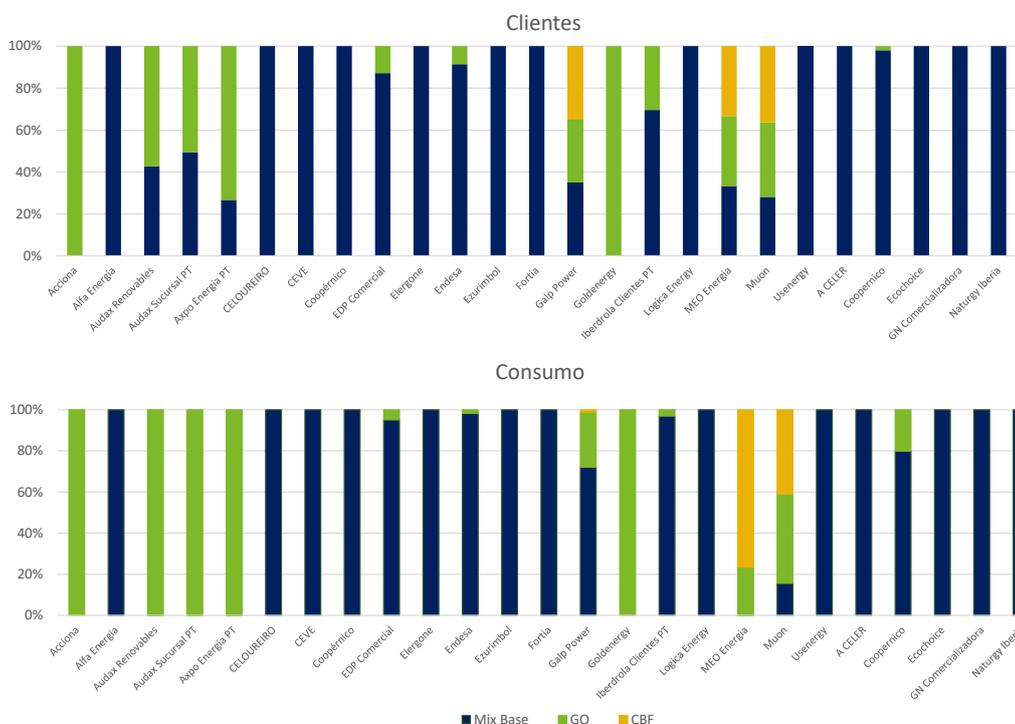
Figura 5-4 – Peso relativo da utilização de CBF ou GO no *mix*, por comercializador, número de clientes e consumo



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE

Em 2021, de entre os comercializadores que alteraram o *mix* da sua carteira, a GALP Power, MEO Energia e a Muon são os que recorrem, de forma mais significativa, à utilização da ferramenta CBF (Figura 5-5).

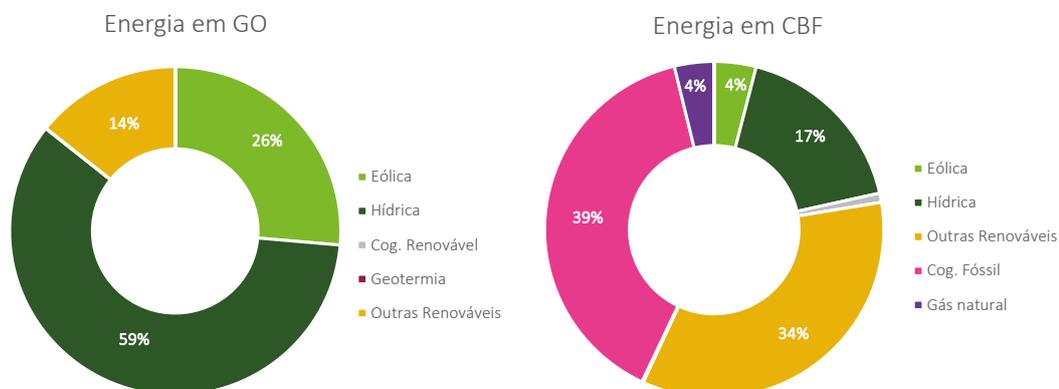
Figura 5-5 – Percentagem de clientes e de energia da carteira de cada comercializador objeto de alteração do *mix* base por recurso a CBF e/ou GO



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE

Em 2021, as tecnologias mais utilizadas pelos comercializadores para proceder à alteração do *mix* da sua carteira através de GO, foram a hídrica e a eólica (Figura 5-6). No que diz respeito à utilização dos CBF para alteração do *mix* das carteiras, destaca-se a utilização da tecnologia cogeração fósil, bem como de tecnologias associadas a outras renováveis.

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



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE



## 6 QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

Nesta secção é feita uma resenha da evolução global, desde 2016<sup>74</sup>, dos indicadores mais relevantes relativos aos serviços prestados por comercializadores e por ORD, e que não se pretende ser uma análise exaustiva do comportamento individual de cada agente, mas apenas monitorizar a evolução global destes indicadores.

Nesse sentido é apresentada a evolução do comportamento global de todos os operadores relativamente aos atendimentos presencial e telefónico e às respostas a reclamações, bem como o comportamento dos ORD relativamente a aspetos específicos da atividade de distribuição como sejam as ativações e desativações.

A informação apresentada baseia-se no reporte dos comercializadores em cada ano, o que pode gerar discrepâncias entre a base de empresas que reportou informação em cada ano. Importa sublinhar o esforço de melhor informar as empresas sobre a mecânica de reporte, 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.

### 6.1 COMERCIALIZADORES

#### 6.1.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

O atendimento presencial é monitorizado, no âmbito dos RQS, através de um indicador geral, calculado e divulgado por centro de atendimento monitorizado, relativo ao tempo de espera. Em cada ano, as empresas com atendimento presencial superior a cinco mil atendimentos no ano anterior, devem

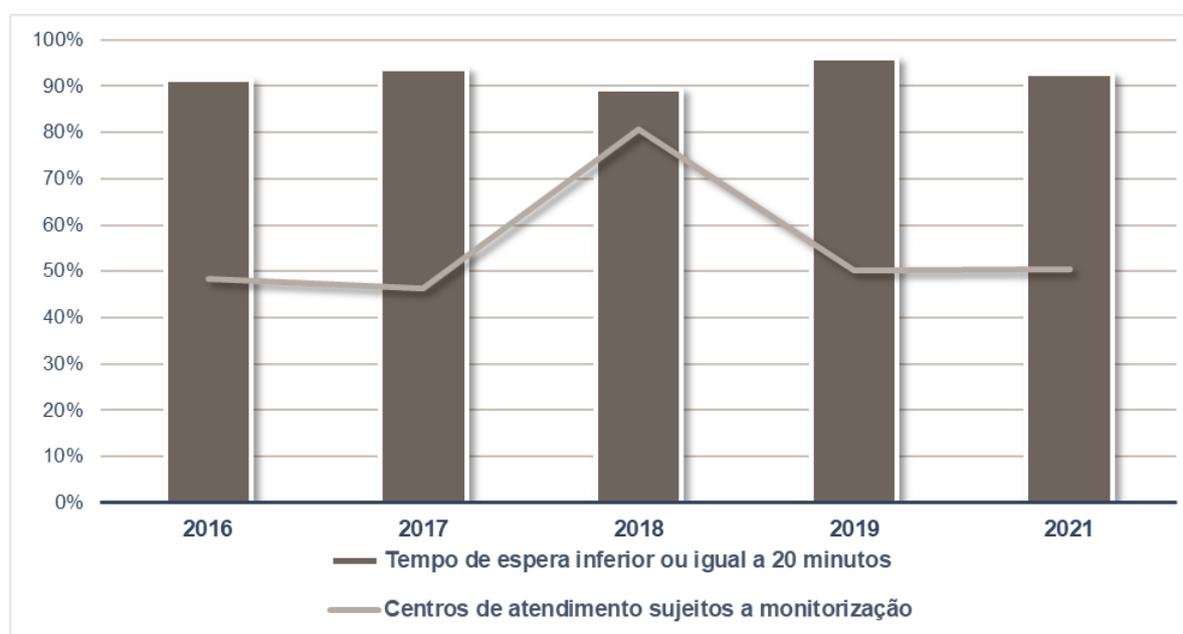
---

<sup>74</sup> A informação não inclui o ano de 2020 pelo facto de este ter sido um ano particularmente atípico que poderia distorcer a análise que se pretende realizar. Por outro lado, optou-se por concentrar os esforços de tratamento da informação enviada relativamente ao ano de 2021, sendo necessário, para o ano de 2020 uma análise mais cuidada da informação, face às contingências registadas. Adicionalmente, também contribuiu para esta opção o facto de o Regulamento n.º 356-A/2020 dispor para grande parte deste ano, no sentido de que *“Os dados relativos ao período a que se refere o Artigo 2.º, não são contabilizados para efeitos de cumprimento de padrões de qualidade de serviço, aplicáveis aos operadores de rede e aos comercializadores de energia elétrica e de gás natural, designadamente os aplicáveis ao atendimento presencial e ao atendimento telefónico”*.

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, desde 2016, um comportamento bastante positivo, com valores em torno dos 90% (Figura 6-1). A percentagem de atendimentos sujeitos a monitorização vem registando bons desempenhos nos anos analisados, mantendo-se sempre acima do exigido regulamentarmente.

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



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

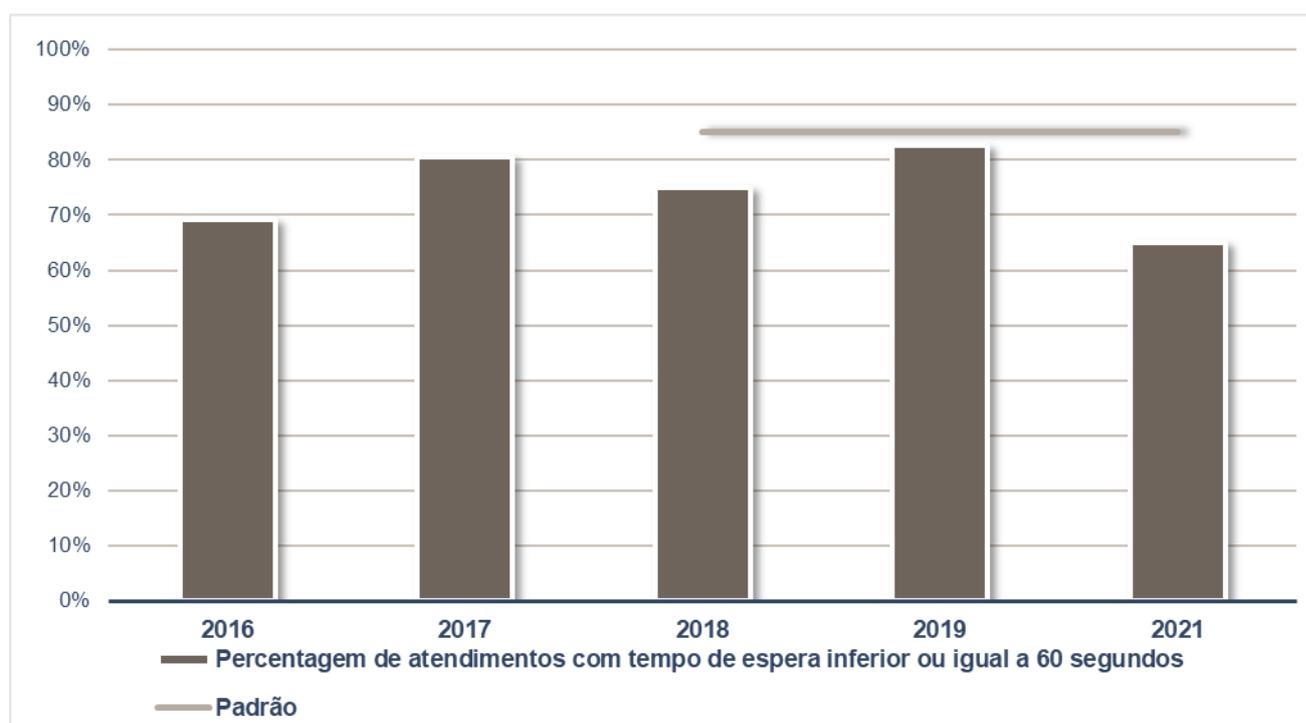
### 6.1.2 ATENDIMENTO TELEFÓNICO

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 este serviço de atendimento 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<sup>75</sup>.

O valor deste indicador deteriorou-se em 2021, face aos anos anteriores (Figura 6-2). O valor de 65% está claramente abaixo do padrão exigível, embora seja justificável esta degradação, tendo em conta o contexto de pandemia no qual os clientes recorrem mais a meios de atendimento não presenciais e em que os próprios operadores estão sujeitos a maiores contingências operacionais relativas à disponibilidade dos meios humanos afetos ao atendimento.

**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.

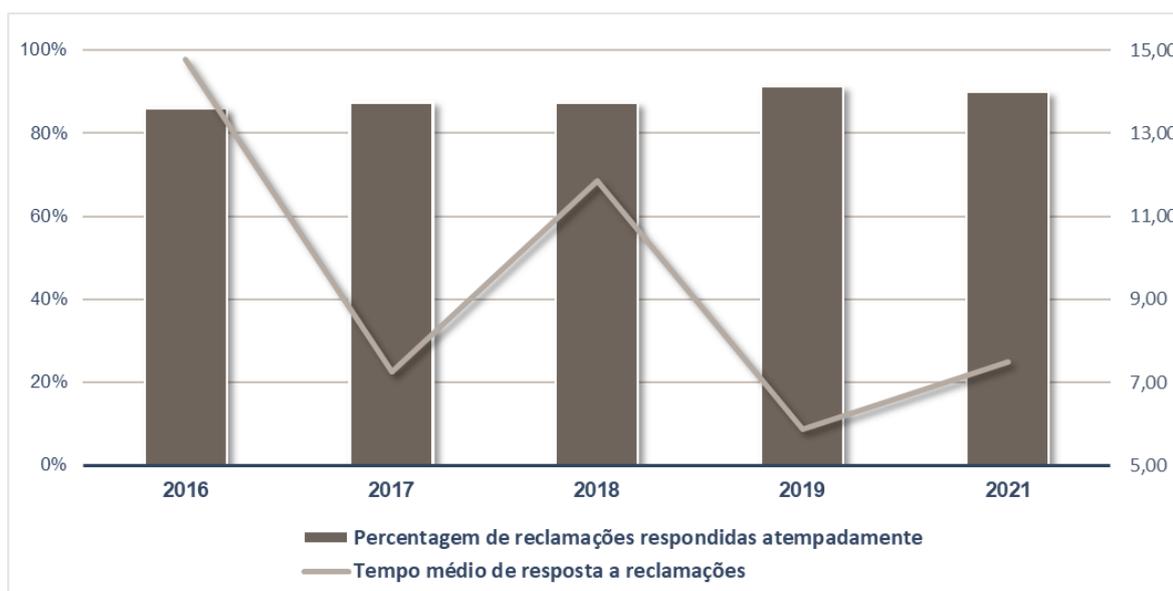
<sup>75</sup> Não são consideradas as desistências com tempos de espera inferiores a 60 segundos.

### 6.1.3 RECLAMAÇÕES

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. A resposta fora do prazo definido obriga ao pagamento de uma compensação com valor estabelecido contratualmente, mas que, desde 2018, não pode ser inferior a 5 euros.

Em 2021, a percentagem de respostas dentro do prazo contratualmente previsto ficou na ordem dos 90%, tendo o tempo médio de resposta aumentado face a 2019, para cerca de 7,5 dias.

**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

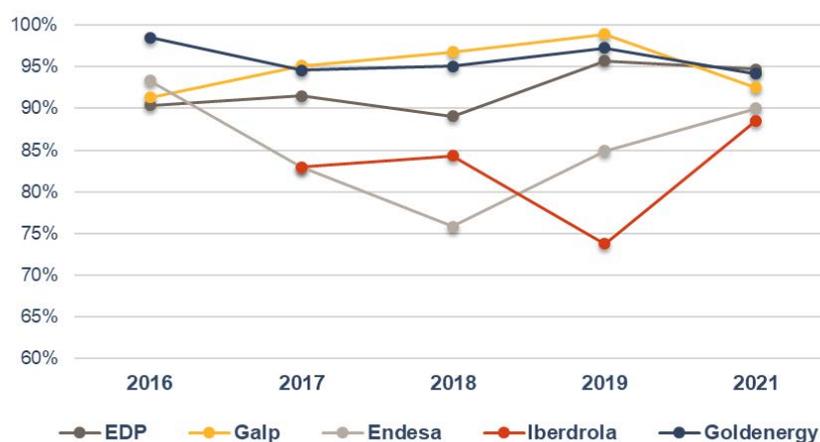
A presente secção visa apresentar a evolução do desempenho individual dos comercializadores no âmbito da qualidade de serviço comercial. A análise incide sobre o atendimento presencial, o atendimento

telefónico e a resposta a reclamações, por parte dos comercializadores que registaram, em 2021, 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 que a generalidade dos comercializadores registaram em 2021 um desempenho adequado (Figura 6-4). A Endesa e a Iberdrola registaram uma clara melhoria do desempenho face aos anos anteriores. A EDP e a Goldenergy são os comercializadores com as percentagens mais elevadas de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos, com valores de 95% e 94%, respetivamente.

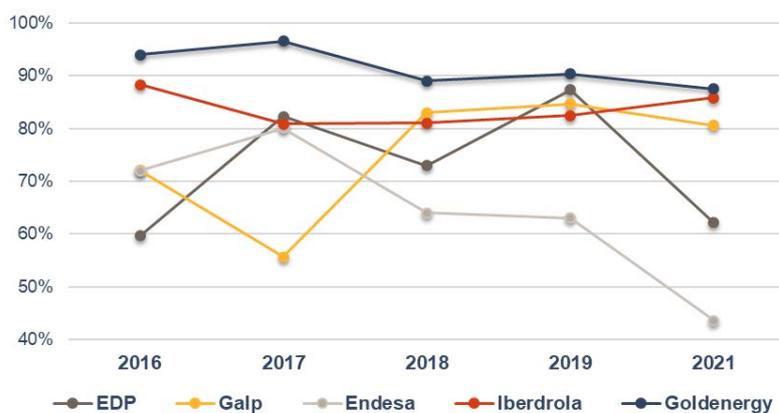
**Figura 6-4 - Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior a 20 minutos monitorizados, por comercializador**



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Em relação ao atendimento telefónico de âmbito comercial, registou-se em 2021 uma deterioração generalizada dos desempenhos dos maiores comercializadores, à qual não serão alheios os efeitos da situação de pandemia que ainda se fizeram sentir durante o ano de 2021. Ainda assim, GALP, Iberdrola e Goldenergy conseguiram manter o valor do seu indicador acima dos 80%. A Goldenergy, de acordo com os dados reportados, apresenta o melhor desempenho no atendimento telefónico durante todo o período analisado.

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



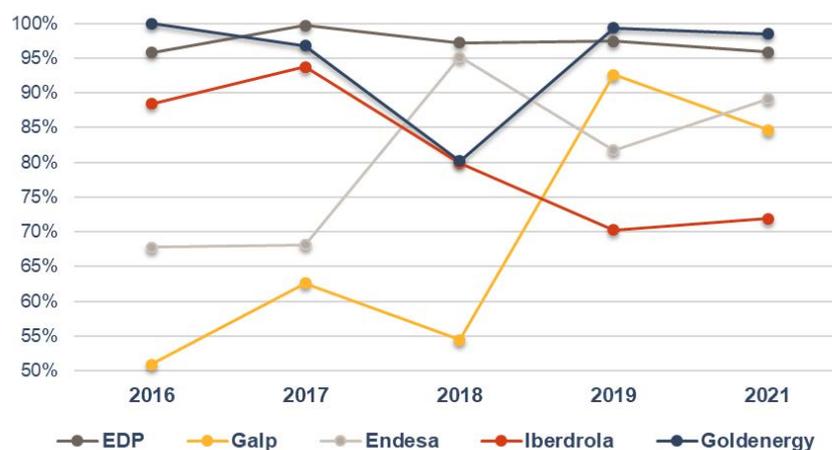
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

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.

O ano de 2021 apresenta um comportamento bastante semelhante ao de 2019, com a Goldenergy e a EDP a registarem percentagens de respostas atempadas aos clientes superiores a 95%. De assinalar a deterioração do indicador de resposta da GALP, que inverteu posição com a Endesa. A Iberdrola continua a ser, de entre os comercializadores analisados, o que apresenta a menor taxa de respostas atempadas a reclamações.

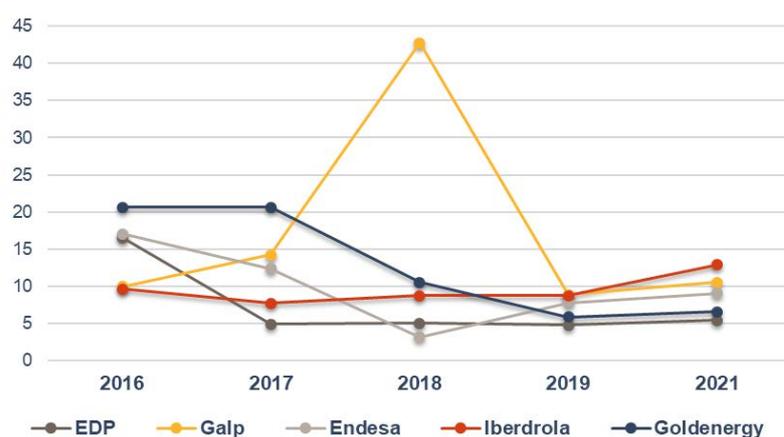
Figura 6-6 - Percentagem de reclamações respondidas atempadamente, por comercializador



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Em relação ao tempo médio de respostas, não há grandes variações a assinalar face ao ano de 2019. A Iberdrola apresenta o tempo médio de resposta mais elevado, próximo dos 13 dias úteis, enquanto os restantes comercializadores têm tempos médios de resposta inferiores a 10 dias úteis. A EDP apresenta o melhor registo com um tempo médio de resposta de 5,4 dias úteis.

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



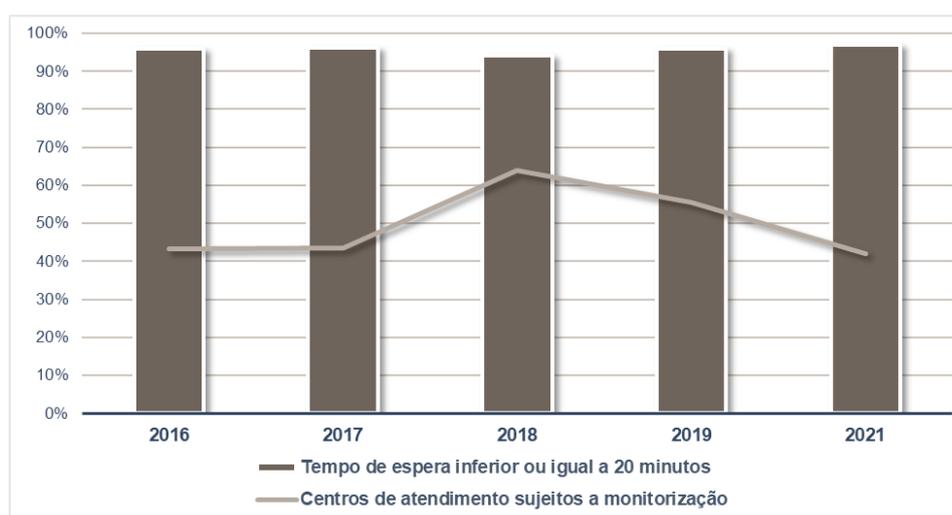
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

## 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.

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



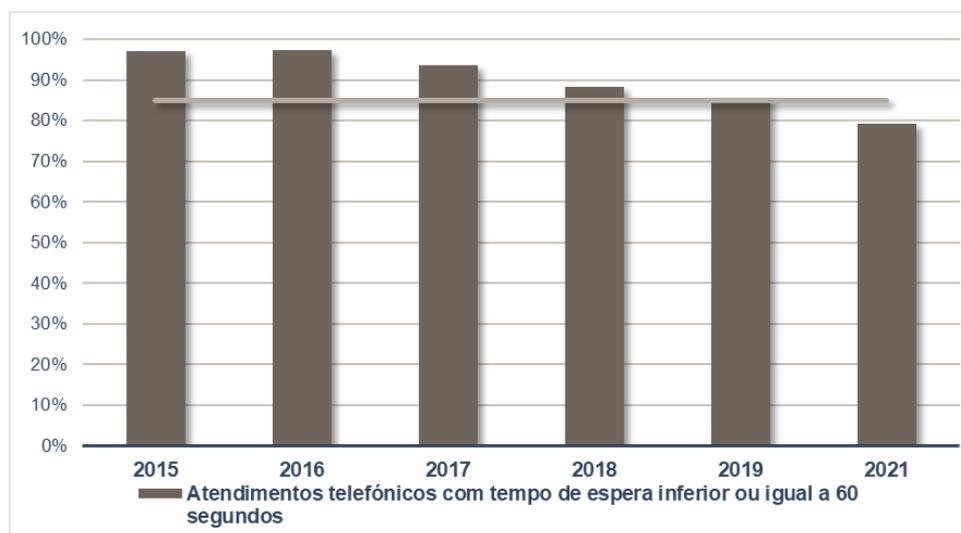
Fonte: ORD. Elaboração ERSE.

### 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 uma tendência de redução das percentagens de chamadas para comunicação de avarias e de emergências com tempo de espera até 60 segundos, tendo em 2021 o valor ficado em 79%, abaixo do padrão aplicável de 85%. Os efeitos da situação de pandemia que ainda se fizeram sentir em 2021 terão contribuído decisivamente para a deterioração do valor deste indicador nesse ano.

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



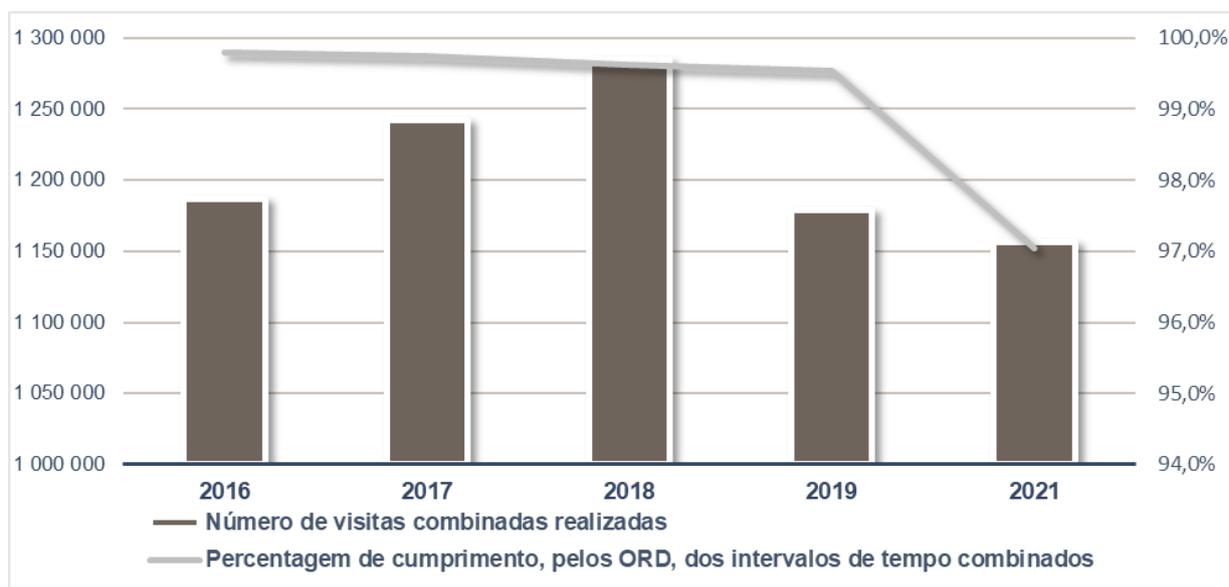
Fonte: ORD. Elaboração ERSE.

### 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 até 2019, a percentagem de visitas combinadas realizadas nos intervalos de tempo combinados se manteve num nível bastante elevado e sempre superior a 99,5%. Em 2021 nota-se uma quebra, face a 2019, quer do número de visitas combinadas quer da percentagem de cumprimento, pelos ORD, dos intervalos de tempo combinados, à qual não serão alheios os efeitos da pandemia que ainda se fizeram sentir durante o ano de 2021.

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

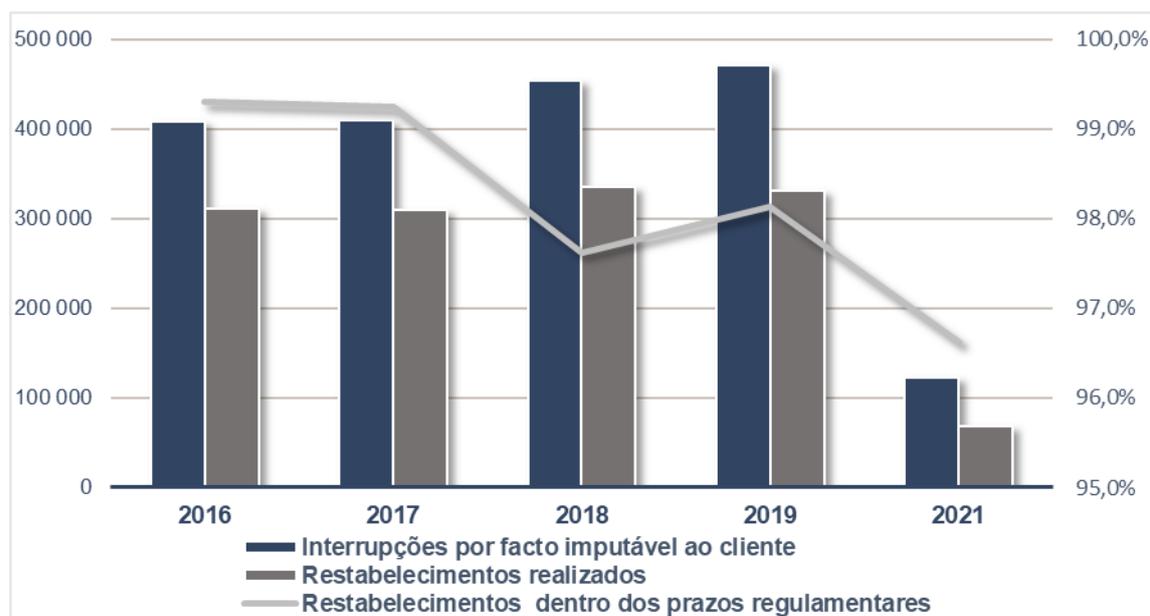
Existem factos imputáveis ao cliente que originam a interrupção do fornecimento, sendo o mais comum a falta de pagamento das faturas. De acordo com o RQS, caso o fornecimento não seja restabelecido dentro de determinados prazos<sup>76</sup> (12 horas para clientes BTN no setor elétrico e para consumidores 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 2016 a 2021.

<sup>76</sup> 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.

À semelhança do que se verificou com as visitas convidadas, também aqui se regista uma queda generalizada das interrupções e restabelecimentos bem como da percentagem de cumprimentos dos prazos. Ainda assim, mais de 96% dos restabelecimentos foram realizados dentro dos prazos acordados.

**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 2021 registaram-se, aproximadamente, 428 mil agendamentos de ativações e 183 mil agendamentos de desativações, valores ligeiramente inferiores aos verificados em 2019. Relativamente ao desempenho das empresas, verificou-se que, em 2021, 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 97% e 95% dos casos, respetivamente.

#### 6.2.6 RECLAMAÇÕES

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

A Figura 6-12 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 2016 e 2021. Os ORD apresentam nesta matéria um comportamento bastante homogéneo ao longo de todo o período, com os tempos médios de resposta a variarem entre os 7,0 e os 9,0 dias úteis. As percentagens de reclamações respondidas atempadamente mantêm-se em níveis bastante elevados, sempre acima de 97% e atingindo, em 2021, um valor de 98,3%.

Figura 6-12 - 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

À semelhança de 2020, o ano de 2021 continuou a ser marcado pela situação de emergência epidemiológica, o que levou à aprovação de 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 2021, com impacto direto no funcionamento dos mercados retalhistas e com um marcado cariz de proteção do consumidor, foram as seguintes:

- [Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro](#), que aprova o Orçamento de Estado para o ano de 2021.
- [Decreto-Lei n.º 6-E/2021, de 15 de janeiro](#), aprovou mecanismos de apoio no âmbito do estado de emergência, incluindo a criação de medidas extraordinárias de apoio na área da energia.
- [Lei n.º 29/2021, de 20 de maio](#), que estabelece 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.
- [Decreto-Lei n.º 56-B/2021, de 7 de julho](#), que altera o regime excecional para as situações de mora no pagamento da renda e estabelece a garantia de fornecimento de serviços essenciais no âmbito da pandemia.
- [Decreto-Lei n.º 70-A/2021, de 6 de agosto](#), que estabelece as regras de garantia de fornecimento de serviços essenciais.
- [Decreto-Lei n.º 119-B/2021, de 23 de dezembro](#), que altera as medidas no âmbito da pandemia COVID-19.
- [Regulamento n.º 180/2021, de 2 de março](#), que estabelece a suspensão excecional e temporária de contratos de fornecimento de serviços essenciais no contexto da pandemia da doença COVID-19.

- [Regulamento n.º 836/2021, de 7 de setembro](#) que aprova medidas excecionais no âmbito do SEN e SNG.

### **Lei do Orçamento de Estado para o ano de 2021**

A Lei do Orçamento de Estado para o ano de 2021 estabeleceu algumas medidas de proteção aos consumidores no âmbito da pandemia de COVID-19, válidas até 30 de junho de 2021, nomeadamente, a não permissão de suspensão dos serviços de fornecimento de energia elétrica ou de gás natural.

### **Decreto-Lei n.º 6-E/2021, de 15 de janeiro**

Este Decreto-Lei aprovou mecanismos de apoio no âmbito do estado de emergência que incluiu, para a área da energia, um regime extraordinário ao consumo de energia elétrica, visando proteger os consumidores elegíveis para a tarifa social dos efeitos decorrentes do acréscimo de consumo de energia elétrica durante as medidas restritivas aplicáveis durante o estado de emergência, mas também apoiar as famílias num período de condições climatéricas adversas.

### **Lei n.º 29/2021, de 20 de maio**

Esta Lei estabelece a suspensão excecional e temporária de contratos de fornecimento de serviços essenciais no contexto da pandemia da doença COVID-19. Em termos práticos, esta lei veio permitir que as micro e pequenas empresas e empresários em nome individual em situação de crise empresarial ou as empresas, cujas instalações estejam sujeitas a encerramento por determinação legal ou administrativa adotada no âmbito das medidas de controlo da pandemia da doença COVID-19, podem pedir a suspensão dos contratos de fornecimento de água, gás, energia e comunicações eletrónicas, independentemente de cláusulas de fidelização ou outras, sem pagamento de novas taxas e custos.

### **Decreto-Lei n.º 56-B/2021, de 7 de julho**

Este Decreto-Lei altera o regime excecional para as situações de mora no pagamento da renda e estabelece a garantia de fornecimento de serviços essenciais no âmbito da pandemia, estabelecendo que até ao final do ano de 2021 não pode ser suspenso o fornecimento de serviços essenciais, nomeadamente, os serviços de fornecimento de energia elétrica ou de gás natural. Estabelece ainda que, no caso de existirem valores em dívida relativos a estes serviços, deve ser elaborado, em tempo razoável, um plano de pagamento adequado aos rendimentos atuais do utente dos serviços.

### **Decreto-Lei n.º 70-A/2021, de 6 de agosto**

Este Decreto-Lei procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 56/2021, estabelecendo as regras de garantia de fornecimento de serviços essenciais, nomeadamente, concretizando os critérios para a aplicação da proibição de suspensão de fornecimento.

### **Decreto-Lei n.º 119-B/2021, de 23 de dezembro**

Este Decreto-Lei que altera as medidas no âmbito da pandemia COVID-19, nomeadamente alargando até 31 de março de 2022 as medidas relativas à garantia de fornecimento de serviços públicos essenciais estabelecidas no Decreto-Lei n.º 56/2021.

### **Regulamento n.º 180/2021, de 2 de março**

Este regulamento da ERSE aprovou um conjunto de medidas excecionais, na sequência do que já havia ocorrido em 2020 com a publicação dos Regulamento n.º 255-A/2020 e Regulamento n.º 356-A/2020.

De forma sumarizada, as medidas aprovadas centraram-se nos seguintes aspetos:

- Fracionamento de valores de faturação pelos comercializadores aos clientes afetados pela pandemia de COVID-19;
- Fracionamento do pagamento de valores em dívida pelos comercializadores aos demais clientes.
- Fracionamento de valores de faturação pelos operadores de redes aos comercializadores relativos aos montantes que lhe sejam devidos por clientes no âmbito do fracionamento de pagamentos aplicados pelos comercializadores.
- Faturação dos termos de potência, capacidade e de energia, para acautelar a especial redução de atividade dos clientes abrangidos pelas medidas económicas excecionais do Governo, assegurando a faturação (de eletricidade e/ou de gás natural) ajustada a tal circunstância.
- Adaptação da realização e comunicação de leituras de consumo, vedando aos ORD a recolha de leituras reais que envolva a entrada física nas instalações de consumo dos clientes, e reforçando os mecanismos de comunicação que potenciem o fornecimento da leitura de consumo pelos clientes.

- Reprogramação pelos ORD das atuações no local de consumo que envolvam a entrada física nas instalações de consumo dos clientes, salvo as que se destinam a assegurar a resposta a comunicação de avarias, manutenção de condições de segurança e reposições de serviço ou ligações expressamente solicitadas pelos clientes.
- Moratória adicional dos encargos de acesso às redes para os comercializadores com quota de mercado que não exceda 5% que registem um acréscimo igual ou superior a 30% das faturas não liquidadas.
- Consolidação dos desvios de comercialização no SEN, com o objetivo de a ajustar, pela sua valorização, à circunstância da programação de consumos ter ficado mais complexa e incerta e, por isso, com potenciais maiores custos de desvio, incomportáveis numa conjuntura de redução de faturação e receita (e risco de crédito pelo GGS).
- Alteração do preço dos desequilíbrios de comercialização no SNG, que tem como fundamento, no essencial, os mesmos aspetos referidos no item anterior.
- Não contabilização, para efeitos do cumprimento de padrões, de obrigações de qualidade de serviço comercial relativas ao atendimento presencial, aplicáveis aos comercializadores de energia elétrica e de gás natural.
- Não aplicação aos ORD das regras de avaliação do desempenho da frequência da leitura de equipamentos de medição constante do Regulamento de Qualidade de Serviço para o setor elétrico e para o setor do gás, durante o decurso da vigência do estado de emergência.

#### **Regulamento n.º 836/2021, de 7 de setembro**

Este regulamento da ERSE veio ripristinar algumas medidas excecionais, para aplicação até ao final de 2021, constantes dos Regulamento n.º 255-A/2020, de 18 de março, Regulamento n.º 356-A/2020, de 8 de abril, e Regulamento n.º 180/2021, de 2 de março, todos aplicáveis às condições de prestação dos

serviços de fornecimento de energia enquanto serviços públicos essenciais, na sequência da pandemia de COVID-19.

### Outras Instruções

Destacam-se ainda a aprovação de algumas Instruções e Recomendações no âmbito da proteção dos consumidores:

- [Instrução n.º 1/2021](#) relativa à operacionalização do regime de apoio extraordinário ao consumo de energia elétrica.
- [Instrução n.º 5/2021](#) Instrução aos comercializadores relativamente ao modelo de requerimento de suspensão excepcional e temporária de contratos de fornecimento de serviços essenciais no contexto da pandemia da doença COVID- 19.

## 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, considera-se serviço público a atividade orientada para satisfazer necessidades de interesse geral, fundamentais para a sociedade.

As características essenciais da prestação de serviço público podem associar-se aos seguintes princípios:

- universalidade e igualdade de acesso por todos os agentes que estejam 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,
- disponibilidade de meios adequados para recurso e reclamação quanto à prestação do serviço.

A imposição de obrigações de serviço público aos operadores económicos na atividade que se revista de interesse público é necessária para salvaguardar as necessidades de interesse geral e os princípios associados à prestação de serviço público.

Tendo presente as características gerais do que é um serviço público ou de interesse público, bem como os atributos organizativos do setor elétrico e do gás em contexto de liberalização de mercado, o quadro legal para o setor em Portugal consagra 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 quadro normativo e de supervisão setorial deve adaptar-se para refletir o equilíbrio entre, por um lado, à abrangência das obrigações impostas para assegurar o caráter de serviço público e, por outro lado, as características específicas de cada atividade e cada tipologia de agente económico no setor.

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

No quadro organizativo do ML, a garantia de acesso por terceiros às redes e às infraestruturas em condições transparentes, não discriminatórias e em preço razoável assume um papel relevante, para não dizer mesmo central e decisivo, para concretizar a concorrência na produção e na comercialização.

A verificação das condições de acesso às redes constitui uma obrigação de serviço público implícita naquelas que foram formalmente definidas no contexto legal português, dado que sem elas, resulta inviável salvaguardar a segurança e regularidade do fornecimento, assim como defender o interesse dos consumidores quanto a preços, condições de fornecimento e preservação de valores societários comuns como o meio ambiente.

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 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

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

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. Assim, 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 este 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 português<sup>77</sup>, o que é aqui efetuado passa por estabelecer um conjunto de obrigações de divulgação de informação (pré e pós contratual) dos operadores económicos aos consumidores, que não se esgota na identificação dos temas que devem ser objeto de informação, mas que inclui necessariamente o dever de o fazer de forma simples, clara e rigorosa, que potencie o consumidor com informação que este considere útil e orientadora no seu processo de decisão.

A defesa dos interesses dos consumidores constitui, em Portugal, uma das obrigações de serviço público que vinculam os prestadores de serviço de fornecimento de eletricidade, pelo que o instrumental de requisitos de informação – muitos deles inspirados no quadro legal da defesa do consumidor – é uma realidade ampla e consolidada. Assim, comercializadores e operadores de rede<sup>78</sup> devem assegurar o fornecimento de informação necessária para uma escolha consciente e informada dos clientes.

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 e do qual se assinala o formulário padronizado para apresentação de informação aos consumidores, aprovado pela ERSE, visando aumentar a comparabilidade e escrutínio das ofertas em mercado pelos consumidores. Também as alterações às condições contratuais devem ser objeto de informação clara com carácter prévio à sua entrada em vigor.
- informação sobre os meios de apoio **a clientes económica e socialmente vulneráveis**, que se materializa, designadamente, em informação sobre a aplicação da tarifa social na eletricidade, ou o registo de clientes com necessidades especiais<sup>79</sup>.
- 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,

---

<sup>77</sup> Os quadros nacionais no contexto da UE são cada vez mais marcados por práticas comuns devido, não apenas ao quadro legal comunitário comum, mas também à cooperação e troca de experiência para identificar boas práticas seguidas em mercado.

<sup>78</sup> O relacionamento entre os consumidores finais e os operadores de rede é reduzido a um conjunto restrito de matérias, de 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.

<sup>79</sup> por exemplo, dependência de equipamento médico elétrico, cegueira, etc..

- informação recorrente e periódica, designadamente através da **fatura** de fornecimento, obedecendo a um conteúdo mínimo prescrito por Lei<sup>80</sup>, que permita compreender os valores faturados (preços e consumos, como mínimo) e com carácter mais formativo (rotulagem da energia).

A monitorização, por parte do regulador, do cumprimento das obrigações de prestação e informação por parte dos prestadores de serviço tem duas vertentes:

- proactiva: através de ações de fiscalização direta<sup>81</sup>, de modo a obter informação que permita perceber o grau cumprimento das normas, identificar boas e más práticas e, no caso destas últimas, iniciar processo contraordenacional<sup>82</sup>,
- reativa: complementar da primeira, e que passa por analisar o conteúdo das reclamações dos consumidores, retirando evidências ou indícios de incumprimento de obrigações que, dependendo da natureza do indício e da sua comprovação, pode dar origem a processo contraordenacional.

No quadro da atuação relativo à informação a prestar aos consumidores podem ser sublinhados dois aspetos da abordagem adotada em Portugal, e que são de certo modo pioneiros a nível europeu: (i) a adoção de uma ficha contratual padronizada e (ii) o conteúdo mínimo da fatura de eletricidade.

A ficha contratual padronizada aprovada pela ERSE – com um formato e conteúdo padronizados e não alteráveis – pretende aumentar a base de conhecimento dos consumidores quanto aos aspetos essenciais do fornecimento de eletricidade e potenciar a comparabilidade das ofertas em mercado, bem como potenciar o esforço de monitorização através da sistematização as ofertas presentes em mercado.

A ficha contratual padronizada (vide Figura 7-1) inclui quatro áreas principais de informação: (i) a identificação clara e visível do prestador de serviço; (ii) a caracterização da oferta comercial quanto a duração, existência de fidelização, termos e periodicidade de faturação, meios de pagamento, preço e meios para resolução de litígios; (iii) caracterização do ponto de consumo<sup>83</sup> e aspetos associados; e (iv) informação sobre impactes ambientais, tarifa social e consumidores vulneráveis.

---

<sup>80</sup> Embora o formato da própria fatura seja de livre definição pelo operador económico

<sup>81</sup>*in situ*, ou seja, nas instalações dos comercializadores; ou através de consulta, por exemplo, das páginas na internet dos comercializadores

<sup>82</sup> Um procedimento contraordenacional pode apenas efetivar-se se o que lhe dá origem estiver assim prescrito na lei contraordenacional – lei específica que regula o regime sancionatório no setor energético -, sendo que o seu resultado tem também um benefício dissuasor quanto a práticas semelhantes por outros agentes ou outras práticas pelo mesmo agente.

<sup>83</sup> Codificação unívoca dos pontos de consumo.

Este instrumento normalizado de informação permite não só a comparabilidade de ofertas na fase de escolha e decisão, bem como, posteriormente, a validação das condições efetivamente contratadas.

Figura 7-1 - 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. ex., Baixa tensão, clientes particulares com potência até 6,9 kVA e Baixa pressão, clientes particulares até 2.ª escala 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 <sup>(1)</sup>	PT: _____
Potência contratada	_____
Preço total <sup>(2)</sup>	_____ para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês
Preço atual da energia	<input type="checkbox"/> Fixo, de _____ <input type="checkbox"/> Indexado, a _____ Cálculo do preço indexado: _____ Informação do indexante disponível em: _____
Opção tarifária	<input type="checkbox"/> Simples <input type="checkbox"/> Bi-horária <input type="checkbox"/> Tri-horária <input type="checkbox"/> Outra: _____
Emissões de CO <sub>2</sub>	_____ g CO <sub>2</sub> /100 kWh, de acordo com última informação anual

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

Parte IV - Informação ao CONSUMIDOR	
TARIFA SOCIAL e ASECE	«Informação sobre as condições de aplicação da tarifa social e do ASECE, atribuição dos mesmos e meios de contacto com o comercializador para este efeito.»
CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS	«Informação sobre a condição de cliente com necessidades especiais (CNE), respetivos direitos e forma de contacto com o comercializador para esclarecimento de dúvidas ou solicitação da condição de CNE.»

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

Fonte: ERSE.

Quando ao 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. Apesar de o formato ser estabelecido pelo comercializador, o seu conteúdo deve 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 e prazos de pagamento.

A fatura é, frequentemente, 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 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, existem obrigações regulamentares de prestação de informação ao regulador que visam enriquecer o quadro informativo em que assenta a supervisão do mercado e orientar os operadores económicos quanto ao desempenho deles pretendido.

Neste contexto destacam-se dois grandes e principais agregados, um relacionado com o reporte de informação sobre fornecimentos (preços a praticar, preços praticados, caracterização das ofertas e informação sobre a composição das carteiras de fornecimento) e um outro relativo à verificação do quadro regulamentar da qualidade de serviço.

O primeiro conjunto de temas complementa o esforço de recolha de informação, no âmbito da informação prestada pelos operadores 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 duas áreas principais: qualidade de serviço técnica, aplicável a operadores de rede, e qualidade de serviço comercial, primordialmente aplicável a comercializadores. Ambas as áreas são, na filosofia regulatória, centrais 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<sup>84</sup>, 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

---

<sup>84</sup> Por exemplo a avaliação do número e duração de interrupções de fornecimento por factos imputáveis aos respetivos operadores de rede

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 que sofreu posteriormente diversas alterações<sup>85</sup>, a última das quais através do Decreto-Lei n.º 100/2020 de 26 de novembro.

Para o gás natural, a tarifa social foi criada 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 e pelo Decreto-Lei n.º 100/2020 de 26 de novembro.

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; beneficiar de prestações de desemprego; complemento solidário para idosos; primeiro escalão do abono de família; pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão. No caso da eletricidade beneficiam também os consumidores que beneficiem de abono de família ou de pensão social de velhice, bem como

---

<sup>85</sup> Decreto-Lei n.º 172/2014 de 14 de novembro, Lei n.º 7-A/2016 e Decreto-Lei n.º 100/2020.

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 m<sup>3</sup>, no caso do gás.

No fim de 2021 existiam 806 086 consumidores no setor elétrico abrangidos pela tarifa social, um número que corresponde a cerca de 13% do total de consumidores de eletricidade em Portugal continental. A percentagem de clientes em Portugal Continental abrangido pela tarifa social que se encontra no ML é de 90%, valor que está 5 p.p. acima da globalidade dos clientes, o que parece apontar para um maior dinamismo por parte dos clientes vulneráveis na busca de um fornecedor alternativo ao CUR.

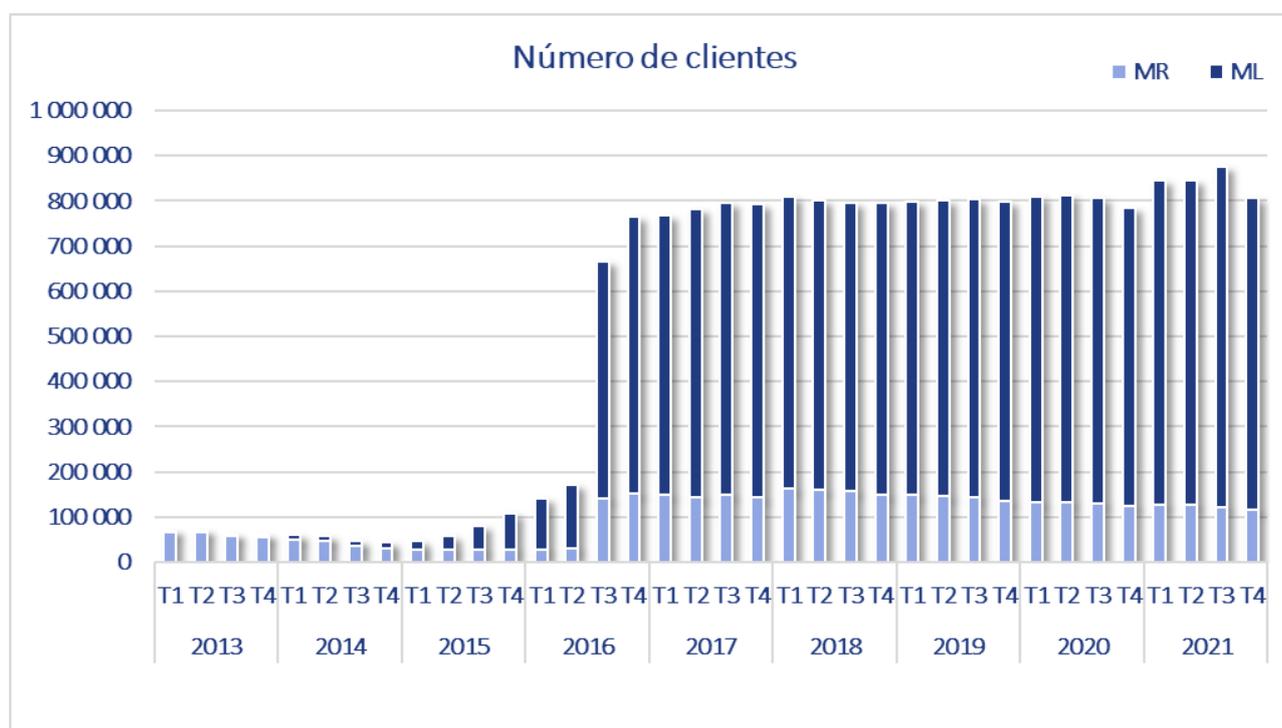
O número de clientes abrangidos pela tarifa social teve um pico de crescimento no terceiro trimestre de 2016<sup>86</sup>, associado ao procedimento de atribuição automática da tarifa social aos clientes elegíveis, verificando-se que o número de beneficiários da tarifas se manteve estável em torno dos 800 mil clientes.

Em 2021, registou-se um crescimento acentuado dos clientes abrangidos, que atingiu um máximo de 875.000 clientes no terceiro trimestre de 2021 e que resultou, muito provavelmente do alargamento dos critérios de elegibilidade de acesso à tarifa social promovido no final de 2020 através do Decreto-Lei n.º 100/2020. No último trimestre de 2021 há uma retração do número de clientes abrangidos pela tarifa social e que está provavelmente ligado à redução do número de beneficiários de prestações de desemprego que se verificou na segunda metade de 2021.

---

<sup>86</sup> Entrada em vigor, a 1 de julho de 2016, das alterações ao Decreto-Lei n.º 138-A/2010 e ao Decreto-Lei n.º 101/2011, pela Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março, artigo 121.º

Figura 7-2 - Número de clientes abrangidos pela Tarifa Social, no setor elétrico, 2013 a 2021

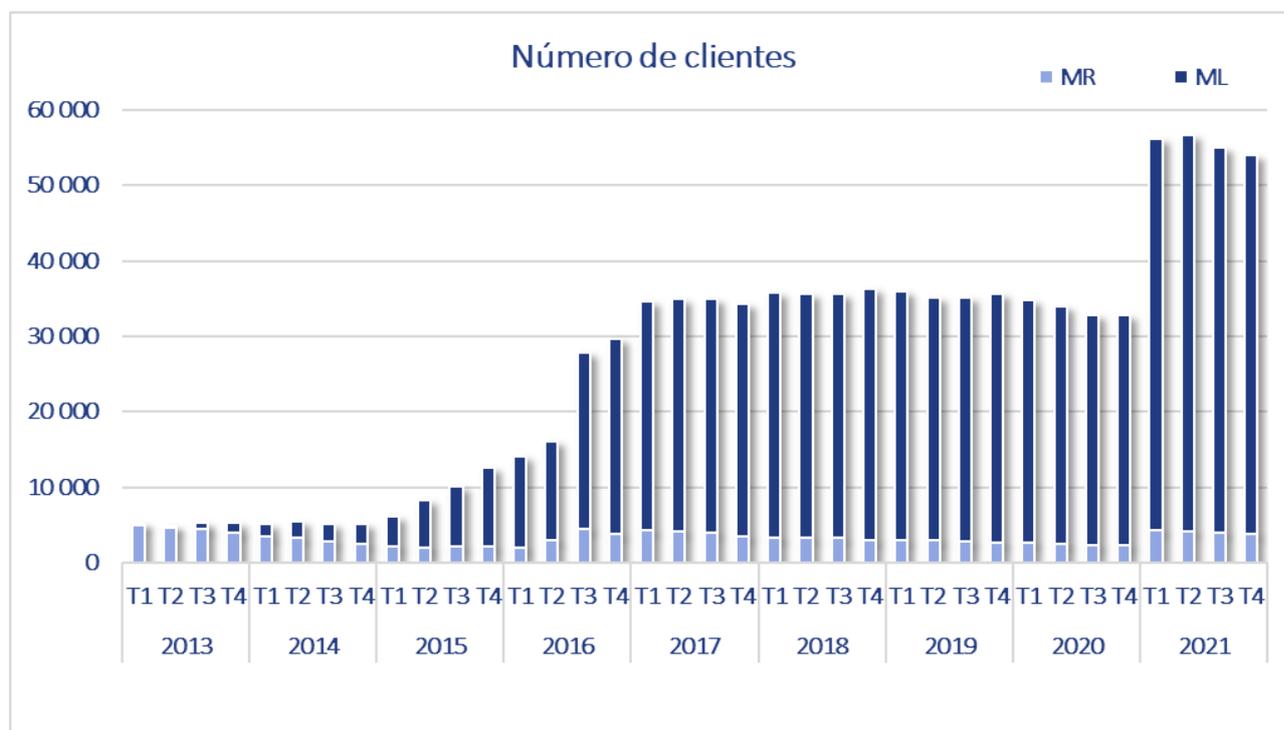


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

No setor do gás existiam, no final de 2021, 54 078 consumidores abrangidos pela tarifa social, o que corresponde a cerca de 4% 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 que parece apontar para um maior dinamismo por parte dos clientes vulneráveis na busca de um fornecedor alternativo ao CUR.

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 até ao final de 2020. Em 2021, fruto da alteração dos critérios de elegibilidade, houve um crescimento acentuado do número de clientes. No último trimestre do ano também se regista uma retração do número de clientes abrangidos pela tarifa social, embora não tão forte quanto no setor elétrico.

Figura 7-3 - Número de clientes abrangidos pela Tarifa Social, no setor do gás, 2013 a 2021



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.

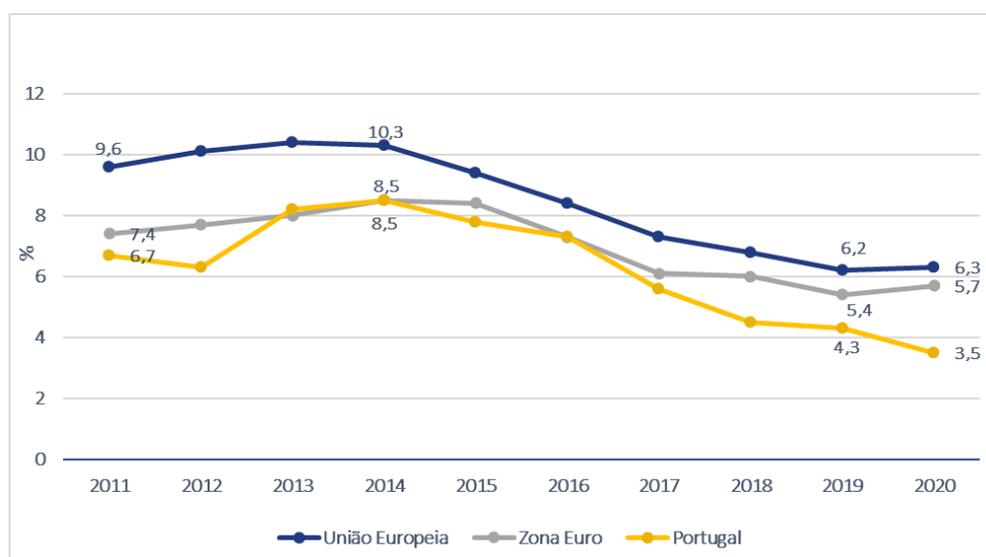
Na origem da pobreza energética estão um conjunto de razões como o baixo rendimento familiar, uma elevada proporção do rendimento disponível despendido no consumo de energia, edifícios e equipamentos ineficientes e necessidades específicas de energia doméstica.

O tema da pobreza energética tem vindo a ganhar visibilidade no seio da União Europeia (EU), 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 Eurostat publica informação sobre alguns indicadores de pobreza energética identificados pelo Observatório da Pobreza Energética da UE, nomeadamente a percentagem de agregados familiares que regista atraso no pagamento de faturas a *utilities*<sup>87</sup> e a percentagem de agregados familiares que sentem dificuldades em manter a habitação aquecida.

Relativamente aos pagamentos a faturas de *utilities* (Figura 7-4), Portugal apresenta uma percentagem de agregados familiares bastante abaixo da média Europeia, sendo mesmo o sétimo país da UE com menor percentagem de atrasos. É ainda interessante verificar que desde 2014, em que Portugal registou a maior percentagem de agregados com atrasos, com um valor de 8,5% muito próximo da média europeia, o valor do indicador tem vindo a registar sucessivas melhorias e afastar-se cada vez mais do valor da média Europeia. Essa tendência parece ter-se acentuado em 2020, um ano particularmente marcado pelos efeitos da pandemia e em que vigoraram regras extraordinárias que proibiam a interrupção do fornecimento por falta de pagamento.

**Figura 7-4 – Percentagem de agregados familiares com atrasos no pagamento de faturas de *utilities* entre 2011 e 2020**



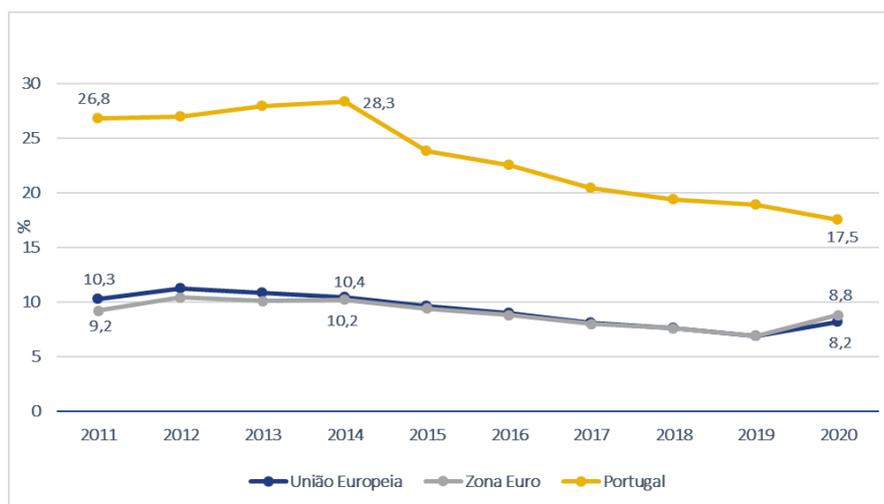
Fonte: Eurostat, Elaboração: ERSE

Relativamente ao indicador sobre a percentagem de agregados familiares com dificuldade em manter a casa aquecida, Portugal regista um valor que é cerca do dobro da média europeia, e que é o quarto pior da

<sup>87</sup> Empresas que fornecem serviços públicos.

UE. Apesar disto, é de assinalar que Portugal tem vindo a registar um notável progresso neste indicador, em especial a partir de 2014, quando a diferença face à média europeia era de 17,9 p.p., quase o dobro da que se regista em 2020 (9,3 p.p.). Efetivamente, o valor deste indicador passou de 28,3% em 2014 para 17,5% em 2020.

**Figura 7-5 – Percentagem de agregados familiares dificuldades em manter a habitação aquecida, entre 2011 e 2020**



Fonte: Eurostat, Elaboração: ERSE

## 7.5 RECLAMAÇÕES RECEBIDAS NO APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA

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.

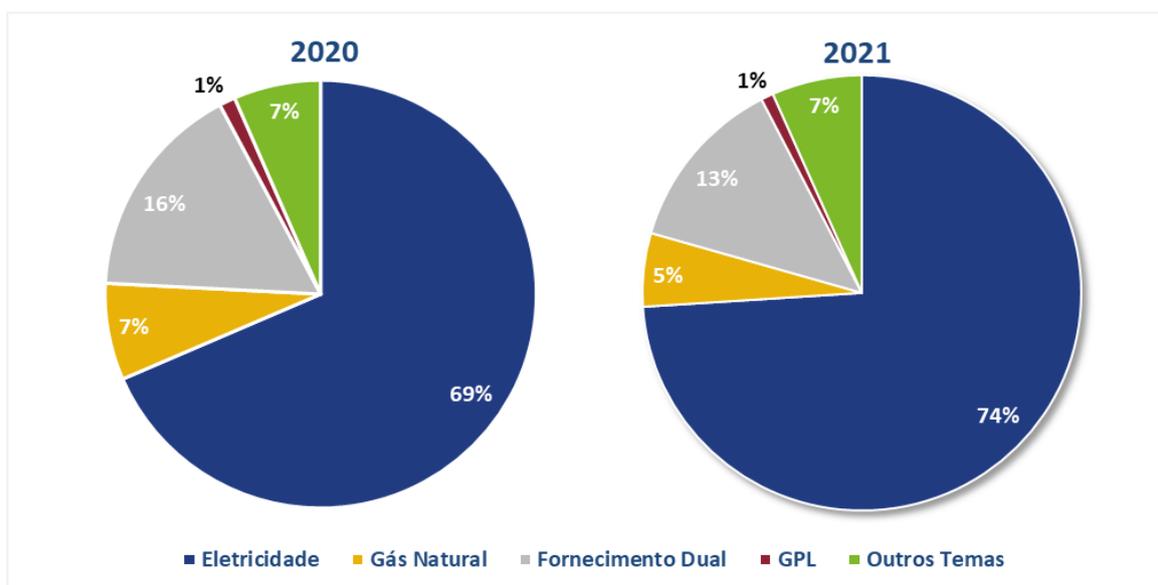
Nessa medida, a ERSE dispõe de uma unidade funcional dedicada — o Apoio ao Consumidor de Energia (ACE) — que é responsável por:

- 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. Faz-se notar que esta informação se refere a reclamações recebidas na ERSE e que, portanto, se distingue do número de reclamações recebidas diretamente pelas empresas no âmbito do seu relacionamento com os seus clientes.

No ano de 2021 foram recebidos no ACE 35 744 pedidos de informação e reclamações, o que corresponde a um aumento superior a 50% face ao ano anterior. O setor elétrico é claramente o setor que regista mais pedidos de informação e reclamações, com 74% do total, seguindo-se o fornecimento dual (eletricidade e gás) com 13% e os Outros Temas com 7% (Figura 7-6).

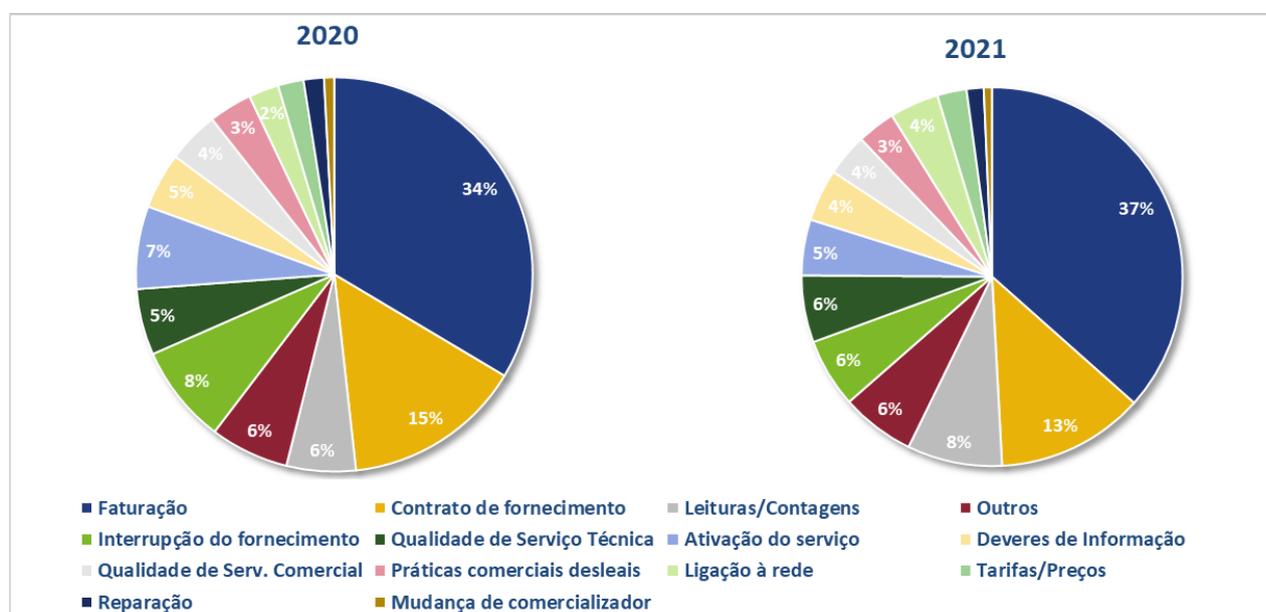
Figura 7-6 – Setores das reclamações e pedidos de informação submetidos em 2020 e 2021



Fonte: ERSE.

A faturação continua a ser o tema que concentra mais reclamações e pedidos de informação junto do ACE (37% do total, vide Figura 7-7), seguindo-se o tema Contrato de Fornecimento (13%). O tema Leituras/Contagens, com 8% do total, passou a ser o terceiro tema mais reclamado, substituindo o tema Interrupção de Fornecimento. Todos os restantes temas registam pesos inferiores a 7%.

Figura 7-7 - Temas que originaram mais reclamações e pedidos de informação em 2020 e 2021



Fonte: ERSE.

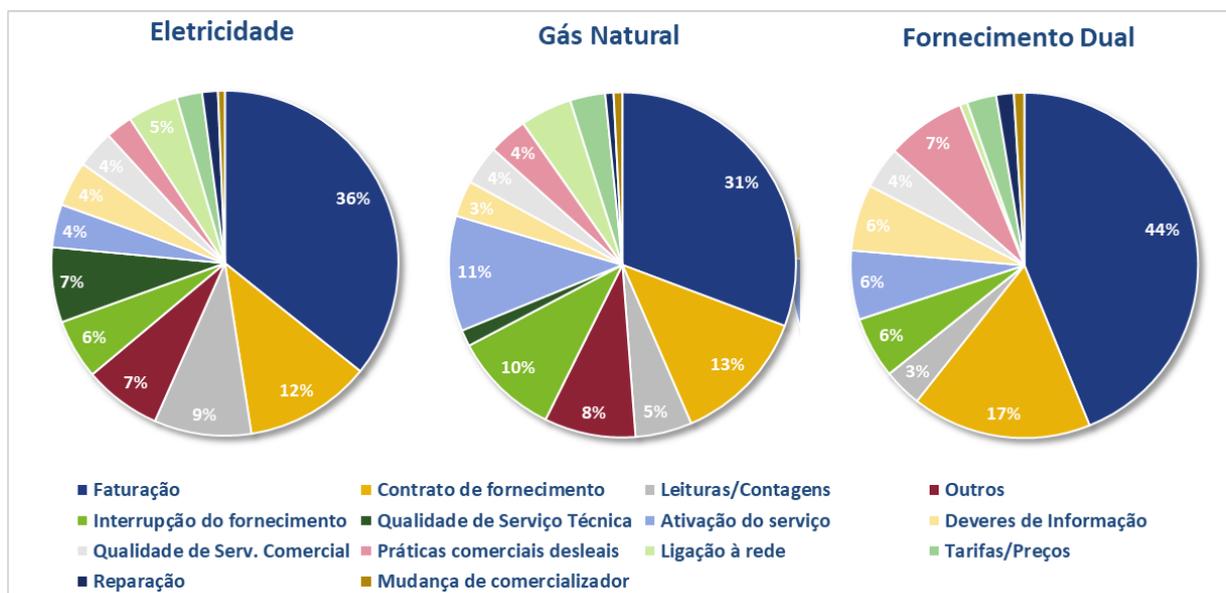
É interessante verificar que a importância dos temas de pedidos de informação e reclamações recebidos na ERSE varia significativamente em função do setor (Figura 7-8).

Apesar de os temas Faturação e Contrato de Fornecimento serem os temas mais relevantes em todos os setores, a sua importância é mais vincada no Fornecimento Dual, representando 44% e 17% do total, respetivamente. As reclamações e pedidos de informação relativas ao Fornecimento Dual parecem assim dar mais importância a temas comerciais, sendo reflexo disso o facto de o tema Práticas Comerciais Desleais ser o terceiro mais representativo neste setor (7%).

As especificidades do setor do gás relativas à segurança das instalações, fazem com que os temas Ativação de Serviço e Interrupção do Fornecimento sejam os terceiros e quarto tema mais relevantes neste setor, com 11% e 10% do total, respetivamente.

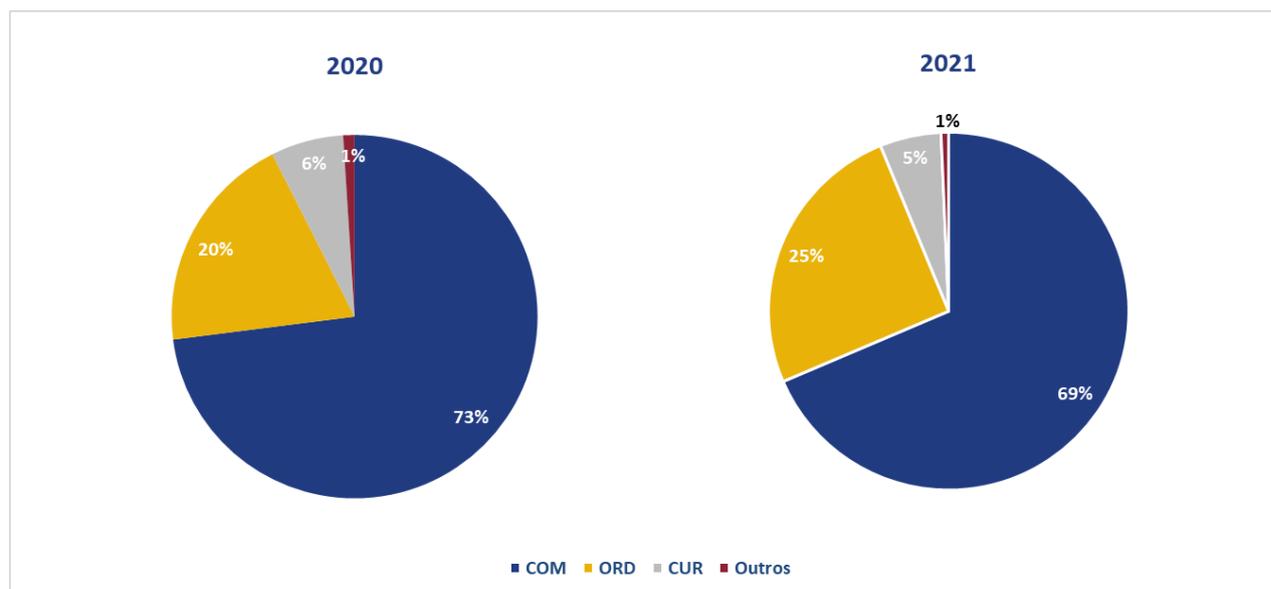
Por sua vez, no setor elétrico o tema Leituras/Contagens é o terceiro mais relevante, (9% do total), e a Qualidade de Serviço Técnica surge em quarto (7% do total).

Figura 7-8 - Temas que originaram mais reclamações e pedidos de informação, por setor, em 2021



Fonte: ERSE.

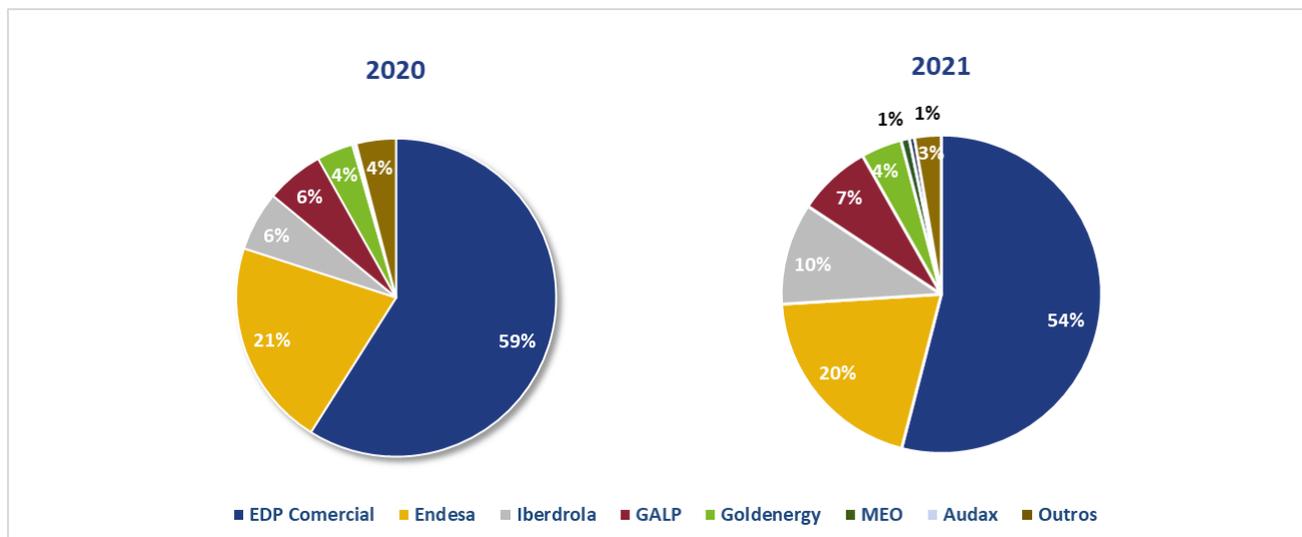
No que diz respeito à natureza das entidades reclamadas que operam no setor da eletricidade e do gás, a fatia principal das reclamações e pedidos de informação registados no ACE foram relativas a comercializadores do ML da eletricidade ou do gás (69%). Ainda assim, regista-se uma redução de 5 p.p. igual ao aumento verificado nas reclamações dirigidas aos ORD, ao qual não será provavelmente alheio o crescimento das reclamações relativas ao tema de leituras e contagens.

**Figura 7-9 – Entidades Reclamadas em 2021**

Fonte: ERSE.

Quanto à distribuição das reclamações por comercializadores do ML (Figura 7-10), 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 2021, com 54% do total, menos 5 p.p. que no ano anterior. A Endesa surge em seguida, registando 20% do total, menos 1 p.p. que em 2020. Em sentido oposto, a Iberdrola e a GALP, bem como os comercializadores de menor dimensão, viram aumentar o seu peso relativo no número de reclamações recebidas na ERSE. A posição relativa das comercializadoras em termos de reclamações recebidas, coincide, grosso modo, com a posição relativa em número de clientes no mercado elétrico.

Figura 7-10 – Comercializadores do ML com mais reclamações em 2020 e 2021



Fonte: ERSE.

## 8 PRINCIPAIS DESENVOLVIMENTOS LEGISLATIVOS E REGULAMENTARES EM 2021

Uma parte importante da legislação e regulamentação aprovada em 2021, 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 2021 e não diretamente relacionados com a situação de pandemia epidemiológica.

### 8.1 DESENVOLVIMENTOS LEGISLATIVOS

Em 2021 registou-se a aprovação de três Portarias com impacto direto no funcionamento dos mercados retalhistas de eletricidade e de gás natural:

- [Portaria n.º 6/2021, de 6 de janeiro](#), que procede à primeira alteração [da Portaria n.º 348/2017, de 14 de novembro](#), que estabelece o regime equiparado ao das tarifas transitórias ou reguladas de que podem beneficiar os clientes finais com contrato de fornecimento de eletricidade com um comercializador em regime de mercado. Esta Portaria altera para 31 de dezembro de 2025, o prazo até ao qual os clientes finais com contrato de fornecimento em BTN podem optar pelo regime de preços equiparado ao das tarifas transitórias.
- [Portaria n.º 12/2021, de 11 de janeiro](#) que procede à primeira alteração à [Portaria n.º 178-C/2016, de 1 de julho](#), que estabelece os procedimentos, o modelo e as demais condições necessárias à aplicação das alterações ao artigo 6.º do [Decreto-Lei n.º 101/2011, de 30 de setembro](#), na sua redação atual, que cria um modelo único e automático de atribuição de tarifa social de fornecimento de gás natural a clientes economicamente vulneráveis, no território de Portugal continental
- [Portaria n.º 45-B/2021, de 1 de março](#), que procede à Primeira alteração à [Portaria n.º 178-B/2016, de 1 de julho](#), que estabelece os procedimentos, o modelo e as demais condições necessárias à aplicação da tarifa social de fornecimento de energia elétrica a clientes economicamente vulneráveis.

Para além das supramencionadas Portarias, cabe ainda fazer referência à publicação de legislação relativa aos direitos e à proteção do consumidor, aprovada durante o ano de 2021:

- [Decreto-Lei n.º 28/2021, de 20 de abril](#) que assegura a execução do [Regulamento \(UE\) 2017/1369](#), que estabelece um regime de etiquetagem energética.
- [Lei n.º 32/2021, de 27 de maio](#) estabelece limitações à redação de cláusulas contratuais e prevê a criação de um sistema de controlo e prevenção de cláusulas abusivas, alterando o [Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro](#), que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais.
- [Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho](#) que estabelece o regime aplicável à disponibilização e divulgação de linhas telefónicas para contacto do consumidor.
- [Decreto-Lei n.º 71/2021, de 11 de agosto](#) que assegura a execução do [Regulamento \(UE\) 2017/2394](#), relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores.
- [Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro](#) que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as [Diretivas \(UE\) 2019/771](#) e [\(UE\) 2019/770](#)
- [Decreto-Lei n.º 109-G/2021](#) que transpõe parcialmente a [Diretiva \(UE\) 2019/2161](#), relativa à defesa dos consumidores.

Finalmente, apesar de ter sido publicado já em 2022, importa fazer referência à publicação, dada a sua importância para o setor, da [Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro](#), que estabelece a organização e o funcionamento do SEN, transpondo a Diretiva (UE) 2019/944 e a Diretiva (UE) 2018/2001. Esta Lei veio sistematizar num único diploma um conjunto de matérias relativas ao funcionamento do SEN.

Destacam-se as seguintes alterações, face à legislação anteriormente em vigor, pela sua especial relevância para os mercados retalhistas de eletricidade, relativas:

- à introdução de mecanismos concorrenciais para o exercício de atividades no SEN, nomeadamente, para as atividades de CUR, agregador de último recurso, operador logístico de mudança de comercializador e de agregador ou emissão de GO.
- à participação ativa dos consumidores:

- o consumidores que atuam individualmente, coletivamente ou através de comunidades de energia,
- o através da produção de eletricidade para autoconsumo, da venda de excedentes, do armazenamento, ou da oferta de serviços de flexibilidade,
- o imposição de instalação de contadores e redes inteligentes,
- o criação da figura do agregador,
- o consagração da partilha dinâmica,
- ao reforço dos direitos de informação dos consumidores,
- à criação de um novo regime para a apropriação ilícita de energia.

## 8.2 DESENVOLVIMENTOS REGULAMENTARES

Em 2021 registou-se a aprovação de diversas peças regulamentares com impacto direto no funcionamento dos mercados retalhistas:

- [Diretiva n.º 5/2021, de 24 de fevereiro](#) que aprovou definição do parâmetro de encargos suportados pelos produtores em regime especial no âmbito da norma transitória do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 76/2019.
- [Regulamento n.º 368/2021, de 28 de abril](#) que aprova o Regulamento Tarifário do setor do gás e revoga o Regulamento n.º 361/2019, de 23 de abril
- [Regulamento n.º 373/2021, de 5 de maio](#), que aprovou o Regulamento do Autoconsumo de Energia Elétrica e revoga o Regulamento n.º 266/2020, de 20 de março.
- [Regulamento n.º 406/2021, de 12 de maio](#), que aprova Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás e revoga o Regulamento n.º 629/2017, de 20 de dezembro.
- [Diretiva n.º 7/2021, de 15 de abril](#) que aprovou o Regulamento do regime de gestão de riscos e garantias no SEN e no SNG
- [Diretiva n.º 11/2021, de 21 de junho](#) que aprova a atualização da tarifa de energia do setor elétrico.

- [Regulamento n.º 785/2021, de 23 de agosto](#), que Aprova o Regulamento Tarifário do setor elétrico e revoga o Regulamento n.º 619/2017, de 18 de dezembro, alterado pelos Regulamentos n.os 76/2019, de 18 de janeiro, e 496/2020, de 26 de maio.
- [Diretiva n.º 15/2021, de 28 de setembro](#) que atualiza a tarifa de energia do setor elétrico
- [Regulamento n.º 951/2021 de 2 de novembro](#) que aprovou medidas excecionais no âmbito do SEN e do SNG.

#### **DIRETIVA N.º 5/2021, DE 24 DE FEVEREIRO**

Esta Diretiva aprovou a definição do parâmetro de encargos suportados pelos produtores em regime especial no âmbito da norma transitória do artigo 8.º do [Decreto-Lei n.º 76/2019](#), relativos aos custos de representação pelo CUR destes produtores em mercado. Estes encargos aplicam-se também aos excedentes de autoconsumo que sejam adquiridos pelo CUR ao abrigo do referido Decreto-Lei.

#### **REGULAMENTO TARIFÁRIO DO SETOR DO GÁS**

A reformulação do Regulamento Tarifário do Setor gás incidiu sobre algumas matérias com potencial impacto sobre o mercado retalhista, nomeadamente as que respeitam à sua adaptação às disposições do Decreto-Lei n.º 62/2020, como por exemplo a nova estrutura de compra e venda de gases de origem renovável ou a aspetos de harmonização regulamentares com a reestruturação do RRC.

#### **REGULAMENTO DO AUTOCONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA**

A reformulação do Regulamento do Autoconsumo teve por principal objetivo regulamentar alguns aspetos que não ficaram contemplados na primeira versão deste regulamento, como seja, por exemplo a participação de instalações de armazenamento em projetos de autoconsumo, tendo sido também revista

a designação dos sujeitos intervenientes, de modo a torna-la mais compatível com a arquitetura regulamentar da ERSE, bem como clarificadas as regras de partilha de energia em autoconsumo.

#### **REGULAMENTO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DOS SETORES ELÉTRICO E DO GÁS**

Este regulamento foi reformulado com o foco principal em matérias relativas à qualidade de serviço técnica, no entanto, foram também revistos aspetos pontuais relativos à qualidade de serviço comercial, nomeadamente, no que respeita à avaliação do desempenho na frequência da leitura de equipamentos de medição.

#### **REGIME DE GESTÃO DE RISCOS E GARANTIAS NO SEN E NO SNG**

A [Diretiva n.º 7/2021, de 15 de abril](#) aprovou o Regulamento do regime de gestão de riscos e garantias no SEN e no SNG. Na prática, esta Diretiva veio alargar ao SNG a aplicação do regime de gestão de riscos e garantias aprovado pela [Diretiva n.º 2-A/2020, de 14 de fevereiro](#), que já vigorava para o SEN, bem como proceder a algumas melhorias ao referido regime.

#### **ATUALIZAÇÃO DA TARIFA DE ENERGIA DO SETOR ELÉTRICO**

Durante o ano de 2021, nos termos do Regulamento Tarifário, a ERSE procedeu a duas atualizações extraordinárias da tarifa de energia do setor elétrico, através da [Diretiva n.º 11/2021, de 21 de junho](#) e da [Diretiva n.º 15/2021, de 28 de setembro](#).

Estas atualizações decorrem do mecanismo de adequação, previsto no Regulamento Tarifário, relativo dos custos de aquisição de energia elétrica previsto pelo CUR face à dinâmica verificada no mercado grossista e que permite uma maior aderência da tarifa de energia ao mercado, evitando desvios a recuperar em anos subsequentes.

#### **REGULAMENTO TARIFÁRIO DO SETOR ELÉTRICO**

A reformulação do Regulamento Tarifário do Setor elétrico incidiu sobre algumas matérias com potencial impacto sobre o mercado retalhista, nomeadamente ao nível de algumas alterações da estrutura tarifária,

da harmonização das matérias regulamentares com a reestruturação do RRC ou da eliminação da referência à tarifa transitória de venda a clientes finais em AT.

#### **MEDIDAS EXCECIONAIS NO ÂMBITO DO SEN E DO SNG**

O funcionamento dos mercados grossistas de eletricidade e de gás natural, no contexto nacional, ibérico e europeu, foi fortemente impactado, no final de 2021, por uma conjuntura reiterada de preços historicamente elevados e em valores que, de forma simplificada, são mais de três vezes superiores aos que se registavam no início do ano e, em valores médios, nos anos precedentes.

Esta conjuntura, aliada ao conjunto limitado de ferramentas que os agentes de mercado dispõem para enquadrar a volatilidade e os níveis de preço registados nos mercados grossistas de energia, tornou-se especialmente difícil para a atividade de comercialização de energia, porquanto os agentes de mercado assumem compromissos com os seus clientes que extravasam os limites temporais de uma contratação grossista em mercado à vista e a prevalência de contratos indexados (ao preço do mercado à vista) é diminuta.

Foi neste contexto, de elevada complexidade e risco de desestruturação do funcionamento dos setores elétrico e do gás natural e prováveis retrações na pluralidade empresarial dos mercados retalhistas de eletricidade e de gás natural, que a ERSE adotou um conjunto de medidas extraordinárias, plasmadas no [Regulamento n.º 951/2021 de 2 de novembro](#). Essas medidas tiveram por objetivo melhor enquadrar as circunstâncias conjunturais do mercado de energia reduzindo, no curto prazo, na medida do possível e no quadro da atuação regulatório, os riscos de natureza sistémica e permanente e privilegiando uma atuação adaptativa à evolução do contexto dos mercados elétrico e de gás natural.

Resumidamente as medidas adotadas foram:

- A possibilidade de os agentes de mercado comercializadores poderem, até 31 de março de 2022, requerer a aplicação do conceito de fornecimento supletivo à totalidade da sua carteira de clientes, quando esteja em causa a impossibilidade de assegurarem o regular exercício da sua atividade em condições de viabilidade económica no curto prazo.
- A concretização de um mecanismo extraordinário de contratualização de energia, acessível por comercializadores com quota de mercado inferior a 5% que cumpram determinados requisitos de cumprimento das suas responsabilidades no quadro do regime de gestão de riscos e garantias, e que não detenham ativos de produção de energia elétrica, nem sejam adquirentes em contratos bilaterais já estabelecidos com preços não indexados, que excedam as necessidades de consumo

da carteira de comercialização. O mecanismo traduz-se na venda através de contratos bilaterais, de parte da energia adquirida pelo CUR aos produtores em regime especial, aos comercializadores adjudicatários no processo competitivo para a atribuição destes contratos, ao preço oferecido pelos comercializadores nesse processo.

- Redução do prazo considerado para o apuramento médio das responsabilidades, no âmbito do regime de gestão e garantias, para os agentes de mercado que registem nos 60 dias precedentes uma redução do consumo abastecido ou do número de clientes igual ou superior a 10%.

### Outras Instruções e Recomendações

Para além das alterações regulamentares destaca-se ainda a aprovação em 2021 das seguintes Instruções e Recomendações com impacto no funcionamento dos mercados retalhistas:

- [Instrução n.º 3/2021](#) sobre a operacionalização do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 76/2019, de 3 de junho.
- [Instrução n.º 6/2021](#) à SU Eletricidade relativamente à extinção das tarifas transitórias a 31 de dezembro de 2021.
- [Instrução n.º 4/2021](#) relativa à metodologia transitória de apuramento da informação anual de rotulagem de energia elétrica.
- [Instrução n.º 7/2021](#) Instrução ao Gestor Integrado de Garantias sobre as minutas dos contratos e documentação necessária para a implementação do Gestor Integrado de Garantias.
- [Recomendação n.º 1/2021](#) sobre a informação e resposta aos clientes pelos comercializadores sobre medição, leitura e disponibilização de dados no âmbito da faturação.
- As [Instruções n.º 20](#), [n.º 21](#) e [n.º 22](#) relativas a fornecimento a clientes sem comercializador atribuído na sequência de medidas excecionais COVID-19.
- Um conjunto variado de Instruções relativas ao acionamento dos processos de fornecimento supletivo.



## 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 a 41,4 kVA)

CBF – Contrato Bilateral Físico

CO<sub>2</sub> – 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

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 2017 e 2021, dos sete comercializadores com a quota de mercado mais elevada em 2021 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/17	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21
EDP	83,8%	80,8%	78,4%	75,5%	74,0%
Endesa	4,3%	5,7%	6,5%	7,5%	8,2%
Iberdrola	2,9%	4,9%	6,2%	6,3%	5,7%
GALP	5,3%	5,1%	5,2%	5,0%	5,5%
Goldenergy	1,8%	1,7%	1,9%	2,7%	3,8%
MEO ENERGIA		0,0%	0,2%	0,6%	1,0%
AXPO	0,1%	0,1%	0,2%	0,4%	0,4%
NATURGY					
AUDAX					
Aldro					
Lusíadaenergia					
Enforcesco					
Luzboa					
Ezurimbol					
Logica					
MUON					
Jaf Plus					
PropensA					
Usenergy					
Elergone					
On Demand					
Alfa Energia					
Ecochoice					
G9Telecom					
Acciona					
Rolear					
Capwatt					
CEPSA					
Ynerluz					
FORTIA					

## Quota de mercado global por consumo abastecido

Data	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21
EDP	42,8%	41,7%	41,7%	40,7%	42,5%
Endesa	18,3%	16,8%	16,6%	17,0%	17,7%
Iberdrola	15,6%	17,1%	17,6%	16,2%	13,6%
GALP	9,0%	7,6%	6,6%	7,3%	7,9%
AXPO	1,1%	1,3%	2,4%	2,8%	3,1%
FORTIA	3,1%	3,2%	3,2%	3,5%	3,0%
AUDAX	1,7%	1,5%	1,3%	1,5%	1,8%
Aldro					
Acciona					
Elergone					
Goldenergy					
NATURGY					
MEO ENERGIA					
Enforcesco					
On Demand					
Luzboa					
PropensA					
Ecochoice					
Jaf Plus					
Lusíadaenergia					
Usenergy					
Logica					
MUON					
Ezurimbol					
Alfa Energia					
Capwatt					
CEPSA					
Ynerluz					
G9Telecom					
Rolear					

Quota de mercado por consumo abastecido - Doméstico

Data	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21
EDP	79,3%	76,4%	73,8%	70,1%	69,9%
Endesa	3,8%	5,9%	7,3%	8,8%	9,7%
Iberdrola	4,1%	5,9%	6,9%	6,9%	6,1%
GALP	5,8%	5,5%	5,2%	5,1%	5,9%
Goldenergy	1,4%	1,3%	1,5%	2,4%	3,5%
MEO ENERGIA		0,1%	0,7%	1,0%	1,0%
AXPO	0,3%	0,5%	0,6%	1,0%	0,9%
NATURGY					
AUDAX					
Aldro					
Enforcesco					
Lusiadaenergia					
Luzboa					
PropensA					
Logica					
MUON					
Ezurimbol					
Jaf Plus					
On Demand					
Elergone					
Usenergy					
Ecochoice					
Alfa Energia					
G9Telecom					
CEPSA					
Rolear					
Ynerluz					
Acciona					
Capwatt					

## Quota de mercado por consumo abastecido - Pequenos negócios

Data	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21
EDP	39,8%	41,2%	42,6%	41,5%	46,6%
Endesa	18,7%	18,0%	16,0%	17,2%	20,7%
Iberdrola	11,4%	11,3%	11,0%	12,2%	7,0%
GALP	12,5%	10,6%	9,5%	7,4%	5,5%
AXPO	1,3%	2,3%	3,4%	4,4%	4,5%
Aldro	0,0%	1,9%	2,7%	2,1%	2,8%
NATURGY	4,5%	4,4%	3,1%	2,7%	2,5%
AUDAX					
Elergone					
Enforcesco					
On Demand					
Usenergy					
Luzboa					
PropensA					
Jaf Plus					
MEO ENERGIA					
Acciona					
Lusíadaenergia					
Logica					
Ecochoice					
Goldenergy					
MUON					
Capwatt					
Ezurimbol					
CEPSA					
Alfa Energia					
Ynerluz					
Rolear					
G9Telecom					

## Quota de mercado por consumo abastecido - Industriais

Data	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21
EDP	19,0%	19,2%	20,4%	20,6%	26,2%
Endesa	29,1%	27,2%	24,5%	21,7%	23,0%
Iberdrola	22,3%	21,4%	23,7%	22,8%	14,7%
GALP	12,6%	8,5%	6,8%	9,0%	8,4%
AXPO	2,4%	2,6%	4,6%	5,6%	6,4%
Aldro	0,0%	3,5%	4,1%	2,4%	4,3%
AUDAX	3,0%	3,1%	2,7%	3,3%	4,3%
Elergone					
Acciona					
MEO ENERGIA					
NATURGY					
On Demand					
Luzboa					
Enforresco					
Propensa					
Ecochoice					
Jaf Plus					
Usenergy					
Alfa Energia					
Capwatt					
CEPSA					
Logica					
Lusíadaenergia					
MUON					
Ezurimbol					
FORTIA					
Ynerluz					
G9Telecom					
Rolear					

## Quota de mercado por consumo abastecido - Grandes consumidores

Data	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21
Iberdrola	24,9%	30,7%	27,8%	24,2%	27,5%
Endesa	24,4%	17,8%	19,6%	24,8%	22,8%
EDP	23,5%	20,9%	22,4%	18,4%	17,9%
FORTIA	14,2%	14,7%	14,7%	16,2%	13,9%
GALP	7,0%	8,4%	7,6%	8,6%	11,5%
Acciona	2,6%	3,8%	4,7%	3,1%	2,5%
NATURGY	2,9%	3,0%	1,6%	3,1%	1,8%
AXPO					
Enforcesco					
AUDAX					
Elergone					
Usenergy					
Capwatt					

## 10.2 GÁS

## Quota de Mercado por número de clientes

Data	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21
EDP	57,4%	55,1%	52,8%	50,9%	49,4%
Galp	23,9%	23,7%	24,1%	23,5%	23,4%
Goldenergy	13,8%	12,3%	11,5%	11,7%	12,1%
Endesa	3,9%	5,9%	7,0%	8,4%	9,1%
Iberdrola	0,8%	2,9%	4,5%	5,2%	5,5%
Dourogás Natural	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,3%
ALDRO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Audax					
Lusíadaenergia					
Naturgy					
Rolear					
G9Telecom					
JAFPLUS					
USENERG					
EZU					
ENFORC					
MEO					
LUZBOA					
PORTULOGOS					

## Quota de Mercado por consumo abastecido

Data	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21
Galp	56,0%	55,5%	60,5%	60,0%	53,9%
Naturgy	10,6%	14,0%	12,5%	9,5%	15,4%
Endesa	14,1%	11,0%	11,0%	12,0%	14,2%
EDP	8,3%	10,1%	10,9%	10,8%	10,5%
Goldenergy	3,7%	3,7%	4,0%	6,0%	4,6%
Iberdrola	0,0%	0,1%	0,3%	0,5%	0,5%
Dourogás Natural	0,0%	0,0%	0,3%	0,4%	0,4%
Audax					
ALDRO					
Rolear					
Lusíadaenergia					
USENERG					
JAFPLUS					
LUZBOA					
G9Telecom					
EZU					
ENFORC					
MEO					
PORTULOGOS					

## Quota de Mercado por consumo abastecido - Residenciais

Data	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21
EDP	54,5%	56,5%	52,9%	50,4%	47,8%
Galp	24,0%	23,3%	23,7%	23,1%	25,1%
Goldenergy	15,3%	13,0%	11,8%	11,7%	11,8%
Endesa	5,9%	5,4%	7,3%	9,1%	9,3%
Iberdrola	0,3%	1,6%	4,3%	5,3%	5,6%
Dourogás Natural	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%
Lusíadaenergia	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Audax					
ALDRO					
G9Telecom					
JAFPLUS					
Rolear					
USENERG					
Naturgy					
EZU					
ENFORC					
MEO					
LUZBOA					

## Quota de Mercado por consumo abastecido - PME

Data	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21
EDP	48,7%	52,4%	50,1%	48,2%	46,0%
Galp	30,5%	29,4%	29,6%	28,6%	29,6%
Goldenergy	12,7%	11,0%	9,7%	10,0%	10,0%
Endesa	6,1%	4,0%	5,6%	6,7%	6,7%
Iberdrola	0,3%	1,5%	3,4%	4,3%	4,8%
Audax	0,5%	0,3%	0,3%	0,6%	0,7%
Naturgy	0,1%	0,2%	0,4%	0,4%	0,6%
Dourogás Natural					
ALDRO					
Rolear					
USENERG					
Lusíadaenergia					
JAFPLUS					
G9Telecom					
EZU					
ENFORC					
MEO					
PORTULOGOS					

Quota de Mercado por consumo abastecido - Industriais

Data	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21
Galp	53,4%	56,5%	55,2%	50,7%	49,9%
Goldenergy	14,4%	14,7%	15,7%	19,6%	16,4%
EDP	15,0%	12,4%	12,2%	12,7%	12,2%
Endesa	7,6%	6,2%	8,9%	8,9%	10,3%
Naturgy	6,1%	6,5%	4,8%	4,7%	7,2%
Audax	0,4%	0,2%	0,3%	0,9%	1,6%
ALDRO	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,9%
Dourogás Natural					
Rolear					
Lusíadaenergia					
USENERG					
Iberdrola					
JAFPLUS					
LUZBOA					
G9Telecom					

Quota de Mercado por consumo abastecido - Grandes Consumidores

Data	dez/17	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21
Galp	59,0%	58,2%	64,8%	65,1%	57,7%
Naturgy	12,0%	16,4%	14,8%	11,1%	18,3%
Endesa	15,5%	12,1%	11,7%	12,8%	15,4%
EDP	3,7%	5,4%	6,4%	6,1%	5,8%
Goldenergy	1,6%	1,6%	1,7%	3,9%	2,3%
Dourogás Natural	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%	0,4%
ALDRO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%





ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS

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

Telefone: 213 033 200

Fax: 213 033 20

e-mail: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)

[www.erse.pt](http://www.erse.pt)