

## Nota introdutória

A informação sobre a mudança de comercializador corresponde a um importante aspecto da caracterização do mercado eléctrico e do estado da liberalização sectorial. A ERSE, como contribuinte regulatório para um mercado mais transparente, competitivo e eficiente, divulga mensalmente o resumo informativo sobre a mudança de comercializador e a caracterização geral do mercado livre em Portugal continental.

A importância que a informação constante do presente resumo informativo tem para um vasto conjunto de agentes e entidades justifica, só por si, que os dados que suportam a informação prestada sejam tão rigorosos e aderentes à situação real quanto possível. Por outro lado, a caracterização do mercado eléctrico em contexto liberalizado implica recolher e tratar dados de mais de 6 milhões de clientes, o que só se revela possível com a utilização de métodos de recolha e tratamento informatizados.

No decorrer do ano de 2010, fruto de um crescimento significativo do mercado livre, veio a detectar-se que o apuramento dos consumos dos clientes apresentava discrepâncias face aos valores agregados em base anual. Este facto veio a suscitar e a desencadear a revisão do algoritmo de apuramento dos consumos dos clientes, tanto em mercado livre como em mercado regulado.

Esta alteração de metodologia foi implementada pela entidade regulamentarmente encarregue de operacionalizar a mudança de comercializador (a EDP Distribuição), com acompanhamento próximo da ERSE e, posteriormente, comunicada e explicada a todos os comercializadores em regime de mercado.

Os valores que se passam agora a divulgar resultam da aplicação do novo algoritmo e são mais consistentes com a análise em base anual, pelo que retratam de forma mais fiel o desenvolvimento do mercado livre de electricidade em Portugal continental.

No entanto, essa alteração de metodologia para incorporar rigor acrescido no apuramento dos dados sobre o mercado eléctrico determinou a descontinuidade das séries de valores de consumo

entre 2009 e 2010, não sendo pois, os dados dos dois anos directamente comparáveis no que diz respeito a consumo.

De forma resumida, a alteração da metodologia mencionada tem as seguintes implicações na interpretação dos valores do resumo informativo do mercado livre:

- Não existe qualquer diferença na forma de agregação do número de clientes.
- Os consumos mensais atribuídos aos clientes de cada comercializador correspondem agora à agregação de consumos médios diários (para 365 dias por ano).
- O consumo médio mensal de cada carteira de comercializador corresponde à soma dos consumos médios mensais de todos os clientes respectivos.
- O consumo médio mensal atribuído ao mercado livre corresponde à soma dos consumos médios mensais de todos os comercializadores em regime de mercado livre.

No sentido de aferir todas as implicações decorrentes da alteração metodológica, a ERSE efectuou uma comparação dos valores globais decorrentes do anterior e do actual algoritmo de agregação de consumos médios, tendo apurado que não existem distorções significativas quanto às quotas de mercado de cada comercializador ou à divisão por tipos de clientes que se possam atribuir à implementação deste novo algoritmo de consumo.

A ERSE está disponível para prestar qualquer outro esclarecimento adicional sobre a alteração agora produzida na informação do mercado livre.

Com a divulgação do resumo informativo de Dezembro de 2010, a ERSE retoma a publicação mensal do mesmo, agora com rigor acrescido, procurando assim continuar a contribuir para o desenvolvimento de um mercado de electricidade livre, participado e com agentes e consumidores informados.



### SÍNTESE DO ML

<b>Número de clientes</b>	357.363 Clientes
<b>Consumo médio de 12 meses</b>	18.677 GWh
<b>Peso relativo do ML <sup>(1)</sup></b>	39% no fim do mês
<b>N.º de entradas <sup>(2)</sup></b>	6.355 Clientes 470 GWh
<b>N.º de saídas <sup>(3)</sup></b>	2.877 Clientes 18 GWh
<b>N.º de mudanças ML</b>	595 Clientes 513 GWh
<b>Saldo entradas/saídas ML</b>	3.478 Clientes 451 GWh

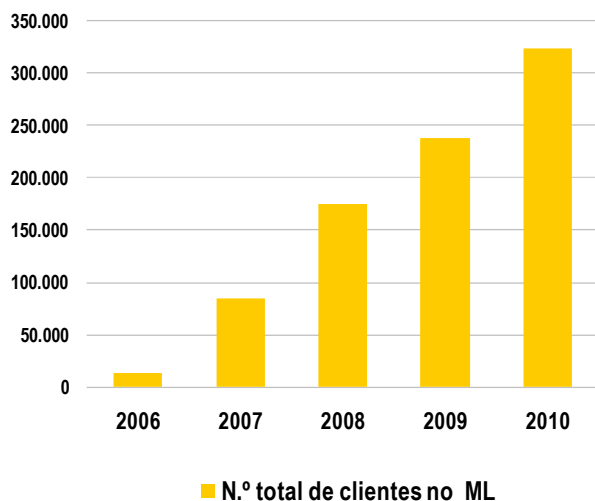
(1) - peso relativo do consumo anualizado no ML no consumo global de MR e ML

(2) - as entradas totais no ML incluem as passagens do MR e as entradas directas no ML

(3) - as saídas totais no ML incluem as passagens para o MR e as saídas sem outro contrato

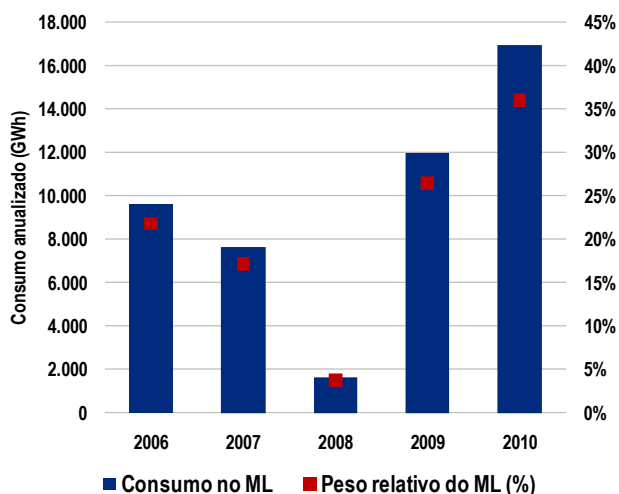
## Síntese de evolução anual

O ano de 2010 foi caracterizado por um continuado crescimento do número de clientes no mercado livre, dando sequência a uma tendência já pronunciada que se registara em 2009. Em termos médios, em 2010 mais de 322 mil clientes efectuaram consumo no mercado livre, o que equivale a um crescimento de cerca de 36% no número de clientes médio de 2009.



A evolução crescente do número de clientes em mercado livre foi naturalmente ditada pelo contínuo crescimento do segmento de clientes domésticos, que representa a grande maioria do número total de clientes no sector. De todo o modo, em 2010 registou-se crescimento do número de clientes em todos os segmentos de clientes.

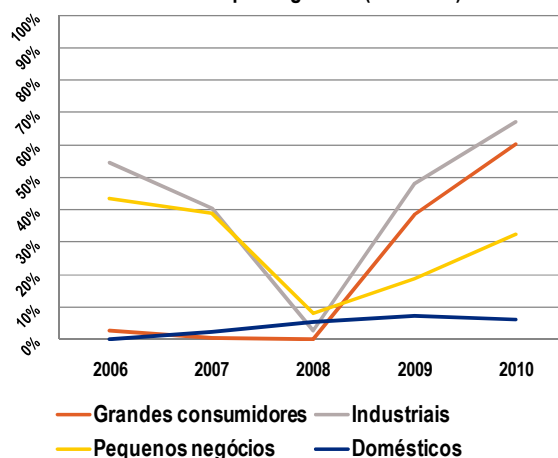
No que respeita a consumos médios atribuíveis a clientes no mercado livre, em 2010 observou-se um crescimento de cerca de 42% no consumo médio anual registado no ML face a 2009, fixando este valor o mais elevado consumo em mercado livre desde o início do processo de liberalização do mercado eléctrico em Portugal continental.



Em termos relativos, pode observar-se que cerca de 36% do consumo global médio do ano de 2010 foi assegurado por fornecimento de comercializadores em regime de mercado, face aos cerca de 26% que

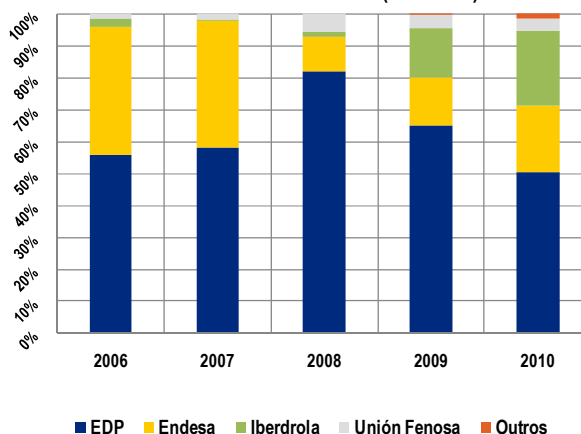
se haviam registado em 2009 e que, por sua vez, já representou um ano de forte relançamento do mercado livre.

Peso do ML por segmento (consumo)



Em termos médios anuais, em 2010, já mais de 67% dos consumos de clientes industriais foi assegurado por comercializadores em regime de mercado, sendo que cerca de 60% dos consumos dos grandes consumidores se encontra nas mesmas condições. Nos segmentos de clientes de menor dimensão a penetração do mercado livre é menor: cerca de 32% para pequenos negócios e 6% para consumos domésticos. Há, em 2010 face a 2009, ganhos líquidos de energia fornecida em todos os segmentos de clientes.

Quotas de mercado ML (consumo)

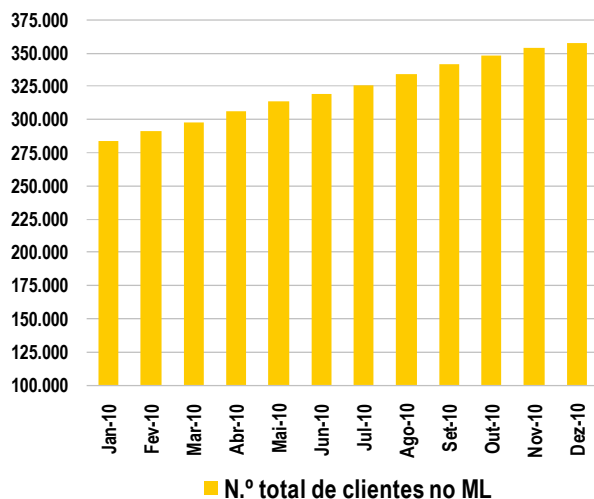


A evolução das quotas de mercado de cada comercializador em 2010 apresenta uma evolução no sentido de uma menor concentração do mercado livre, representando as quotas dos comercializadores não ligados ao grupo EDP já cerca de metade dos fornecimentos de energia efectuados no ML. Com efeito, em termos médios para 2010, a EDP forneceu cerca de 50% do consumo atribuído a clientes no ML, sendo que a Iberdrola assegurou cerca de 23% do consumo no mercado livre, a Endesa cerca de 21% e o grupo Gas Natural / Unión Fenosa cerca de 4%. Os comercializadores de dimensão mais reduzida obtiveram no seu conjunto uma quota de mercado já superior a 1,5%.

## Síntese mensal

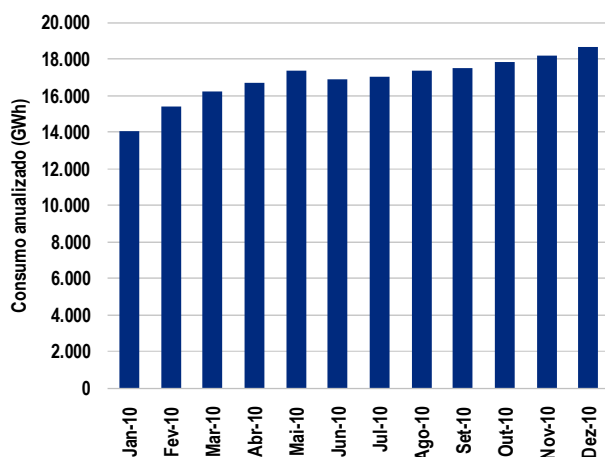
O número de clientes no mercado livre cresceu em Dezembro em cerca de 1% face ao mês anterior, com um crescimento médio mensal observado nos últimos 12 meses de cerca de 2,1%.

Em termos absolutos, no final de Dezembro, o número acumulado de clientes em actividade no mercado livre ascendeu a 357 363.



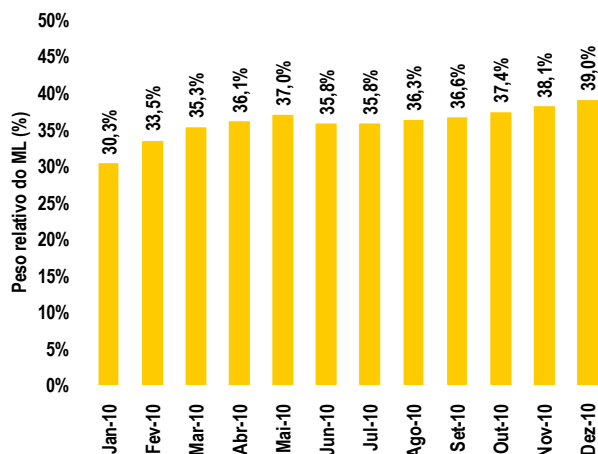
O consumo anualizado registou um crescimento de cerca de 2,8% face ao mês anterior e uma taxa acumulada a início do ano de cerca de 33%.

Conforme referido anteriormente, a partir de Janeiro de 2010 passou a utilizar-se um algoritmo de determinação de consumos distinto do que se utilizava até essa data.



O consumo médio em 12 meses atribuído a clientes no ML no último dia de Dezembro ascendeu a 18 677 GWh, o valor mais elevado desde o início do ano de 2010 e da aplicação do actual algoritmo.

O consumo anualizado no final do mês de Dezembro, relativo aos clientes no mercado livre, representou cerca de 39% do consumo global (mercado regulado e mercado livre considerados conjuntamente).



No conjunto do mês de Dezembro, 6 355 clientes passaram a ser fornecidos por um comercializador do ML, representando a entrada no ML cerca de 0,5 TWh de consumo anualizado. Já o conjunto de clientes que saiu do ML (2 877, no total), representa em consumo cerca de 0,02 TWh em base anual, ou seja cerca de 4% do consumo correspondente a clientes que entraram no mercado livre em Portugal continental.

Ainda durante o mês de Dezembro, o valor dos indicadores de mercado demonstra uma menor concentração da estrutura do mercado livre, particularmente em termos comparativos com o início do ano de 2010.

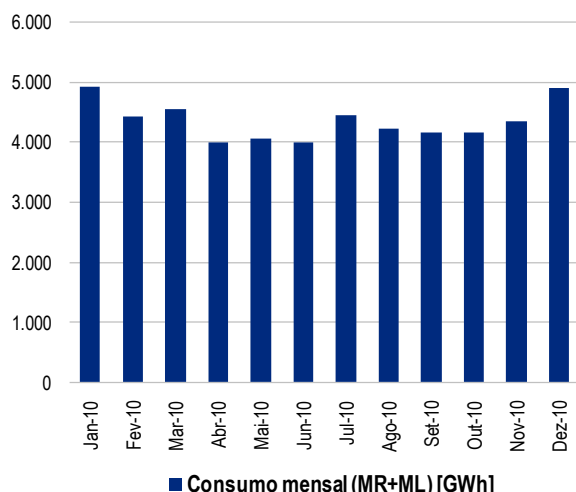
Um dado de caracterização do mercado livre corresponde evolução da penetração do ML nos diferentes segmentos de clientes. Com efeito, se em termos globais, o ML representa já mais de 39% do consumo total, é significativo notar que, quer no caso dos grandes consumidores, quer no caso dos clientes industriais, os fornecimentos efectuados por comercializadores em regime livre já representam, respectivamente, 59% e 75% dos consumos dos respectivos segmentos.

No segmento de pequenos negócios a penetração do mercado livre é menor, situando-se em cerca de 42% do total deste tipo de clientes e nos consumos domésticos uma parte substancial do consumo (cerca de 94%) permanece ainda a ser abastecida pelo CUR.

## Consumos mensais e mudança de comercializador

### Consumo global no mercado

O consumo mensal global do mês de Dezembro foi de cerca de 4 906 GWh, o que significa um aumento de quase 13% face a Novembro, com a variação face ao período homólogo a significar um aumento de 5,3% no consumo. Esta evolução em base mensal é, em parte, ditada pelo número de dias úteis de Novembro e Dezembro e, noutra parte, pela evolução da temperatura.



### Mudança de comercializador

Durante o mês de Dezembro entraram no mercado livre 6 950 clientes, tendo 5 463 transitado do mercado regulado e 892 entrado directamente no ML.

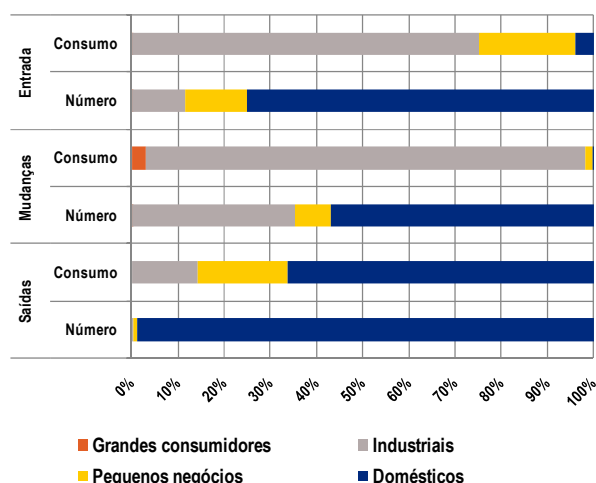
Em Dezembro registaram-se 595 mudanças dentro do ML (mudança da carteira de um comercializador para a carteira de outro), a maioria dos quais correspondentes a transferências entre carteiras de comercialização distintas. Um total de 1 455 clientes passaram para o mercado regulado, via celebração de contrato de fornecimento com o comercializador de último recurso. Um total de 1 422 clientes cessou a actividade no mercado sem celebrarem qualquer outro contrato de fornecimento. Com estes movimentos, em Dezembro, o número de clientes em actividade no mercado livre aumentou em 3 478 clientes.

Balço das mudanças de comercializador para o ML		Entrada no ML	Saída do ML	Saldo (Ent.-Saída)	
Sem contrato	N.º clientes	892	1.422	↓	-530
	Consumo (GWh)	87,0	11,9	↑	75,1
MR (de/para)	N.º clientes	5.463	1.455	↑	4.008
	Consumo (GWh)	382,6	6,5	↑	376,1
ML (de/para)	N.º clientes	595	595	↔	0
	Consumo (GWh)	513,3	513,3	↔	0,0
TOTAL	N.º clientes	6.950	3.472	↑	3.478
	Consumo (GWh)	982,9	531,7	↑	451,2

Em termos de consumo, em Dezembro, cerca de 383 GWh de consumo anual mudaram do mercado regulado para o mercado livre, tendo cerca de 6,5 GWh efectuado a mudança em sentido oposto. Cerca de 12 GWh de consumo anual abandonaram o ML sem a celebração de outro contrato, 87 GWh de consumo correspondem a entradas directas no mercado livre e 513 GWh a mudanças dentro do ML. Estes valores traduzem um aumento líquido do consumo anualizado no ML de cerca de 451 GWh.

As saídas do ML, quer em número, quer em consumo centram-se maioritariamente em consumidores domésticos, enquanto as entradas apresentam uma elevada concentração no segmento de clientes

industriais e, em menor expressão, de pequenos negócios, facto que corresponde à entrada no ML de consumidores com consumo médio superior ao dos que saem.

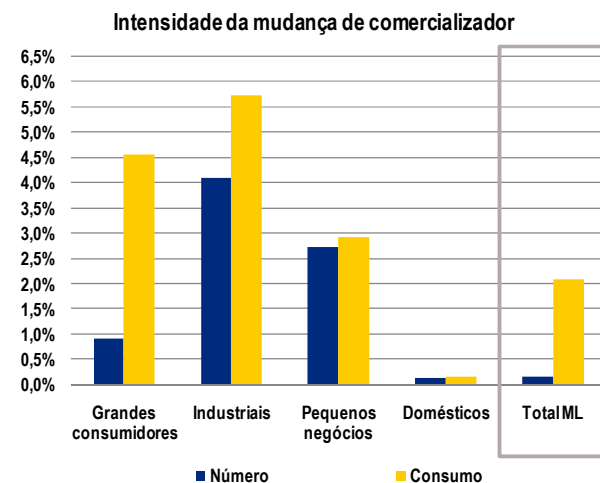


A captação de novos clientes no ML continua a estar centrada em número no segmento doméstico, embora seja o segmento industrial o que representa a maior parcela do novo consumo em mercado livre, com cerca de 75%, seguida do segmento de pequenos negócios, com cerca de 14% do total do mês.

No que se refere a clientes que abandonam o ML, quer em número, quer em consumo, estas saídas estão concentradas no segmento doméstico, havendo uma muito reduzida taxa de abandono do ML por parte de clientes industriais e mesmo nula por parte de grandes consumidores.

### Intensidade de mudança de comercializador

Do ponto de vista da intensidade com que se efectua a mudança de comercializador, no mês de Dezembro, cerca de 2% do consumo global do mercado português mudou de comercializador, quer o tenha feito por passagem do mercado regulado para o mercado livre, quer em sentido contrário, quer ainda por escolha de um comercializador diferente no próprio ML.



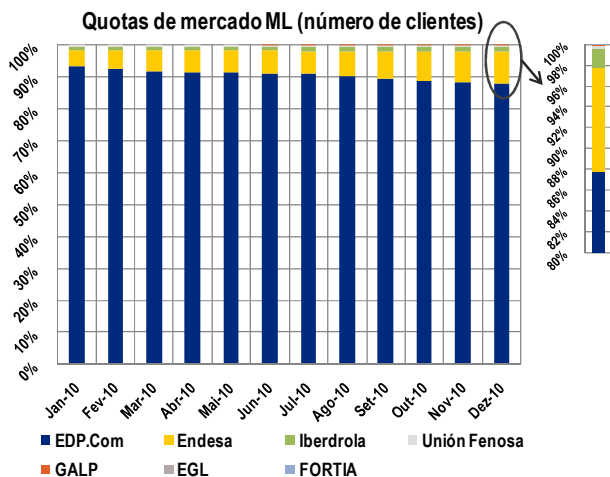
Os segmentos de grandes consumidores, industrial e de pequenos negócios foram os que contribuíram para o resultado global, enquanto

os consumidores domésticos registaram uma actividade de mudança abaixo da média global do mercado.

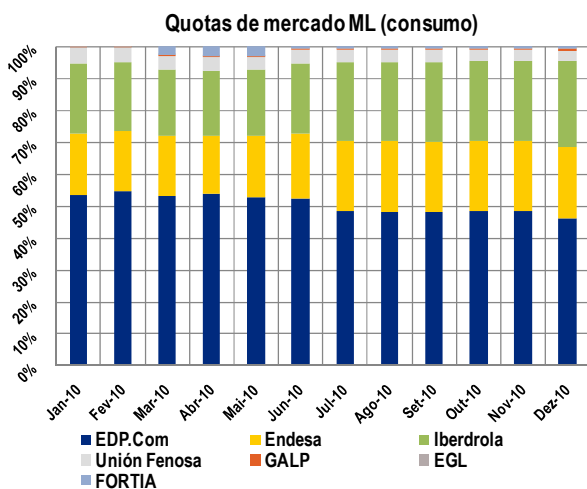
## Quotas de mercado

### Quotas de mercado globais

A repartição do número de clientes e do respectivo consumo no mercado livre pelas carteiras dos comercializadores demonstra que a EDP Comercial continua como o principal operador no mercado livre, quer em termos de número de clientes (cerca de 88% do total de clientes), quer em termos de consumos (cerca de 46% dos fornecimentos no ML).



Durante Dezembro, a Iberdrola reforçou a sua carteira de comercialização no que respeita a consumos abastecidos, com 27%, e a Endesa reforçou a sua carteira em número de clientes, aumentando a sua quota para mais de 10% (22% do consumo). A Unión Fenosa detém em Dezembro uma quota de energia fornecida de cerca de 3%, enquanto GALP, FORTIA e EGL se mantêm nos valores residuais que apresentavam em meses anteriores.



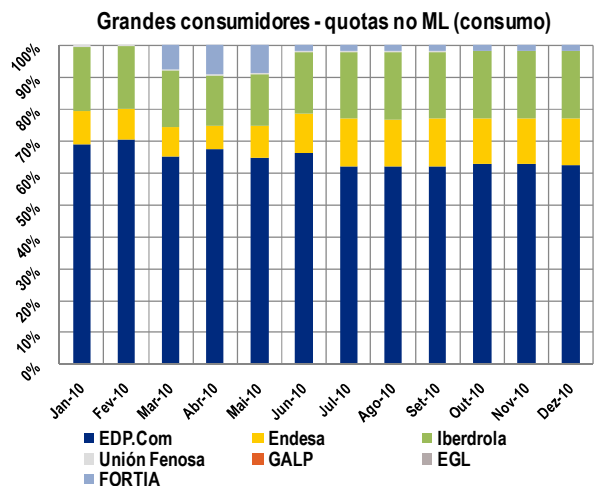
De qualquer modo, em Dezembro o grupo EDP continua a ver reduzida a sua quota em termos de consumo, tendo sido responsável por menos de metade dos fornecimentos efectuados em mercado livre, o que, de resto, decorre da mencionada perda relativa de clientes já

em fornecimento no ML e uma menor captação de clientes do MR face aos seus principais competidores.

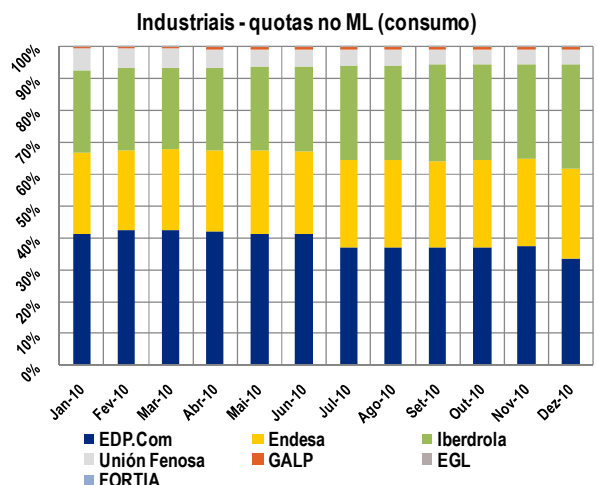
De registar que, em Dezembro face ao mês precedente, todos os operadores à excepção da Unión Fenosa registam ganhos de clientes em carteira, tendo a variação mais significativa em número de clientes em carteira sido a da GALP (12%), seguida da Iberdrola (9%). O principal operador, EDP Comercial, aumentou em 0,3% a sua carteira de clientes. No que se refere a consumos, e face ao mês anterior, há a registar um aumento de carteira dos comercializadores GALP (22%), Iberdrola (10%), enquanto a EDP perde cerca de 2% dos consumos médios anualizados que abastecia em Novembro.

### Quotas de mercado por segmento

A evolução das quotas de mercado por segmento explicita a aposta efectuada por cada comercializador em termos do seu foco comercial.

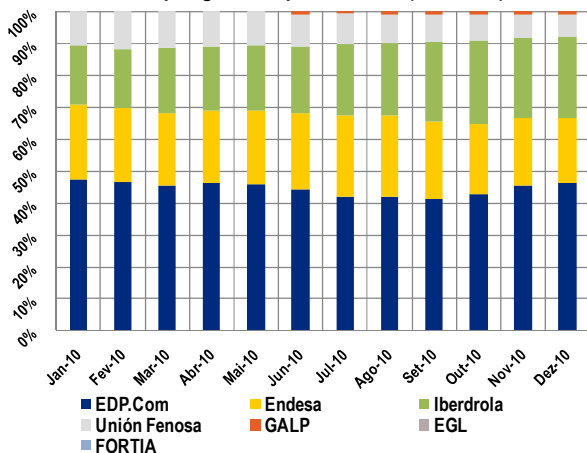


No segmento de grandes consumidores, é notória uma maior quota de mercado por parte da EDP (62%) face à sua posição relativa no ML como um todo. Neste segmento de clientes, e face ao consumo abastecido, todos os comercializadores mantiveram em Dezembro inalterada a sua posição relativa. A Iberdrola é, depois da EDP, o comercializador com maior quota de mercado, com 21% dos fornecimentos, seguida da Endesa com cerca de 15% dos fornecimentos no segmento de grandes consumidores.



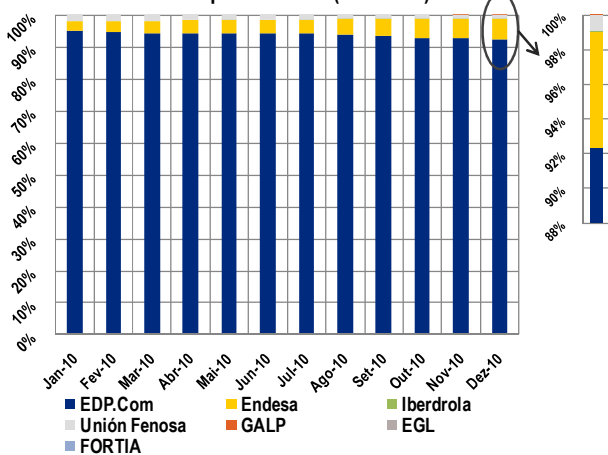
Já no caso do segmento de clientes industriais, a evolução em Dezembro demonstra que a Iberdrola foi o comercializador com ganho de quota mais significativo (cerca de 3%), seguida da Endesa com um acréscimo de quota de 0,6%. Estes ganhos foram obtidos por perda relativa da EDP.

**Peq. negócios - quotas no ML (consumo)**



No segmento de pequenos negócios, a situação actual do ML é, em termos de estrutura, marcada por menores variações que o segmento industrial, registando-se um ganho de 1% na quota da EDP (46%), por perda de Unión Fenosa (7%) e Endesa (20%) em cerca de 0,5% cada. A Iberdrola assegura cerca de 25,5% dos fornecimentos neste segmento.

**Domésticos - quotas no ML (consumo)**



Por fim, o segmento de clientes domésticos é o que apresenta uma composição mais concentrada, sendo a quota de mercado da EDP acima de 92% dos fornecimentos efectuados neste segmento. De resto, além deste operador, apenas a Unión Fenosa (1%) e a Endesa (7%) apresentam, em Dezembro, quotas de mercados iguais ou superiores a 1%, apesar da actuação da Iberdrola ser também efectiva neste segmento de clientes (0,1% em Dezembro).

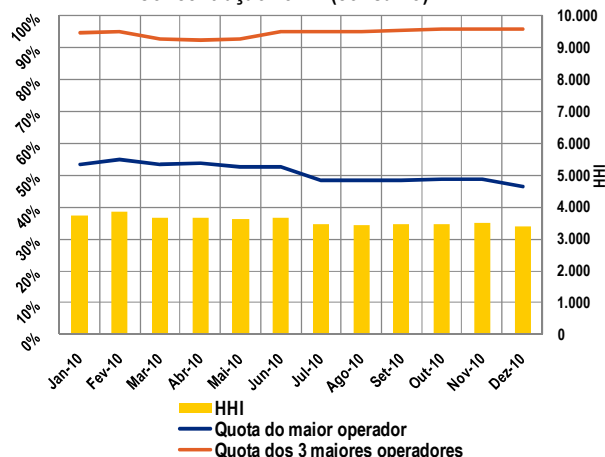
Neste sentido, os três principais comercializadores (EDP, Iberdrola e Endesa) abordam já todos os segmentos de clientes no mercado livre de electricidade, situação distinta da que ocorria no início do ano.

## Concentração de mercado

A concentração de mercado no ML é aqui aferida pela utilização de três indicadores: o índice HHI<sup>1</sup> (ver referências e definições), o valor da quota do principal operador de mercado e o valor conjunto da quota dos três maiores operadores.

Durante o mês de Dezembro, o valor dos indicadores de mercado demonstra uma menor concentração da estrutura do mercado livre em termos comparativos com o mês de Janeiro de 2010. A quota de mercado do principal operador é agora consistentemente inferior a 50% do consumo fornecido.

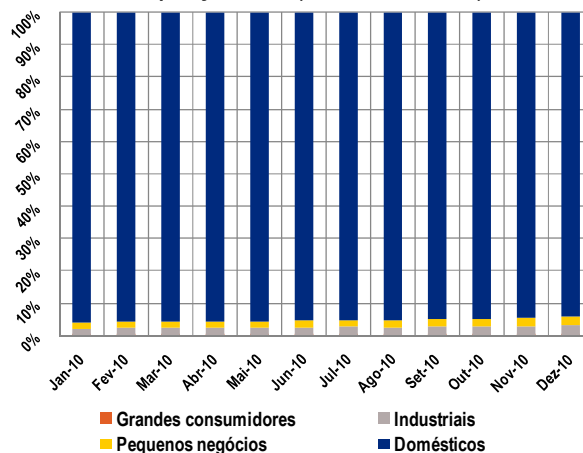
**Concentração no ML (consumo)**



## Caracterização do ML

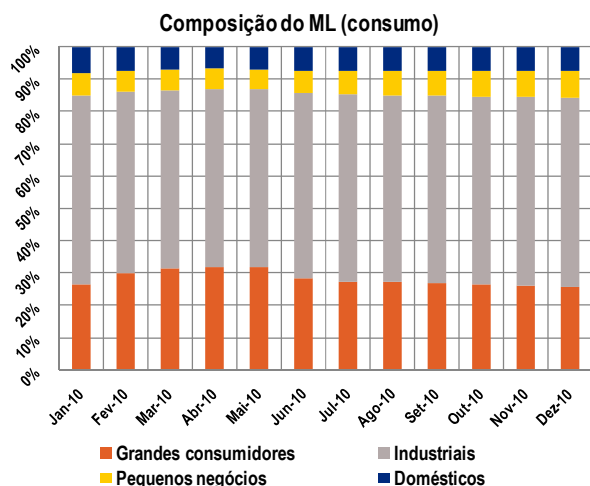
A repartição do número de clientes demonstra que a quase totalidade do mercado livre se concentra actualmente nos clientes de baixa tensão normal (clientes residenciais), representando cerca de 94% do total de clientes no ML, apesar do aumento continuado do número de clientes dos restantes segmentos. Contudo, o número combinado de grandes consumidores e de clientes industriais é ainda relativamente inexpressivo (cerca de 3%) no número global de clientes do ML, enquanto os clientes referentes a pequenos negócios representam agora cerca de 2,7% do número total de clientes no ML.

**Composição do ML (número de clientes)**



<sup>1</sup> Ver definição e forma de cálculo na secção final do documento

No que respeita a consumos, o mês de Dezembro não teve alterações significativas na repartição dos consumos no ML, sendo esta mais concentrada em clientes industriais (59%) e em grandes consumidores (26%). Apesar do número de clientes do segmento doméstico representar cerca de 95% do total do ML em Dezembro, esses clientes não excedem os 7,3% do consumo global abastecido por comercializadores em mercado livre.



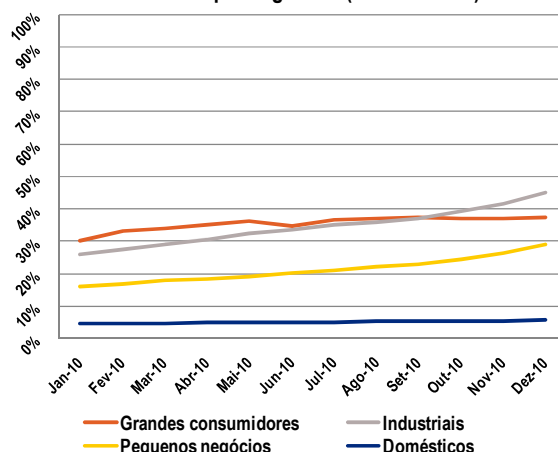
A composição do consumo afecto ao ML é, no final de Dezembro, semelhante à que se observava no início do ano, havendo uma ligeira transferência de composição do segmento de grandes consumidores para o segmento de clientes industriais, tendo o consumo do segmento de grandes consumidores registado uma quebra de 14% de energia fornecida no âmbito do ML, face a Maio, mês em que se atingiu o máximo nos fornecimentos a grandes consumidores.

No que diz respeito ao número de clientes, por força do peso do conjunto de clientes domésticos no total de clientes no ML, não se registam alterações substanciais na composição do ML em Dezembro.

Tomando em consideração os valores de variação relativa em Dezembro face ao mês precedente, é possível observar o crescimento do ML em consumo nos segmentos de pequenos negócios e industrial, e uma ligeira subida no segmento doméstico. No caso dos grandes consumidores houve uma muito mais esbatida evolução de crescimento.

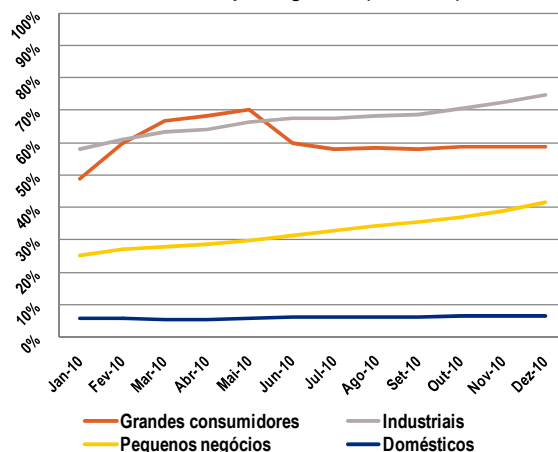
Desta forma, o ML tem em Dezembro um peso relativo de cerca de 59% nos fornecimentos a grandes consumidores e de 75% no caso dos clientes industriais. Nestes segmentos, cerca de 38% e 45%, respectivamente, do número total de clientes optou já por fornecimentos no ML. Desta forma, resulta evidente que o conjunto de clientes que migrou para mercado livre corresponde aos clientes de maior consumo unitário em cada um dos mencionados segmentos, uma vez que a maioria dos clientes que não mudaram representa uma parte inferior do consumo respectivo.

**Peso do ML por segmento (núm. clientes)**



No segmento de pequenos negócios há a registar que no final deste mês, já mais de 40% dos fornecimentos se referem a contratos que têm como comercializador um agente em mercado livre, correspondendo ao exercício de escolha de fornecedor de aproximadamente 29% destes clientes.

**Peso do ML por segmento (consumo)**



O segmento de clientes domésticos é o que apresenta menor penetração do ML, com consumo abastecido no ML que não excede os 6,5% do consumo total deste segmento em Portugal continental. Todos os segmentos de clientes apresentam peso relativo do ML em consumo que é superior ao que se apura para o número de clientes, indiciando que são os consumidores com consumos médios mais elevados que transitaram prioritariamente para o ML.

Assim, a margem de crescimento do ML, em termos de energia, encontra-se concentrada no conjunto de clientes de menores consumos individuais designadamente nos segmentos de pequenos negócios e de clientes domésticos, bem como no conjunto de clientes de menor consumo unitário dos segmentos de clientes industriais e de grandes consumidores.

## Siglas, referências e definições

### Siglas utilizadas

CUR – comercializador de último recurso; corresponde à entidade que, regulamentarmente, é responsável por efectuar o fornecimento de energia eléctrica a todos os consumidores que o requeiram, mediante a aplicação de tarifa regulada definida pela ERSE.

HHI – corresponde ao acrónimo da expressão anglo-saxónica Herfindhal Hirschman Index – índice de concentração de mercado com o mesmo nome.

ML – mercado livre; corresponde à parcela do mercado de contratação do fornecimento de energia eléctrica em que a parcela de energia é livremente negociada entre as partes.

MR – mercado regulado; corresponde à parcela do mercado de contratação do fornecimento de energia eléctrica em que se aplicam tarifas definidas pela ERSE.

### Referências

Para mais informações sobre o funcionamento do mercado livre podem ser consultadas as seguintes referências:

#### Gestor da mudança de comercializador

<http://www.edpdistribuicao.pt/pt/mudancaComercializador/>

#### Lista de comercializadores na página Web da ERSE:

<http://www.erse.pt/pt/electricidade/agentesdosector/comercializadores/Paginas/default.aspx>

#### Folheto informativo sobre a mudança de comercializador

[http://www.erse.pt/pt/electricidade/liberalizacaodosector/escolhadoforneecedor/Documents/Folheto\\_MudancaFornecedor\\_V4.pdf](http://www.erse.pt/pt/electricidade/liberalizacaodosector/escolhadoforneecedor/Documents/Folheto_MudancaFornecedor_V4.pdf)

#### Guia do consumidor de electricidade no ML

<http://www.erse.pt/pt/electricidade/liberalizacaodosector/escolhadoforneecedor/Documents/>

#### Simuladores na página Web da ERSE

<http://www.erse.pt/pt/electricidade/simuladores/Paginas/>

### Definições

#### Grandes consumidores

Os grandes consumidores correspondem ao conjunto de clientes cujas instalações de consumo estão ligadas às redes de muito alta tensão (MAT) e de alta tensão (AT). A indicação do nível de tensão a que a instalação se encontra ligada consta obrigatoriamente da factura a apresentar aos clientes. Em média cada grande consumidor representa cerca de 25 000 MWh de consumo anual, o equivalente ao consumo de aproximadamente 7 830 clientes domésticos.

#### Industriais

Os consumidores industriais correspondem ao conjunto de clientes cujas instalações de consumo estão ligadas às redes de média tensão (MT). A indicação do nível de tensão a que a instalação se encontra ligada consta obrigatoriamente da factura a apresentar aos clientes. Em média cada consumidor industrial representa cerca de 590 MWh de consumo anual, o equivalente ao consumo de aproximadamente 184 clientes domésticos.

#### Pequenos negócios

Os consumidores no segmento de pequenos negócios correspondem ao conjunto de clientes cujas instalações de consumo estão ligadas às redes em baixa tensão, com potência contratada superior a 41,4 kW (BTE, baixa tensão especial). A indicação do nível de tensão a que a instalação se encontra ligada consta obrigatoriamente da factura a apresentar aos clientes. Em média cada consumidor industrial representa cerca de 102 MWh de consumo anual, o equivalente ao consumo de aproximadamente 32 clientes domésticos.

#### Domésticos

Os consumidores no segmento doméstico correspondem ao conjunto de clientes cujas instalações de consumo estão ligadas às redes em baixa tensão, com potência contratada inferior ou igual a 41,4 kW (BTN, baixa tensão normal). A indicação do nível de tensão a que a instalação se encontra ligada consta obrigatoriamente da factura a apresentar aos clientes. Em média cada consumidor industrial representa cerca de 3,2 MWh de consumo anual.

#### Consumo anualizado

O consumo anualizado representa o valor de consumo que os clientes que se encontram em carteira de fornecimento no mercado livre efectuariam se permanecessem com esse fornecedor durante um período de 12 meses.

#### Índice de concentração HHI

O índice de concentração de mercado HHI é calculado pela soma do quadrado das quotas de mercado de todos os agentes. Neste documento são utilizadas as quotas de mercado considerando o volume de energia fornecido por cada comercializador no ML.

#### Intensidade de mudança de comercializador

A intensidade de mudança de comercializador é aferida pela taxa de mudanças realizadas, considerando conjuntamente as mudanças do ML para o MR, do MR para o ML e dentro do ML, no número total de clientes a considerar (total nacional ou total de cada segmento).

