

# RELATÓRIO DOS MERCADOS RETALHISTAS DE ELETRICIDADE E DE GÁS 2022



# Relatório sobre os mercados retalhistas de eletricidade e de gás em 2022

A ERSE é responsável pela supervisão e acompanhamento dos mercados de eletricidade e gás, divulgando um relatório anual com a caracterização dos mercados retalhistas de eletricidade e gás. A dinâmica de concorrência, a caracterização das ofertas comerciais ou a proteção do consumidor, entre outros aspetos, são alguns dos temas analisados.



# Dimensão do Mercado Liberalizado

O Mercado Liberalizado (ML) da eletricidade registou um novo máximo de 5,5 milhões de clientes em 2022. Já o ML do gás ficou ligeiramente abaixo de 1,2 milhões de clientes.

Os ML destes setores tiveram uma redução da sua dimensão relativa, devido à entrada de 100 mil clientes da eletricidade e 154 mil do gás nos comercializadores de último recurso, na sequência da instabilidade registada em 2022 nos mercados de eletricidade e de gás.

Ainda assim, os ML elétrico e do gás representavam no final do ano, respetivamente, 93% e 97% do consumo total e 85% e 76% do total dos clientes, o que são valores historicamente elevados.



Os ML elétrico e do gás representavam no final do ano, respetivamente, 93% e 97% do consumo total e 85% e 76% do total dos clientes, o que são valores historicamente elevados.

# Dimensão do Mercado Liberalizado

## Grandes números do mercado liberalizado de eletricidade e gás natural

### Síntese do Mercado Liberalizado de **Eletricidade**



#### Número de Clientes

5 450 390

#### Consumo médio

42 482 GWh

#### Peso Relativo do ML <sup>1</sup>

93%

#### Nº de Mudanças no ML

515 173 Clientes  
8 388 GWh

#### Nº de entradas <sup>2</sup>

236 540 Clientes  
686 GWh

#### Nº de saídas <sup>3</sup>

226 154 Clientes  
1 179 GWh

### Síntese do Mercado Liberalizado de **Gás Natural**



#### Número de Clientes

1 191 236

#### Consumo Médio

33 303 GWh

#### Peso Relativo do ML <sup>1</sup>

97%

#### Nº de Mudanças no ML

126 734 Clientes

#### Nº de entradas <sup>2</sup>

73 872 Clientes

#### Nº de saídas <sup>3</sup>

198 978 Clientes

**Nota:**

Mercado liberalizado (ML) e Mercado Regulado (MR)

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;

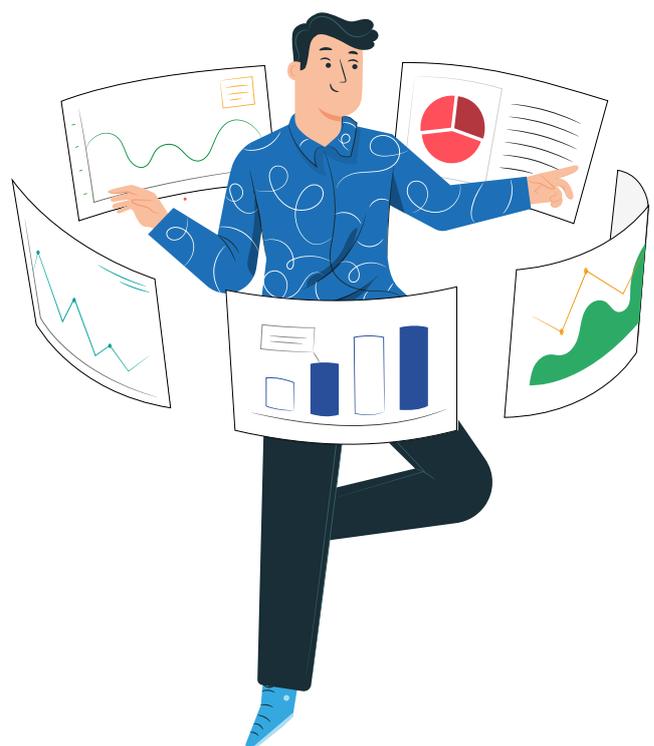
3. As saídas totais no ML incluem as passagens para o MR e as saídas sem outro contrato

# Quotas de Mercado e Concentração de Mercado

---

A EDP mantém a tendência de perda de clientes registada nos últimos anos, detendo, no final de 2022, 72% dos clientes do ML na eletricidade e 46% no gás. Em consumo, os maiores comercializadores também perderam quota de mercado. Na eletricidade, a EDP tem 41% do consumo e, no gás, a GALP possui 50%, uma queda de 4 p.p. face ao ano anterior.

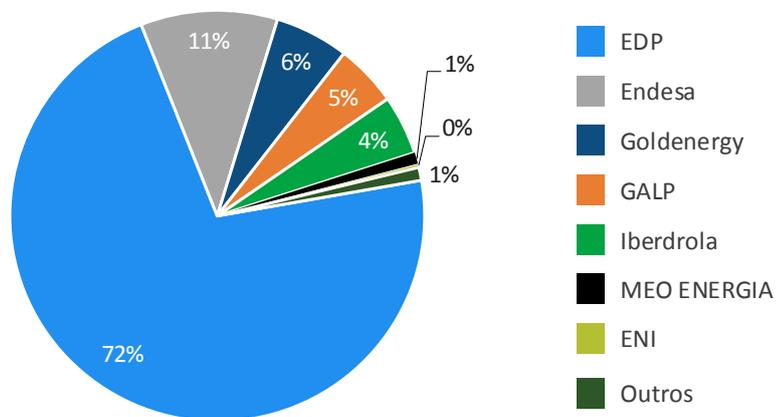
Nos restantes comercializadores, a Endesa continua a assegurar uma tendência de crescimento, consolidando a posição de segundo comercializador no mercado elétrico, contando em 2022 com uma quota de mercado de 18%, em consumo. No gás, a GALP mantém-se como o segundo maior comercializador em clientes (22%), mas a uma distância cada vez menor do terceiro, a Goldenergy (15%). A Naturgy possui a segunda posição em consumo, crescendo nos segmentos de consumidores de maior dimensão.



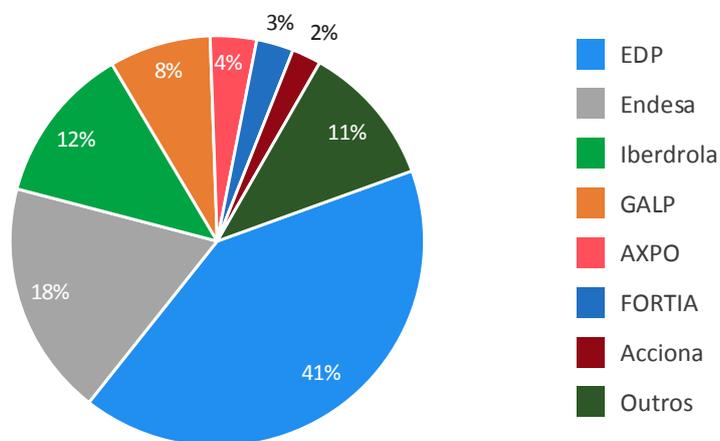
# Quotas de Mercado e Concentração de Mercado

## Quotas de mercado no setor da eletricidade em número de clientes e consumo, 2022

Número de clientes no setor da **Eletricidade**



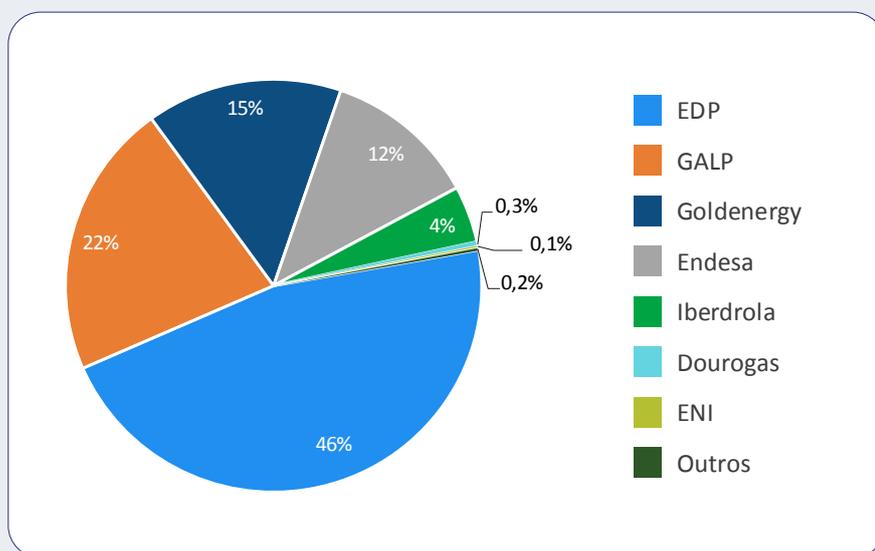
Consumo no setor da **Eletricidade**



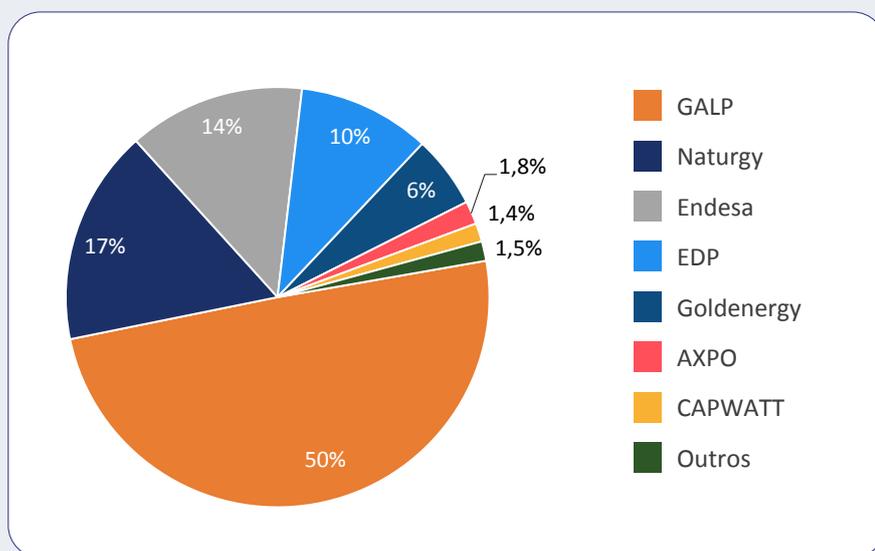
# Quotas de Mercado e Concentração de Mercado

## Quotas de mercado no setor do gás natural em número de clientes e consumo, 2022

Número de clientes no setor do **Gás Natural**



Consumo no setor do **Gás Natural**



# Quotas de Mercado e Concentração de Mercado

A perda de quota de mercado dos comercializadores de maior dimensão contribuiu também para que se verifique uma redução generalizada dos indicadores de concentração de mercado, para valores historicamente baixos.

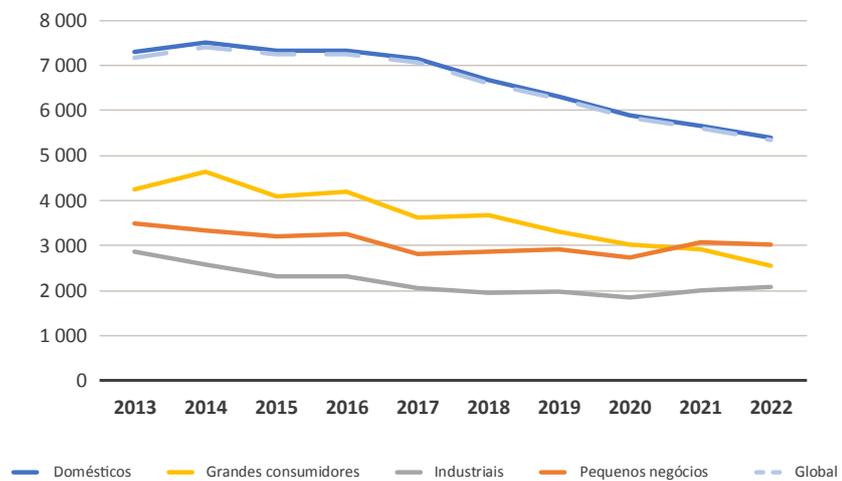


Verificou-se uma redução generalizada dos indicadores de concentração de mercado, que registam valores historicamente baixos.

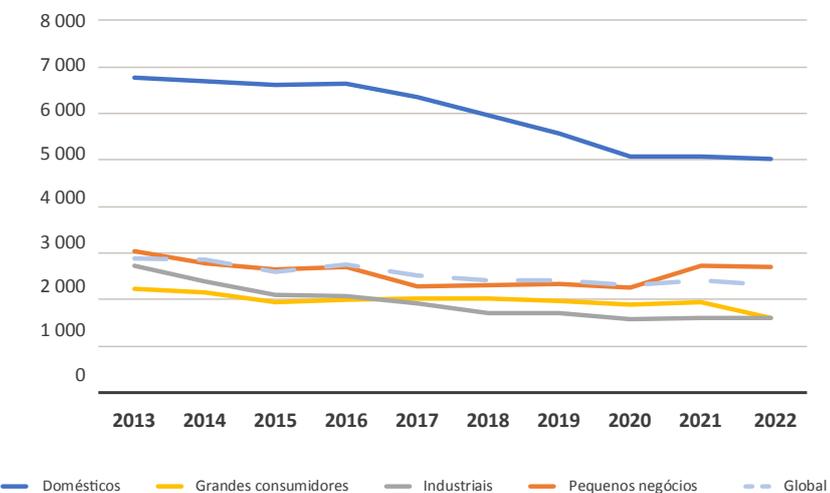
# Quotas de Mercado e Concentração de Mercado

## Concentração de mercado no setor da eletricidade em número de clientes e consumo, 2022

HHI por número de clientes no setor da **Eletricidade**



HHI por consumo no setor da **Eletricidade**



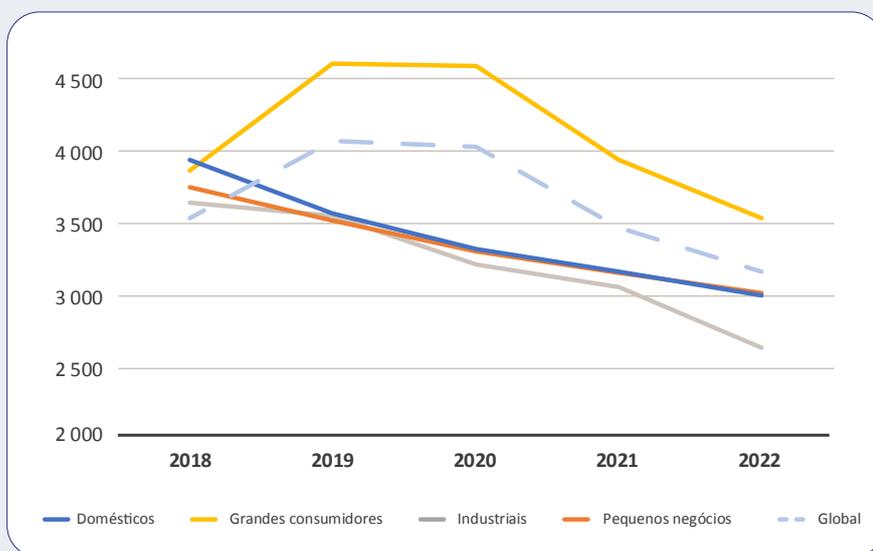
# Quotas de Mercado e Concentração de Mercado

## Concentração de mercado no setor do gás natural em número de clientes e consumo, 2022

HHI por número de clientes no setor do **Gás Natural**



HHI por consumo no setor do **Gás Natural**



# Intensidade de Mudança

Em 2022, as taxas de intensidade de mudança aumentaram muito no setor do gás, fruto do aumento de ingressos de clientes no Mercado Regulado (MR), mas mantiveram-se estáveis na eletricidade.

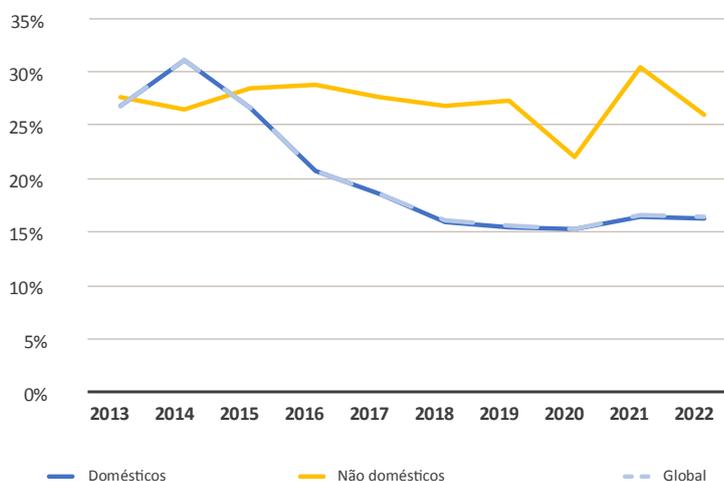
As taxas de mudança para a eletricidade e gás foram, respetivamente, de 16% e 23%, em número de clientes, e de 23% e 18%, em consumo.



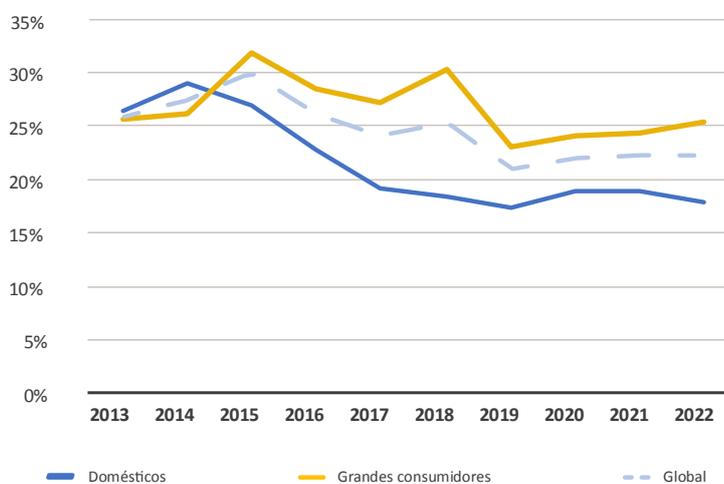
# Intensidade de Mudança

## Evolução das taxas de mudança de comercializador na eletricidade

Número de clientes no setor da **Eletricidade**



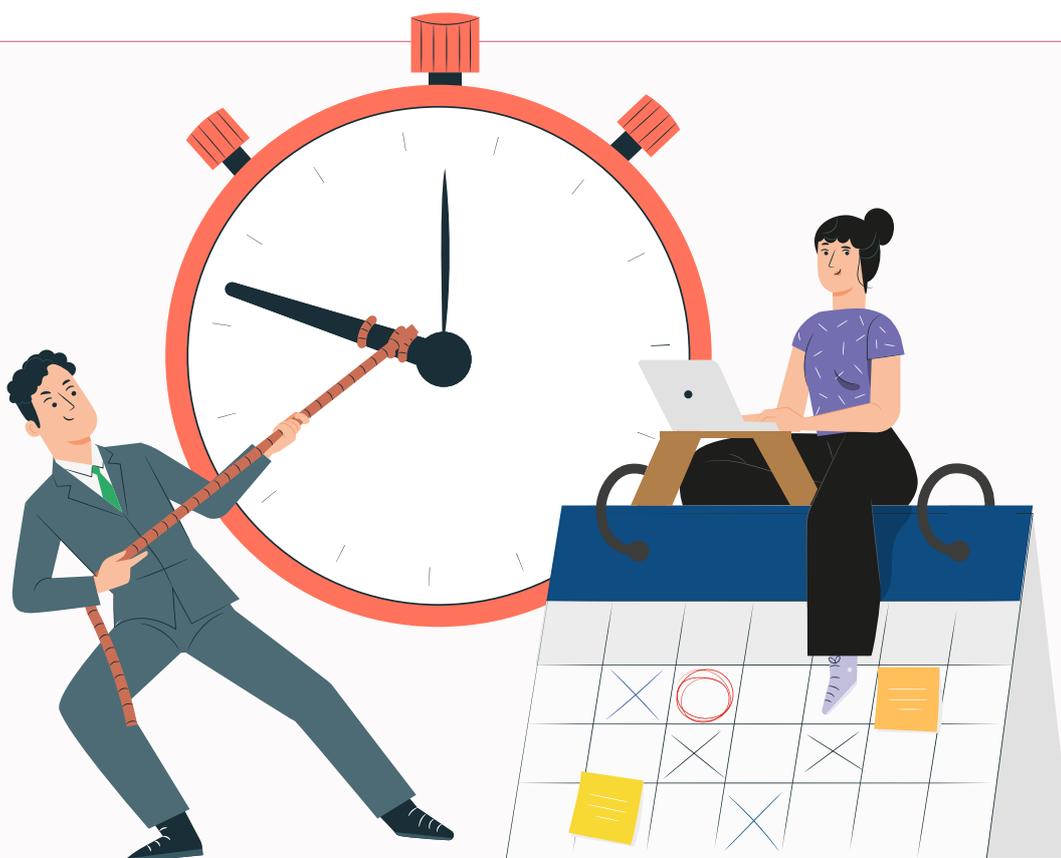
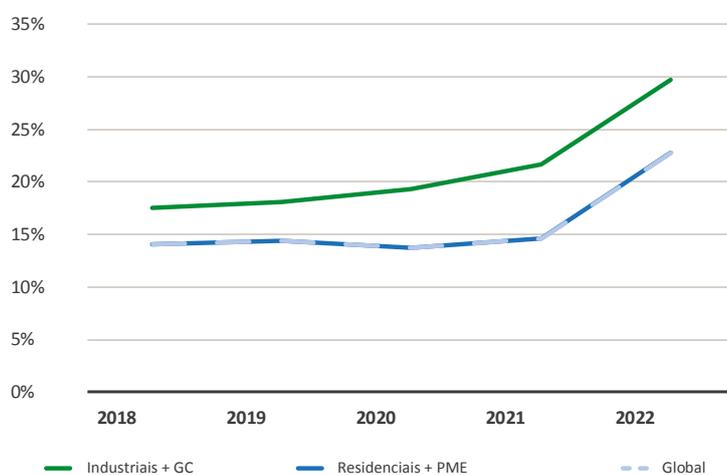
Consumo do Mercado no setor da **Eletricidade**



# Intensidade de Mudança

## Evolução das taxas de mudança de comercializador no gás

HHI por número de clientes no setor do **Gás Natural**



# Ofertas Comerciais

---

O número de ofertas comerciais nos mercados de eletricidade e de gás, em 2022, foi de 775, das quais 126 eram duais. A GALP é o comercializador com mais ofertas, cerca de 150.

A prática de condições de fidelização ocorre em 13% das ofertas e, destas, 74% incluem penalizações, mas, em quase metade dos casos, são inferiores a 25% da fatura mensal.

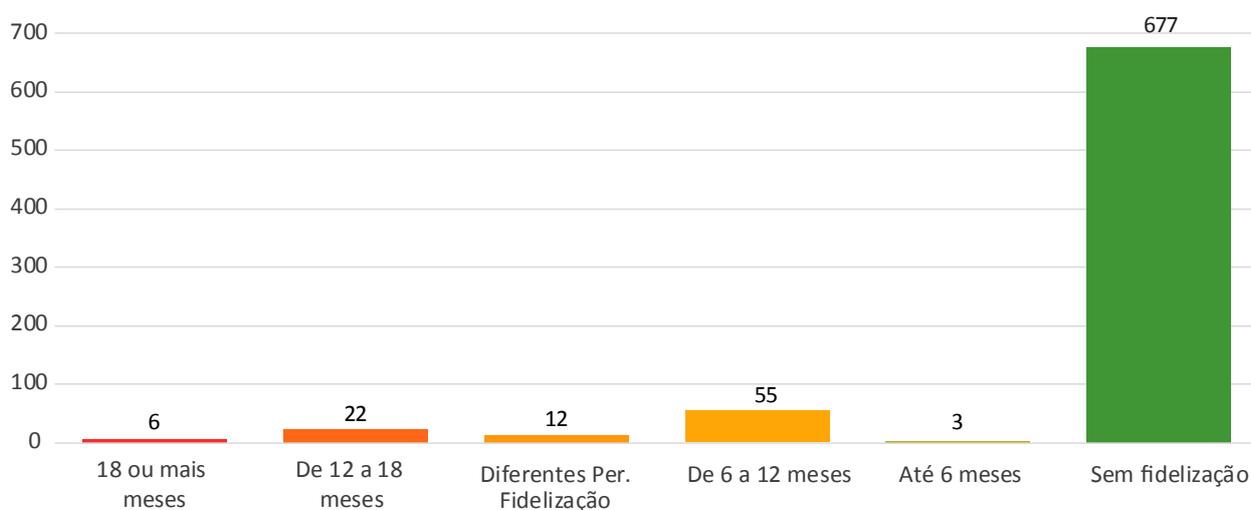
Os clientes abrangidos por serviços adicionais mantêm-se em valores próximos do ano anterior, na ordem dos 19 %, na eletricidade, e dos 23%, no gás.

A prática de contratos com indexação do preço mantém-se residual, menos de 1% dos contratos em ambos os setores, apesar de ser já muito representativa entre os comercializadores de menor dimensão (45% dos contratos, excluindo da análise os sete maiores comercializadores).

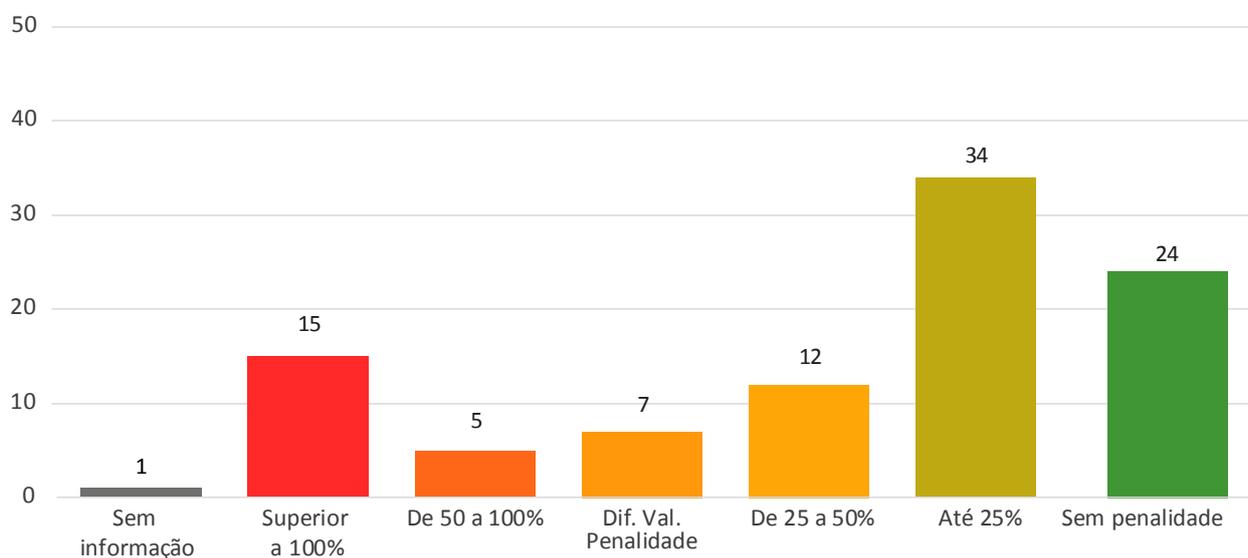


# Ofertas Comerciais

## Caracterização das ofertas em termos de fidelização



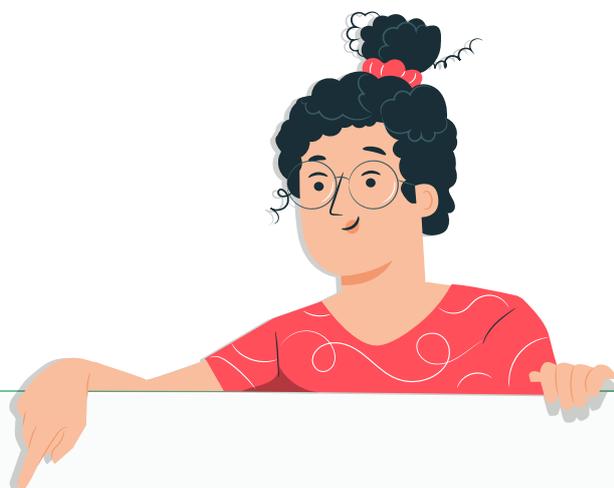
## Caracterização das ofertas com fidelização em termos de penalidade



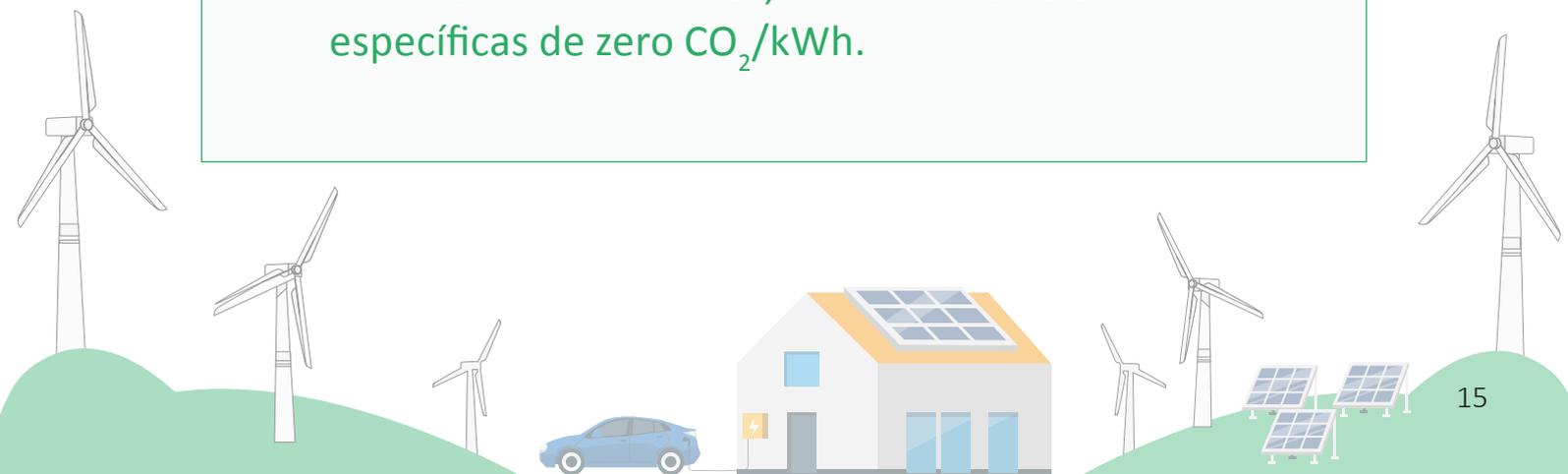
# Rotulagem de Energia Elétrica

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 zero CO<sub>2</sub>/kWh.

Os comercializadores que recorreram a garantias de origem (GO) ou a contratos bilaterais físicos (CBF) para melhorar o *mix* base da sua carteira aumentaram para 59%, enquanto os comercializadores que optaram por apresentar o *mix* base do sistema aos seus clientes, diminuíram para 41%.

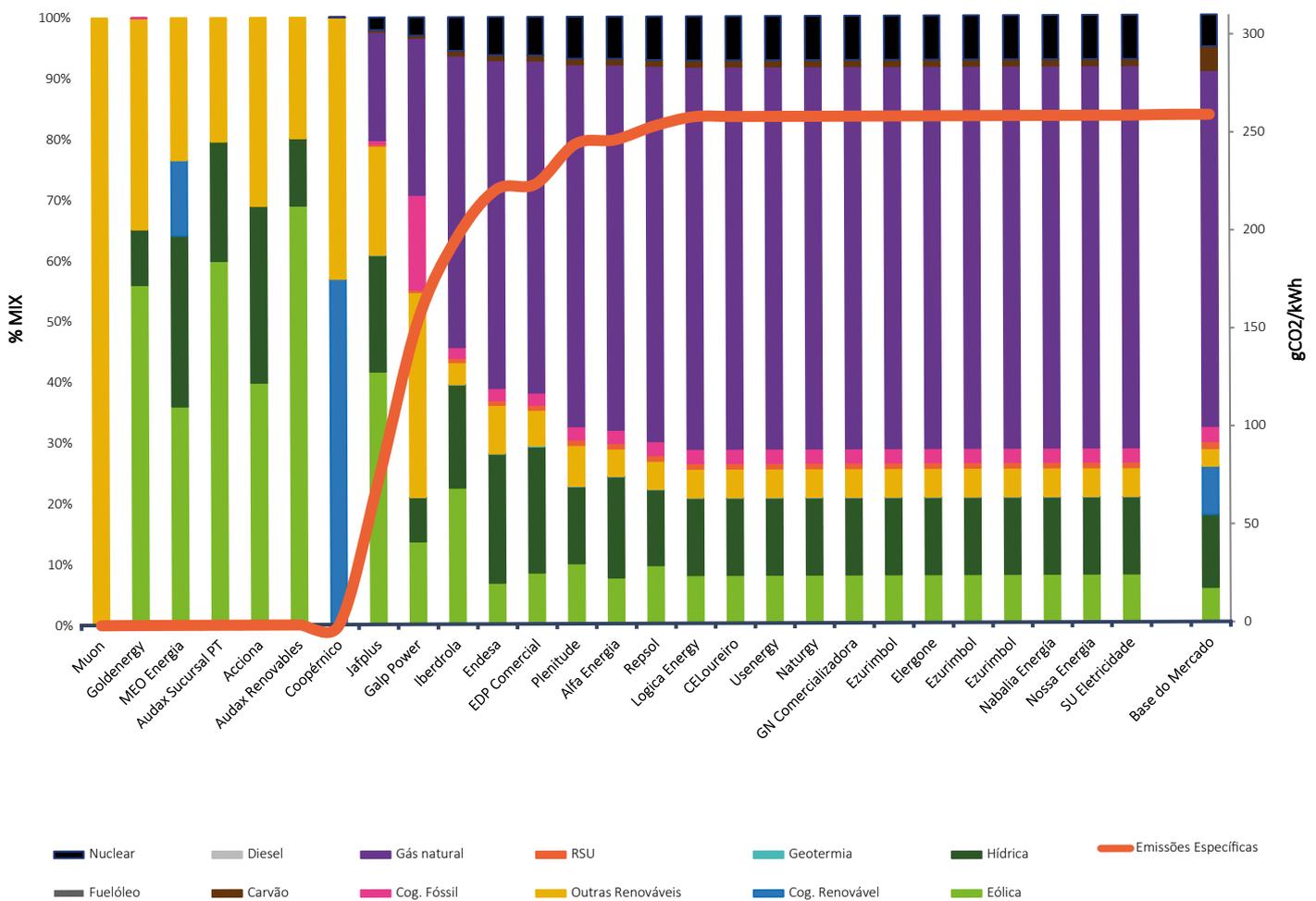


A Acciona, o grupo Audax, a Axpo, a MEO Energia e a Goldenergy foram os comercializadores com as carteiras mais verdes, com valores de emissões específicas de zero CO<sub>2</sub>/kWh.



# Rotulagem de Energia Elétrica

## Mix energético e emissões específicas por carteira de comercializador em 2022

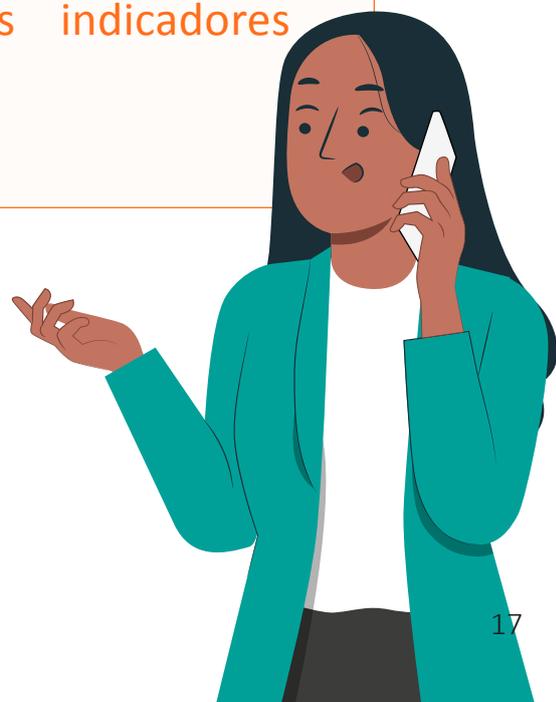


# Qualidade de Serviço Comercial

Destaca-se que, ao nível da qualidade do atendimento telefónico, depois da deterioração do desempenho registada em 2021, devido aos efeitos do Covid 19, se notou uma recuperação do desempenho por parte dos operadores das redes de distribuição. Estes últimos registam de uma forma global um bom nível de desempenho em todos os indicadores analisados, mas que não foi acompanhada por parte dos comercializadores.

De uma forma geral, a Goldenergy posiciona-se como o comercializador com melhor desempenho nos indicadores analisados.

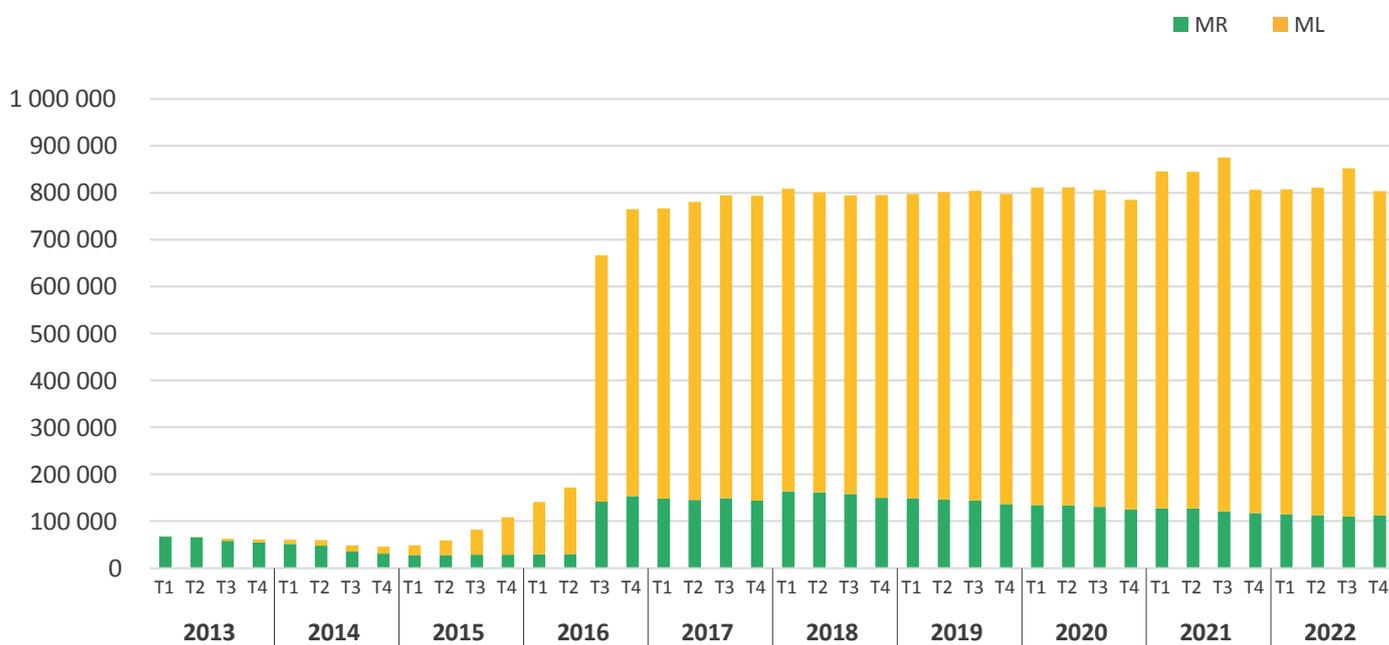
**A Goldenergy destaca-se como o comercializador com melhor desempenho nos indicadores analisados.**



# Proteção ao Consumidor

O número de beneficiários da tarifa social manteve-se estável durante o ano de 2022, registando-se, no final do ano, 804 mil beneficiários, na eletricidade, e 52 mil, no gás.

### Número de clientes abrangidos pela tarifa social na eletricidade



# Proteção ao Consumidor

---

Quanto às reclamações e pedidos de informação junto da unidade de Apoio ao Consumidor de Energia (ACE) da ERSE, houve uma diminuição de cerca de 21%, em 2022, para cerca de 28 mil.

Destes, 97% referem-se aos setores da eletricidade ou do gás, ou ambos. O tema mais reclamado é a faturação, seguindo-se o contrato de fornecimento e matérias relacionadas com medição, leitura e contadores.

A maior parte das reclamações, 74%, incide sobre comercializadores do ML.



Quanto às reclamações e pedidos de informação junto da unidade de Apoio ao Consumidor de Energia da ERSE, assistiu-se a uma diminuição de cerca de 21%, para aproximadamente 28 mil em 2022.



