



# Estudo de literacia dos consumidores na área da energia



QMETRICS

Relatório Final  
dezembro | 2024

Resumo Executivo	3
1. Metodologia	15
2. Caracterização do consumidor particular de energia e mudança de comercializador	18
3. Literacia dos consumidores	24
3.1. Mercado de energia	30
3.2. Fontes de energia	34
3.3. Conhecimento de ferramentas de poupança	37
3.4. Direitos do consumidor	40
3.5. Medidas de promoção ambiental	42
3.6. Índice de Literacia	44
4. Comparação com o estudo de 2020	50
Anexo – Caracterização sociodemográfica do consumidor particular de energia	66
Anexo – Construção do Índice de Literacia 2020	68

# Resumo Executivo

## Índice de Literacia



Consumidores Particulares - 2024	45,3 pontos
Consumidores Particulares - 2020	42,8 pontos

## Conhecimento dos setores de energia regulados pela ERSE

### Eletricidade



Consumidores Particulares - 2024	97,1%
Consumidores Particulares - 2020	94,0%

### Gás natural



Consumidores Particulares - 2024	72,2%
Consumidores Particulares - 2020	64,0%

## Conhecimento dos direitos dos consumidores

### Informação



Consumidores Particulares - 2024	92,2%
Consumidores Particulares - 2020	98,9%

### Qualidade de serviço



Consumidores Particulares - 2024	93,6%
Consumidores Particulares - 2020	95,2%

### Proteção jurídica e justiça acessível e pronta



Consumidores Particulares - 2024	85,6%
Consumidores Particulares - 2020	88,6%

### Educação e formação para o consumo



Consumidores Particulares - 2024	79,8%
Consumidores Particulares - 2020	85,9%

## Conhecimento do mercado regulado e do mercado liberalizado de energia



Consumidores Particulares - 2024 64,5%

Consumidores Particulares - 2020 64,4%

## Origem das fontes de energia produzida em Portugal

### Energia eólica



Consumidores Particulares - 2024 85,6%

Consumidores Particulares - 2020 67,8%

### Barragens



Consumidores Particulares - 2024 76,5%

Consumidores Particulares - 2020 74,1%

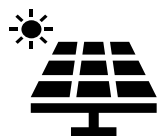
### Energia solar



Consumidores Particulares - 2024 71,2%

Consumidores Particulares - 2020 30,0%

## Conhecimento sobre a possibilidade dos consumidores produzirem a energia que consomem



Consumidores Particulares - 2024 87,2%

Consumidores Particulares - 2020 88,9%

## Conhecimento sobre as rubricas ou itens presentes na fatura de eletricidade



Consumidores Particulares - 2024 36,1%

Consumidores Particulares - 2020 42,2%

## Conhecimento de simuladores de preços de energia



Consumidores Particulares - 2024 23,3%

Consumidores Particulares - 2020 24,4%

Os consumidores continuam a apresentar dificuldade em distinguir distribuidores e comercializadores de eletricidade. Foram referenciadas as seguintes empresas:

### Distribuidores

EDP	
Endesa	Iberdrola
E-Redes	Galp
Goldenergy	REN
Empresa de eletricidade dos Açores ou da Madeira	

### Comercializadores

EDP Comercial	
Endesa	Iberdrola
Goldenergy	Galp
SU Eletricidade	EDP
Petrogal	
Empresa de eletricidade dos Açores ou da Madeira	

O desconhecimento dos consumidores é mais notório no setor do gás natural. Foram referenciadas as seguintes empresas:

### Distribuidores

Galp
EDP      Repsol
Goldenergy      Iberdrola
Lusitâniagás
REN Portgás

### Comercializadores

Galp
EDP Comercial      Petrogal
Iberdrola      Endesa
Goldenergy      EDP Gás SU
EDP
Lusitâniagás



O presente estudo foi desenvolvido com o objetivo de conhecer o nível de literacia do consumidor particular relativamente ao mercado de energia, tendo visado os seguintes pontos:

1. Efetuar a caracterização do consumidor particular de energia nos aspetos relativos à mudança de comercializador;
2. Determinar o conhecimento e a literacia energética do consumidor particular relativamente ao mercado da energia.

Para o efeito foi realizado um estudo quantitativo, abrangendo consumidores particulares<sup>1</sup> do setor de energia com idades compreendidas entre os 18 e os 75 anos e residentes em território nacional.

1. Para efeitos deste estudo, entende-se por consumidor particular qualquer pessoa que adquira ou utilize energia elétrica ou gás para consumo doméstico próprio, excluindo atividades comerciais ou profissionais.

## 1. CARACTERIZAÇÃO DO CONSUMIDOR PARTICULAR DE ENERGIA E MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

Cerca de um em cada três consumidores que responderam a este estudo afirma possuir gás natural na sua habitação principal<sup>1</sup>.

Mais de metade dos consumidores já procedeu à mudança de comercializador de energia, registando-se um aumento na proporção de consumidores que efetuaram essa mudança, quando comparados os resultados com os do estudo efetuado em 2020. Para cerca de 46% dos consumidores essa mudança ocorreu apenas uma vez nos últimos dez anos, enquanto 24% mudaram duas vezes. O preço continua a surgir como o principal motivo para a decisão de mudar de fornecedor, refletindo a mesma tendência observada no estudo anterior.

1. De acordo com o **Inquérito ao consumo de energia no sector doméstico 2020** do INE, o gás natural foi consumido em cerca de 28% dos alojamentos em Portugal. A diferença entre este valor e os resultados do presente estudo poderá dever-se à diferença temporal entre os dois inquéritos. Adicionalmente, importa considerar a margem de erro associada a este indicador (4,7 p.p.).  
Fonte: [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_publicacoes&PUBLICACOESpub\\_boui=48433981&PUBLICACOESmodo=2](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=48433981&PUBLICACOESmodo=2)

## 2. CONHECIMENTO E LITERACIA ENERGÉTICA DOS CONSUMIDORES

O conhecimento e literacia energética dos consumidores é sintetizado nos sete pontos seguintes.

### MERCADO DE ENERGIA

Entre os consumidores que conhecem a ERSE e que conseguem identificar algum dos setores regulados por esta entidade, a quase totalidade (97,1%) indica o setor da eletricidade, seguindo-se o do gás natural (72,2%). Os restantes setores regulados pela ERSE são menos conhecidos.

Os resultados deste estudo evidenciam que os consumidores continuam a ter dificuldade em distinguir entre distribuidores e comercializadores de eletricidade. Entre os consumidores capazes de identificar algum distribuidor de eletricidade, apenas 21% consegue identificar corretamente a E-Redes. Cerca de 62% indica apenas EDP, não conseguindo concretizar qual o nome do distribuidor. Por outro lado, são também identificadas como distribuidores de eletricidade a Endesa, a Iberdrola e a Galp. No que respeita aos comercializadores, a EDP Comercial destaca-se como a empresa mais conhecida (71,3%), seguida pela Endesa (49,7%). Comparativamente com o estudo efetuado em 2020, observa-se um aumento no reconhecimento da Iberdrola e da Goldenergy entre os consumidores.

No setor do gás natural, o desconhecimento por parte dos consumidores é mais notório, com mais de metade dos consumidores incapazes de identificar qualquer distribuidor de gás natural, e cerca de um terço a não identificar nenhum comercializador. A Galp destaca-se como a marca mais referida pelos consumidores, tanto como distribuidora como comercializadora de gás natural.

Cerca de dois terços dos consumidores indicam ter conhecimento da existência dos mercados regulado e liberalizado de energia. Entre estes, aproximadamente 85% demonstram reconhecer a diferença entre os dois tipos de mercado. Comparativamente ao estudo realizado em 2020, não se registam alterações significativas no nível de conhecimento dos consumidores.

### **FONTES DE ENERGIA**

Entre os consumidores que conseguem identificar fontes predominantes de energia produzida em Portugal, 86% referem a energia eólica, seguida pelas barragens (76,5%) e pela energia solar (71,2%). Comparativamente ao estudo efetuado em 2020, destaca-se o aumento no reconhecimento da energia solar, assim como da energia eólica. A maioria dos consumidores também consegue distinguir entre fontes de energia renováveis e não renováveis.

Além disso, a esmagadora maioria dos consumidores indica saber que, em Portugal, é possível às empresas e aos particulares produzirem a energia que consomem.

### **RUBRICAS OU ITENS NA FATURA DE ENERGIA**

À semelhança do estudo efetuado em 2020, verifica-se que mais de metade dos consumidores continua a não conseguir identificar as rubricas ou itens presentes na fatura de eletricidade. Entre os consumidores que demonstram algum conhecimento, as rubricas mais identificadas são as taxas e impostos (17,5%), a contribuição audiovisual (10,8%) e o preço pago pela potência contratada (9,8%).

## CONHECIMENTO DE FERRAMENTAS DE POUPANÇA

Cerca de 30% dos consumidores do setor de energia conhecem pelo menos um dos simuladores<sup>1</sup> disponíveis no mercado. Entre os consumidores que conhecem a ERSE, apenas uma pequena parte conhece os seus três simuladores: 29,5% conhecem o simulador de preços, 20,5% o simulador de potência contratada e 6,9% o simulador de rotulagem de energia. Comparativamente com o estudo efetuado em 2020, destaca-se o simulador de preços como aquele que registou o maior aumento no reconhecimento.

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

Os consumidores foram questionados sobre os seus direitos no mercado de energia, nomeadamente o direito à informação, à educação e formação para o consumo, à qualidade de serviço e à proteção jurídica e justiça acessível e pronta. À semelhança do estudo efetuado em 2020, verifica-se que a grande maioria dos consumidores está consciente dos seus direitos, destacando-se o direito à informação e à qualidade de serviço como os mais reconhecidos.

1. Este valor resulta da agregação das respostas às questões sobre o conhecimento dos simuladores de preços de energia, potência contratada e rotulagem de energia disponibilizados pela ERSE, bem como de simuladores de outras entidades.

## MEDIDAS DE PROMOÇÃO AMBIENTAL

Os consumidores foram questionados, numa escala de 1 a 10, em que 1 significa "raramente" e 10 significa "sempre", sobre o grau em que implementam nove medidas de promoção ambiental. Os resultados evidenciam que as medidas mais frequentemente implementadas são “desligar as luzes quando não são necessárias”, “fechar as persianas para evitar o aquecimento excessivo no verão”, “utilizar as máquinas de lavar com a carga completa e num programa com indicação “ECO”” e “utilizar eletrodomésticos mais eficientes”. Por outro lado, as medidas menos implementadas são “evitar passar a loiça por água à torneira antes de colocar na máquina” e “desligar todos os aparelhos que possam ser mantidos em modo espera”.

## ÍNDICE DE LITERACIA

Por fim, foi estimado o índice de literacia, que varia entre 0 e 100, de acordo com o conhecimento dos consumidores particulares sobre o setor energético. Em 2024, o índice de literacia dos consumidores é de 45,3 pontos, registando-se uma ligeira evolução positiva comparativamente com o estudo efetuado em 2020<sup>1</sup>. A análise detalhada indica que este índice é mais elevado entre consumidores do género masculino, consumidores com idades entre 36 e 55 anos, indivíduos com escolaridade ao nível do ensino superior, consumidores com despesas médias mensais mais elevadas e aqueles que são responsáveis pela contratação do fornecedor de energia.

1. Face ao estudo anterior houve ligeiros ajustes na construção do índice, nomeadamente a inclusão do conhecimento sobre o setor do gás natural. A metodologia utilizada para a construção do Índice de Literacia no estudo de 2020 pode ser consultada na secção de Anexos deste documento.

# 1. Metodologia

## População alvo

O universo do estudo é constituído pelos consumidores particulares do setor da energia (eletricidade e gás), com idade entre os 18 e os 75 anos. Para efeitos deste estudo, entende-se por consumidor particular<sup>1</sup> qualquer pessoa que adquira ou utilize energia elétrica ou gás para consumo doméstico próprio, excluindo atividades comerciais ou profissionais.

## Plano de sondagem e amostra

A amostra do estudo é composta por 410 indivíduos, selecionados a partir de uma base de sondagem construída através da geração aleatória de números de telefone (*random digit dialing*). Esta amostra foi estratificada, considerando a divisão geográfica das regiões NUTS II, de acordo com a distribuição da população em Portugal, tal como apresentado no quadro abaixo.

Região	População <sup>2</sup>	Distribuição (População)	N.º de entrevistas (Amostra)	Distribuição (Amostra)
Norte	2 698 448	35,4%	148	36,1%
Centro	1 618 989	21,2%	87	21,2%
Área Metropolitana de Lisboa	2 093 668	27,5%	112	27,3%
Alentejo	504 528	6,6%	26	6,3%
Algarve	343 201	4,5%	18	4,4%
RAA e RAM	368 214	4,8%	19	4,6%
Total	7 627 048	100,0%	410	100,0%

1. Inclui os clientes que contratam diretamente os serviços e também os utilizadores que, embora possam não ser os responsáveis pela contratação, fazem uso da energia para fins pessoais. Neste estudo, 66,6% dos consumidores inquiridos são um dos responsáveis pela contratação do fornecedor de energia da sua habitação principal.

2. Fonte: INE, Recenseamento da população e habitação – Censos 2021. População residente em Portugal com idade entre os 18 e os 75 anos por NUTS II.



## Extrapolação de resultados

Os resultados foram extrapolados para o universo de acordo com o género, classe etária e regiões NUTSII.

Os resultados apresentados são representativos da população, de acordo com a sua precisão, sempre que são calculados com base em amostras superiores a 30 indivíduos.

## Entrevistas

Foram realizadas 410 entrevistas telefónicas, a consumidores particulares, suportadas pelo sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*).

## Questionário

O questionário foi elaborado pela Qmetrics, em colaboração com a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.

## Metodologia de Análise

No apuramento dos resultados foram aplicados métodos de estatística descritiva. O relatório inclui estimativas pontuais para os valores médios e proporções das variáveis em estudo, incluindo o cruzamento de variáveis relevantes, de forma a responder aos objetivos do estudo.

## 2. Caracterização do consumidor particular de energia e mudança de comercializador

## 2. Caracterização do consumidor particular de energia e mudança de comercializador

Este capítulo apresenta a caracterização dos consumidores particulares do setor de energia e da mudança de comercializador.

Cerca de um terço dos consumidores inquiridos afirmam possuir gás natural na sua habitação principal. Neste contexto, é relevante referir que, de acordo com o Inquérito ao consumo de energia no setor doméstico 2020 do INE<sup>1</sup>, o gás natural foi consumido em cerca de 28% dos alojamentos em Portugal. Note-se que, a diferença entre os resultados poderá ser justificada pela diferença temporal entre o inquérito do INE e o presente estudo. Adicionalmente, é importante considerar a margem de erro associada a este indicador (4,7 p.p.).

A análise revela ainda que cerca de 54% dos consumidores já procederam à mudança de comercializador de energia, um aumento significativo face ao que foi registado no estudo anterior (37,7%). Este crescimento reflete uma maior proatividade dos consumidores no mercado liberalizado de energia. Importa salientar que 46,3% efetuaram essa alteração apenas uma vez nos últimos dez anos, enquanto 24,1% realizaram a mudança duas vezes durante o mesmo período. O preço continua a ser o principal fator motivador da mudança, mantendo-se a tendência observada no estudo anterior.

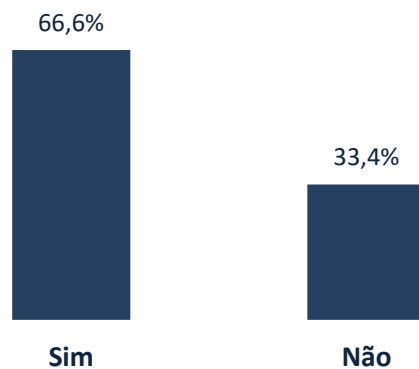
Entre os consumidores que nunca mudaram de comercializador, mais de metade indica conhecer os procedimentos necessários para concretizar essa mudança.

1. Fonte: [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_publicacoes&PUBLICACOESpub\\_boui=48433981&PUBLICACOESmodo=2](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=48433981&PUBLICACOESmodo=2)

## 2. Caracterização do consumidor particular de energia e mudança de comercializador

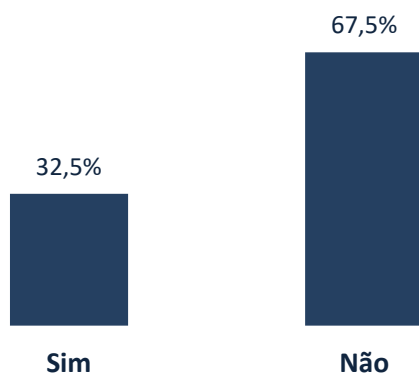
### É um dos responsáveis pela contratação do fornecedor de energia da sua habitação

■ Base amostral = 410 | NS/NR = 1,6%



### Tem gás natural na habitação principal

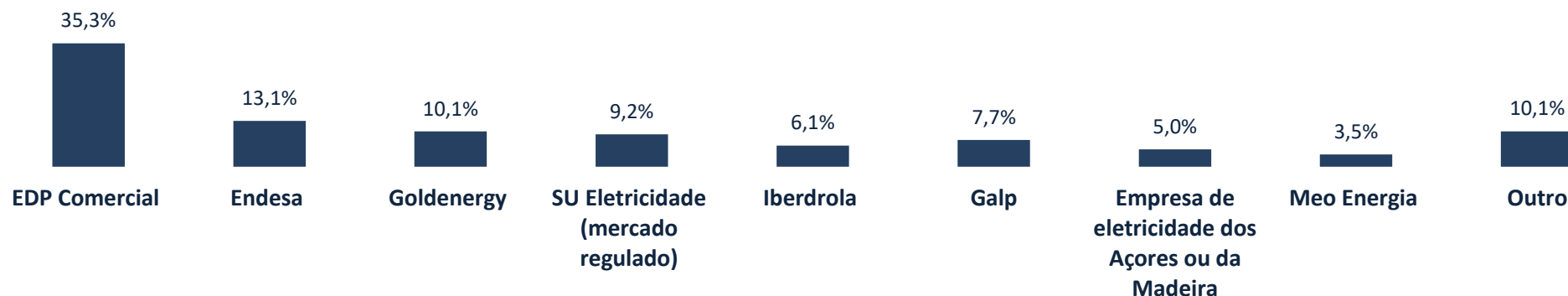
■ Base amostral = 410 | NS/NR = 1,4%



## 2. Caracterização do consumidor particular de energia e mudança de comercializador

### Comercializador de eletricidade contratado

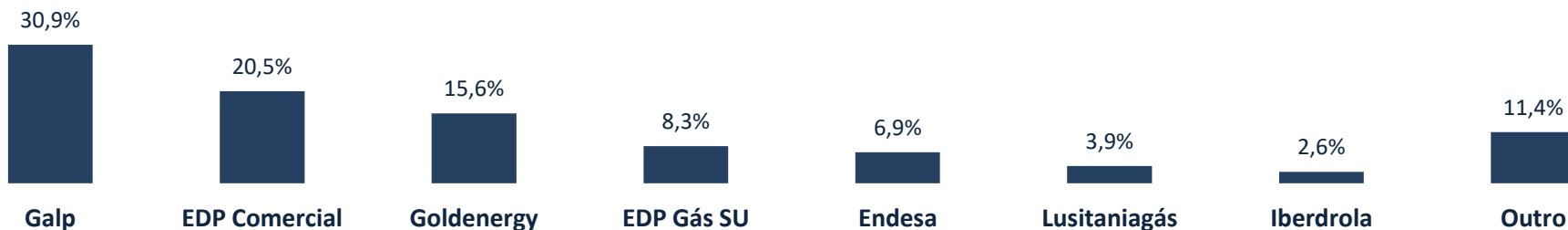
Base amostral = 410 | NS/NR = 8,2%



### Comercializador de gás natural contratado

[Questão apenas respondida pelos consumidores que indicam ter gás natural na habitação principal]

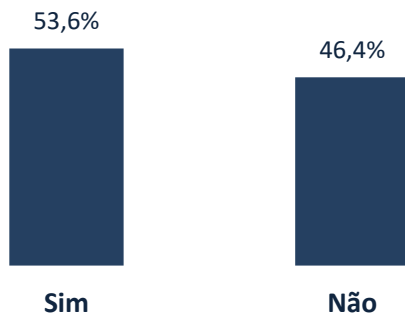
Base amostral = 135 | NS/NR = 13,7%



## 2. Caracterização do consumidor particular de energia e mudança de comercializador

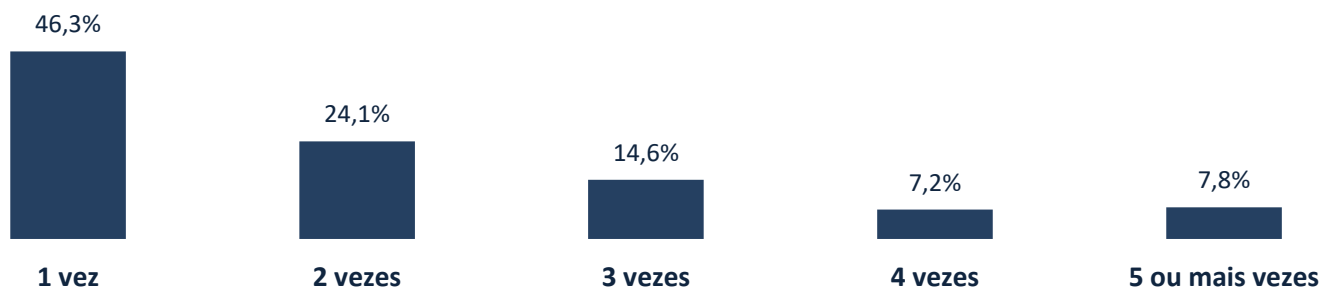
### Alguma vez mudou de comercializador

■ Base amostral = 410 | NS/NR = 1,9%



### Nos últimos dez anos, quantas vezes mudou de comercializador

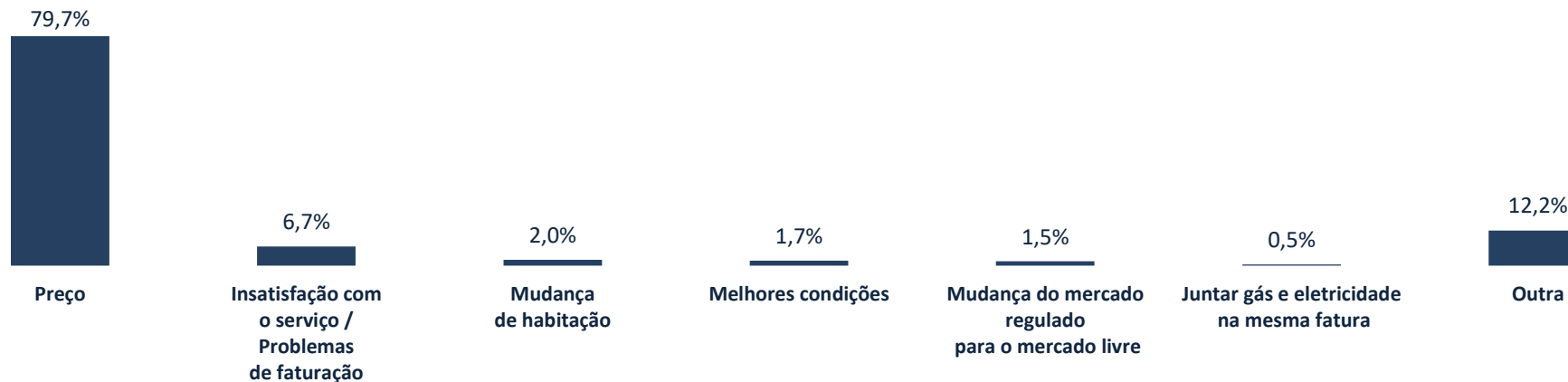
■ Base amostral = 215 | NS/NR = 5,7%



## 2. Caracterização do consumidor particular de energia e mudança de comercializador

### Razões para ter mudado de comercializador

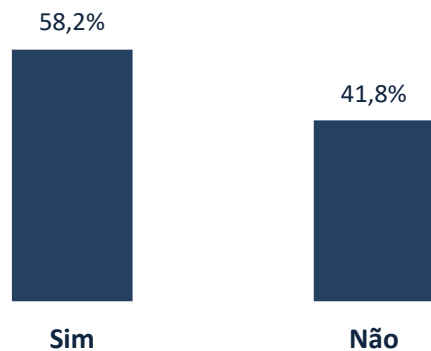
Base amostral = 215 | NS/NR = 4%



### Caso necessite, sabe o que fazer para mudar de comercializador de eletricidade ou de gás natural

[Questão apenas respondida pelos consumidores que indicam nunca ter mudado de comercializador]

Base amostral = 187 | NS/NR = 11,7%



## 3 . Literacia dos consumidores particulares



### 3 . Literacia dos consumidores particulares

Neste capítulo é analisado o nível de literacia dos consumidores.

Na secção 3.1., é analisado o nível de literacia dos consumidores relativamente ao **mercado de energia**. Quando questionados sobre os setores de energia regulados pela ERSE, metade dos consumidores indicam saber quais são esses setores. Entre aqueles que conhecem a ERSE e conseguem identificar algum dos setores regulados, a esmagadora maioria (97,1%) menciona o setor da eletricidade, seguido pelo setor do gás natural (72,2%). Os restantes setores regulados pela ERSE são menos conhecidos.

No que diz respeito ao conhecimento sobre os distribuidores de eletricidade, quase dois terços dos consumidores indicam ter este conhecimento, no entanto, apenas um em cada cinco identifica corretamente a E-Redes como o principal distribuidor, sendo que mais de metade dos consumidores que indicam algum distribuidor referem a EDP.

Já no que respeita aos comercializadores de eletricidade, o nível de conhecimento dos consumidores revela-se mais elevado. A EDP Comercial destaca-se claramente como o comercializador mais conhecido, sendo identificada por cerca de 71% dos consumidores. Também a Endesa, a Iberdrola e a Goldenergy, surgem como comercializadores reconhecidos por uma proporção significativa de consumidores (mais de 25%). Note-se ainda que, comparativamente com o estudo efetuado em 2020, verifica-se um aumento no reconhecimento da Iberdrola e da Goldenergy por parte dos consumidores.

### 3 . Literacia dos consumidores particulares

No setor do gás natural, o desconhecimento dos consumidores é mais acentuado do que no setor da eletricidade. Mais de metade dos consumidores não é capaz de identificar qualquer distribuidor de gás natural. Entre os que conseguem identificar, a Galp é mencionada como distribuidor de gás natural pela maioria dos consumidores.

Relativamente aos comercializadores de gás natural, os consumidores demonstram um nível de conhecimento relativamente superior. Ainda assim, é registada uma taxa de não resposta de 30%. Entre aqueles que identificam algum comercializador de gás natural, a Galp surge como o mais conhecido (56,5%), seguindo-se a EDP Comercial (33,3%).

Cerca de dois terços dos consumidores indicam ter conhecimento da existência dos mercados regulado e liberalizado de energia. Observa-se ainda que uma proporção considerável de consumidores revela compreender a diferença entre estes dois tipos de mercado. Comparativamente ao estudo efetuado em 2020, não se verificam alterações significativas.

### 3 . Literacia dos consumidores particulares

Na secção 3.2., é avaliada a literacia dos consumidores no que respeita às **fontes de energia**. Mais de 70% dos consumidores identificam corretamente a energia eólica, hídrica e solar como as principais fontes de produção de energia em Portugal. Comparativamente ao estudo efetuado em 2020, observa-se um aumento expressivo no reconhecimento da energia solar, verificando-se ainda um reforço no reconhecimento da energia eólica. Uma parte significativa dos inquiridos demonstra também uma boa capacidade de distinguir entre fontes de energia renováveis e não renováveis.

Salienta-se também que a maioria dos consumidores continua a indicar que está ciente da possibilidade de particulares e empresas produzirem a energia que consomem.

No que concerne à literacia associada à fatura de energia, os resultados revelam um défice significativo. Cerca de dois em cada três consumidores indicam desconhecer a informação apresentada na sua fatura. No estudo efetuado em 2020, esta proporção era ligeiramente inferior (63,9%, em 2024, e 57,8%, em 2020). Entre os consumidores que demonstram algum conhecimento, as rubricas mais identificadas são as taxas e impostos (17,5%), a contribuição audiovisual (10,8%) e o preço pago pela potência contratada (9,8%). Mantém-se assim uma tendência clara de desconhecimento por parte dos consumidores, assistindo-se a uma ligeira deterioração quando comparados os resultados com o estudo efetuado em 2020.

### 3 . Literacia dos consumidores particulares

Na secção 3.3., é avaliada a literacia dos consumidores relativamente às **ferramentas de poupança**. Uma proporção reduzida de consumidores que conhecem a ERSE está familiarizada com os simuladores desenvolvidos por esta entidade. Entre os três simuladores oferecidos, o simulador de preços de energia é o mais reconhecido, sendo mencionado por aproximadamente 30% dos consumidores. Este simulador apresenta a maior evolução no conhecimento quando comparado com o estudo efetuado em 2020. Em contrapartida, o simulador de rotulagem de energia continua a registar o menor nível de familiaridade, com apenas 7% de reconhecimento, sendo também o que apresenta a menor evolução em termos de conhecimento. Adicionalmente, entre os consumidores que mencionam outros simuladores de preços de energia, destaca-se o da DECO, como o mais reconhecido, tal como já havia sido verificado no estudo anterior. Por outro lado, regista-se um decréscimo no conhecimento sobre o simulador da EDP. Importa referir que a EDP disponibiliza apenas um simulador de potência contratada, não tendo disponível simulador de preços de energia.

Na secção 3.4., é avaliada a literacia dos **consumidores no que respeita aos seus direitos**. Os consumidores foram questionados sobre os seus direitos no mercado de energia, nomeadamente o direito à informação, à educação e formação para o consumo, à qualidade de serviço e à proteção jurídica e justiça acessível e pronta. À semelhança do estudo efetuado em 2020, a grande maioria dos consumidores continua consciente dos seus direitos, destacando-se o direito à informação e à qualidade de serviço, como os mais reconhecidos.

### 3 . Literacia dos consumidores particulares

Na secção 3.5., é avaliada a implementação de **medidas de promoção ambiental** por parte de consumidores particulares. Os consumidores foram questionados quanto à frequência de implementação de cada uma das nove medidas aqui estudadas, numa escala de 1 a 10, onde 1 significa “raramente” e 10 “utilizo sempre”. As medidas mais frequentemente implementadas são “desligar as luzes quando não são necessárias”, “fechar as persianas para evitar o aquecimento excessivo no verão”, “utilizar as máquinas de lavar com a carga completa e num programa com indicação “ECO”” e “utilizar eletrodomésticos mais eficientes”. Por outro lado, as medidas menos implementadas são “evitar passar a loiça por água à torneira antes de colocar na máquina” e “desligar todos os aparelhos que possam ser mantidos em modo espera”.

Por fim, na secção 3.6., é apresentado o **índice de literacia**, que varia entre 0 e 100, de acordo com o conhecimento dos consumidores particulares sobre o setor energético. Em 2024, o índice de literacia dos consumidores é de 45,3 pontos, registando-se uma ligeira evolução positiva comparativamente com o estudo efetuado em 2020<sup>1</sup>. A análise detalhada indica que este índice é mais elevado entre consumidores do género masculino, consumidores com idades entre 36 e 55 anos, indivíduos com escolaridade ao nível do ensino superior, consumidores com despesas médias mensais mais elevadas e aqueles que são responsáveis pela contratação do fornecedor de energia.

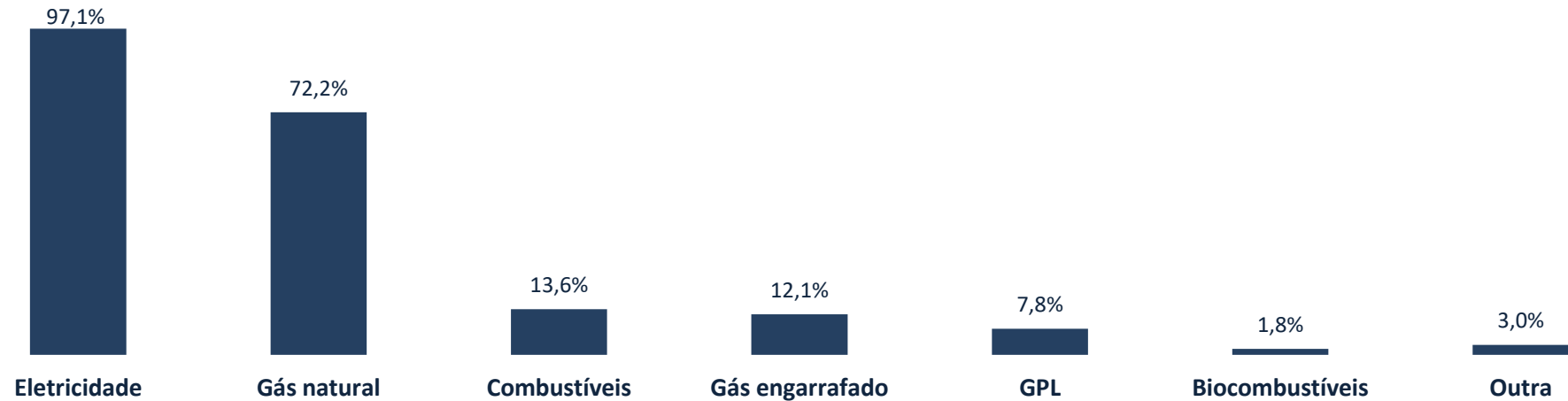
1. Face ao estudo anterior houve ligeiros ajustes na construção do índice, nomeadamente a inclusão do conhecimento sobre o setor do gás natural. A metodologia utilizada para a construção do Índice de Literacia no estudo de 2020 pode ser consultada na secção de Anexos deste documento.

## 3.1. Mercado de energia

### Quais os setores de energia que são regulados pela ERSE? (Resposta Espontânea)

[Questão apenas respondida pelos consumidores que indicam conhecer a ERSE]

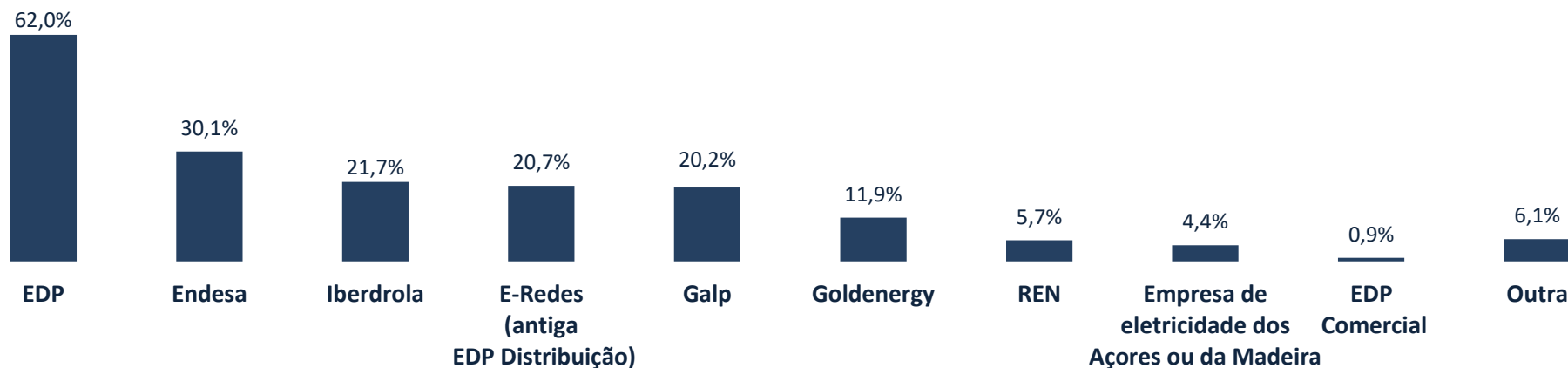
■ Base amostral = 188 | NS/NR = 50%



### 3.1. Mercado de energia

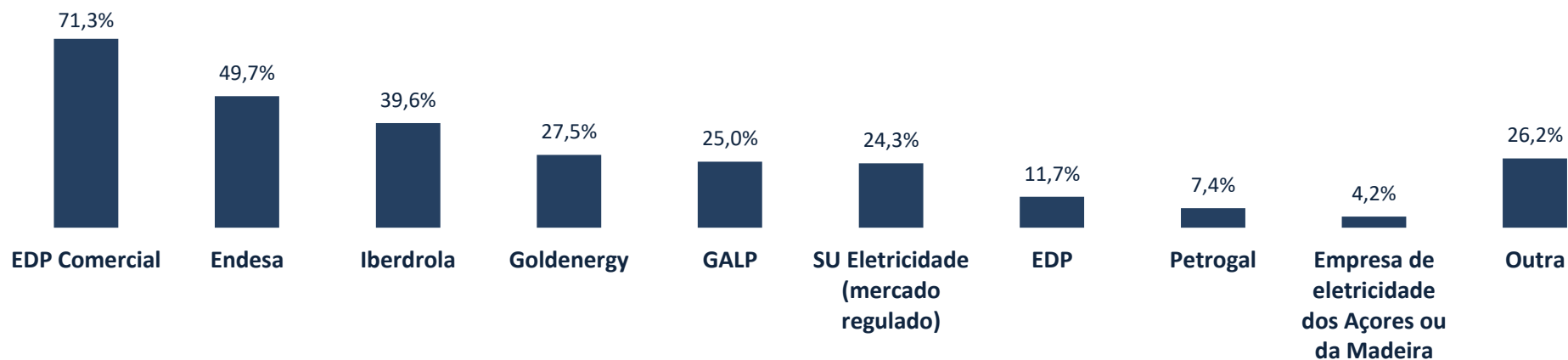
#### Quais os distribuidores de eletricidade que conhece? (Resposta Espontânea)

Base amostral = 410 | NS/NR = 27%



#### Quais os comercializadores de eletricidade que conhece? (Resposta Espontânea)

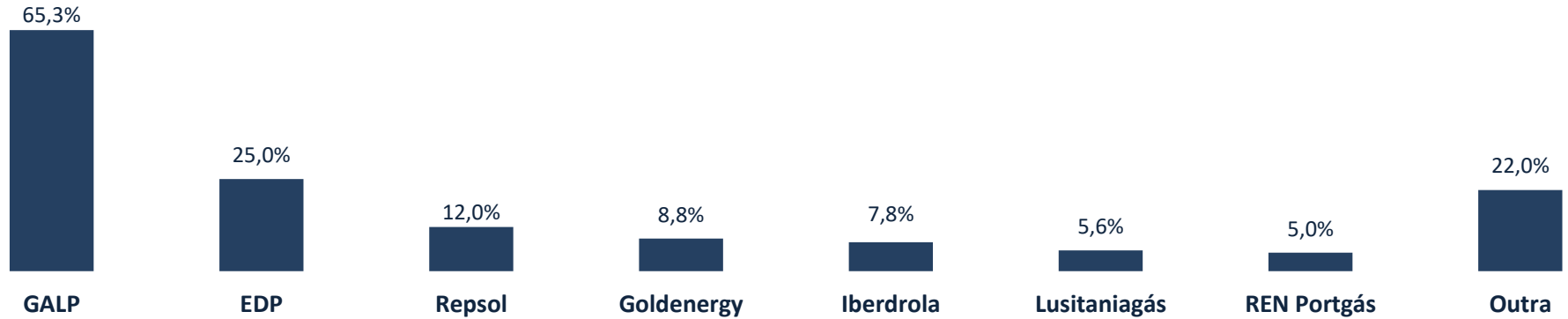
Base amostral = 410 | NS/NR = 3,4%



## 3.1. Mercado de energia

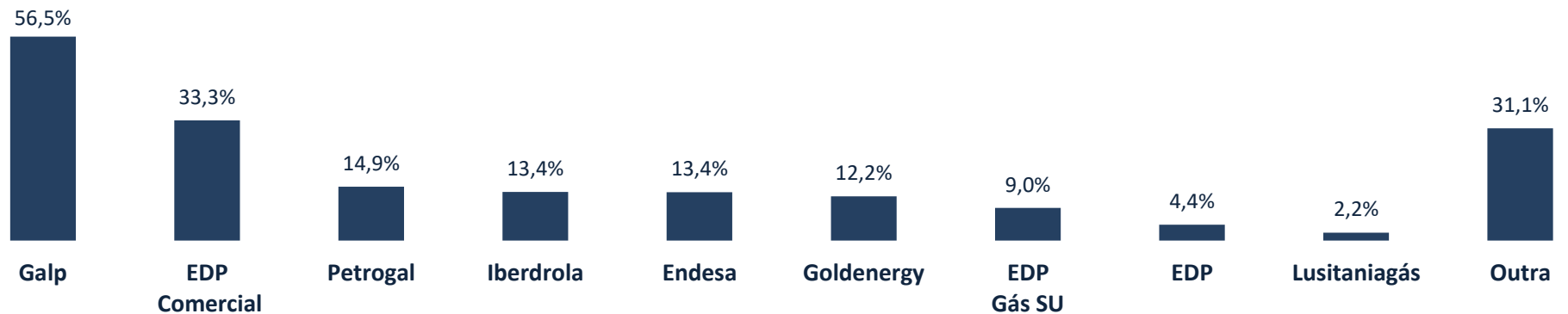
### Quais os distribuidores de gás natural que conhece? (Resposta Espontânea)

Base amostral = 410 | NS/NR = 56,3%



### Quais os comercializadores de gás natural que conhece? (Resposta Espontânea)

Base amostral = 410 | NS/NR = 29,8%

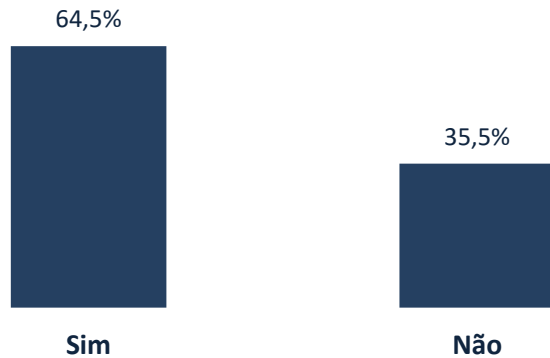




## 3.1. Mercado de energia

### Tem conhecimento do mercado regulado e do mercado liberalizado de energia?

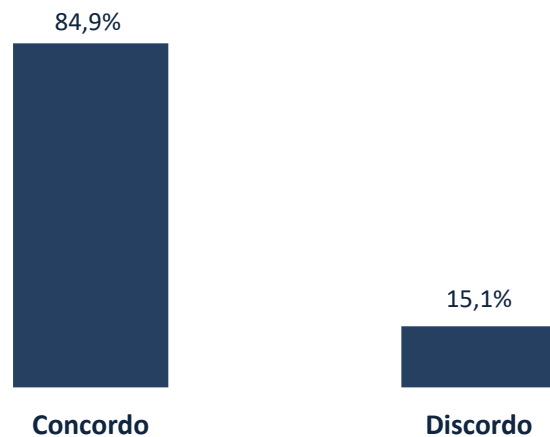
■ Base amostral = 410 | NS/NR = 0,3%



**No mercado regulado, as tarifas praticadas pelos comercializadores de gás natural e eletricidade são fixadas pela ERSE e no mercado liberalizado cada comercializador define os preços e condições comerciais**

[Questão apenas respondida pelos consumidores que indicam ter conhecimento do mercado regulado e do mercado liberalizado de energia]

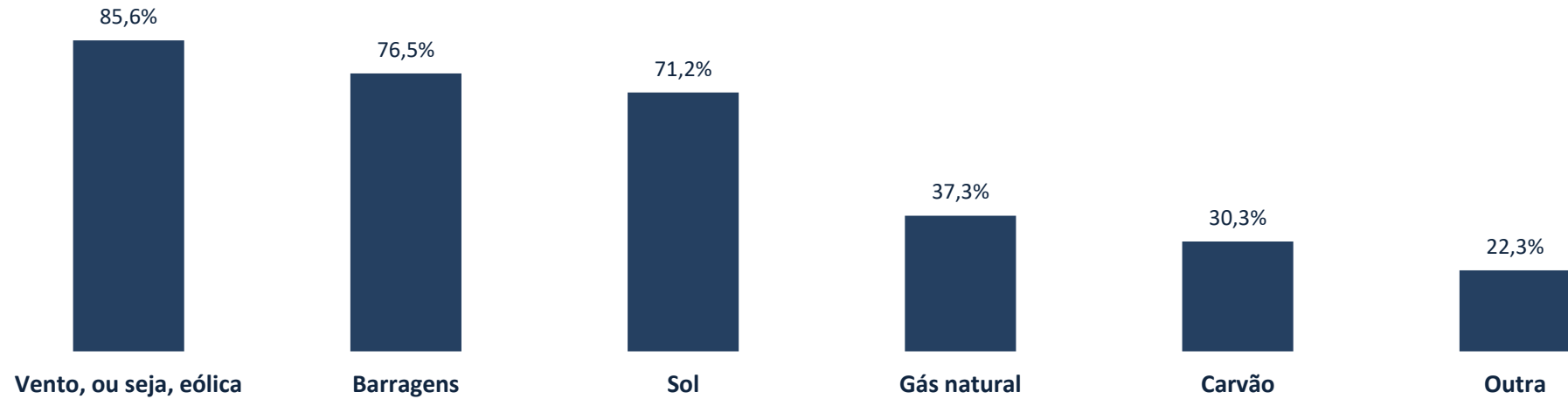
■ Base amostral = 266 | NS/NR = 9,5%



## 3.2. Fontes de energia

Em Portugal a energia produzida tem origem, maioritariamente, em que fontes? (Resposta Espontânea)

■ Base amostral = 410 | NS/NR = 16,6%

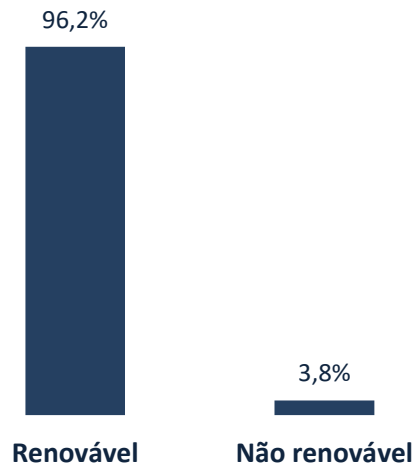


## 3.2. Fontes de energia

### Identificação de tipo de fonte (renovável ou não renovável)

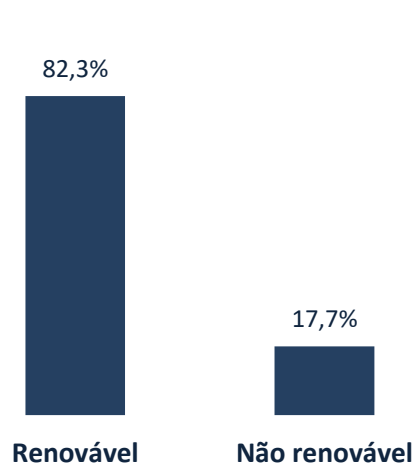
#### Vento, ou seja, eólica

Base amostral = 292 | NS/NR = 2%



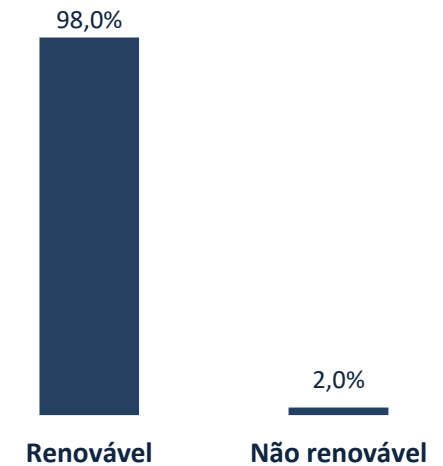
#### Barragens

Base amostral = 263 | NS/NR = 6,2%



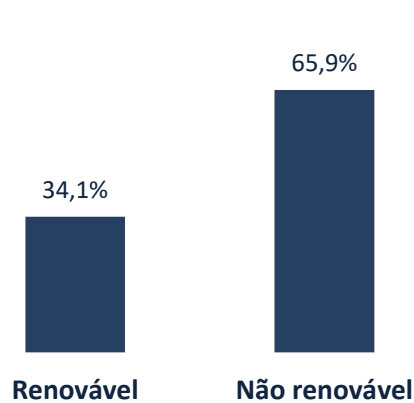
#### Sol

Base amostral = 244 | NS/NR = 1,2%



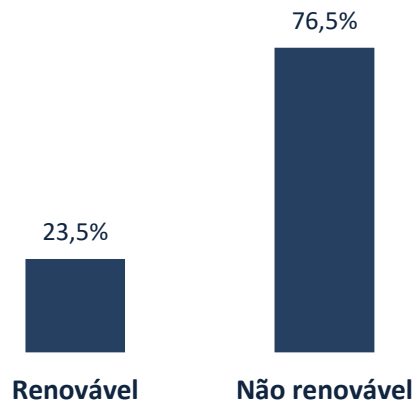
#### Gás natural

Base amostral = 126 | NS/NR = 8,1%



#### Carvão

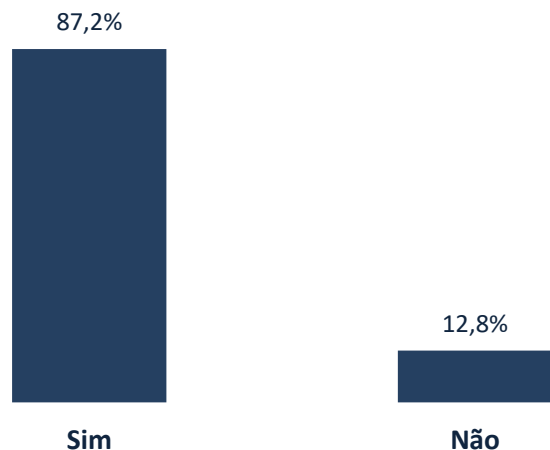
Base amostral = 101 | NS/NR = 2,8%



## 3.2. Fontes de energia

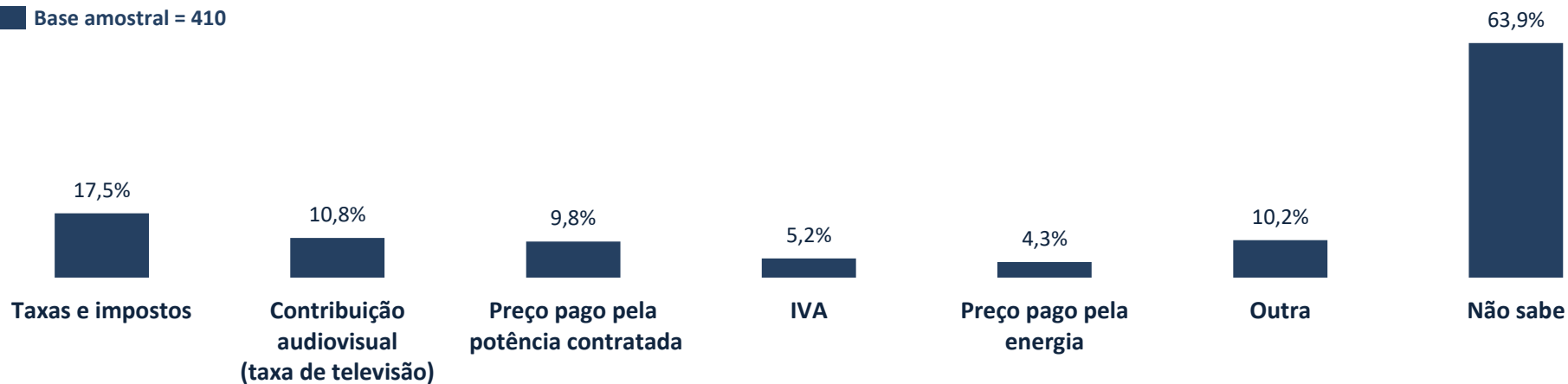
### Sabe se em Portugal é possível os particulares e as empresas produzirem a energia que consomem?

■ Base amostral = 410 | NS/NR = 6,1%



### Que tipo de rubricas ou itens encontra na sua fatura de energia? (Resposta Espontânea)

■ Base amostral = 410

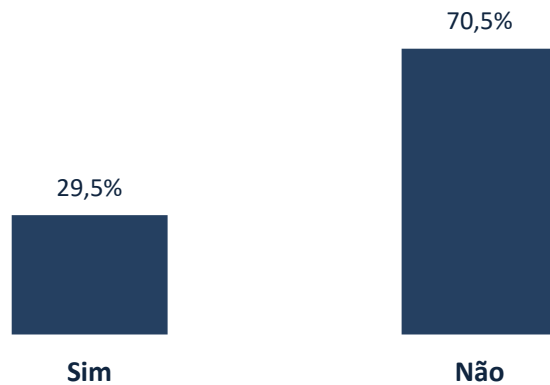


### 3.3. Conhecimento de ferramentas de poupança

#### Conhece o simulador de preços de energia da ERSE?

[Questão apenas respondida pelos consumidores que indicam conhecer a ERSE]

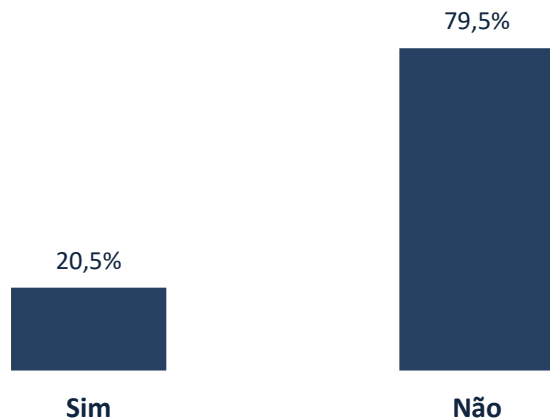
■ Base amostral = 188 | NS/NR = 0%



#### Conhece o simulador de potência contratada da ERSE?

[Questão apenas respondida pelos consumidores que indicam conhecer a ERSE]

■ Base amostral = 188 | NS/NR = 1,7%

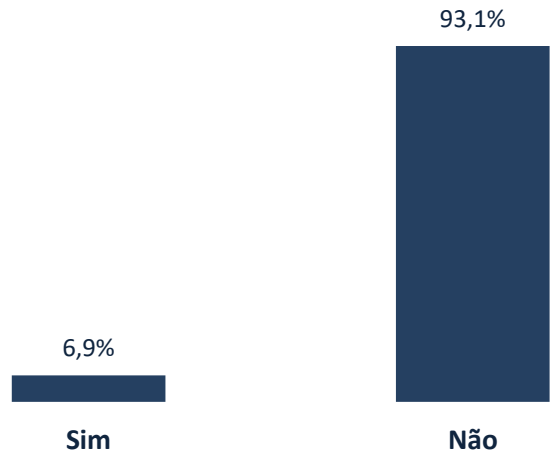


### 3.3. Conhecimento de ferramentas de poupança

#### Conhece o simulador de rotulagem de energia da ERSE?

[Questão apenas respondida pelos consumidores que indicam conhecer a ERSE]

■ Base amostral = 188 | NS/NR = 0%

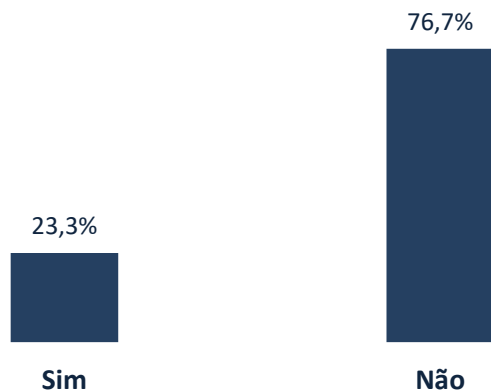


### 3.3. Conhecimento de ferramentas de poupança

**Conhece simuladores de preços de energia de outras entidades?** [Consumidores que conhecem a ERSE]

**Conhece algum simulador de preços de energia?** [Consumidores que não conhecem a ERSE]

■ Base amostral = 410 | NS/NR = 1,1%

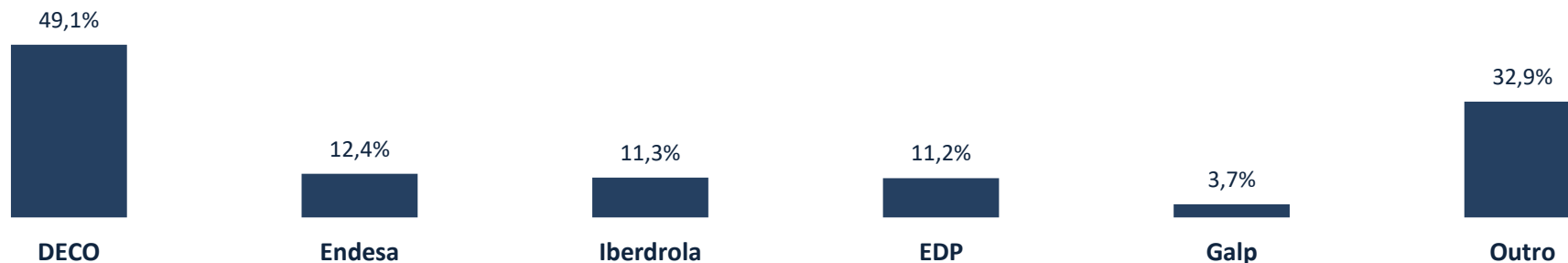


**30,1%**  
dos consumidores do setor de energia conhecem pelo menos um dos simulador<sup>1</sup> disponíveis no mercado.

#### Quais os simuladores que conhece? (Resposta Espontânea)

[Questão apenas respondida pelos consumidores que indicam conhecer algum simulador de preços de energia]

■ Base amostral = 96 | NS/NR = 38,7%

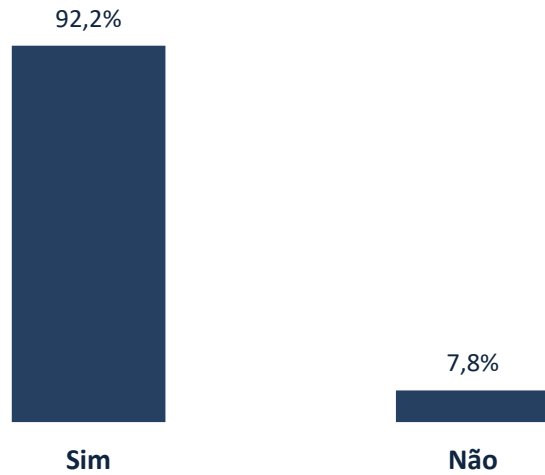


1. Este valor resulta da agregação das respostas às questões sobre o conhecimento dos simuladores de preços de energia, potência contratada e rotulagem de energia disponibilizados pela ERSE, bem como de simuladores de outras entidades.

## 3.4. Direitos do consumidor

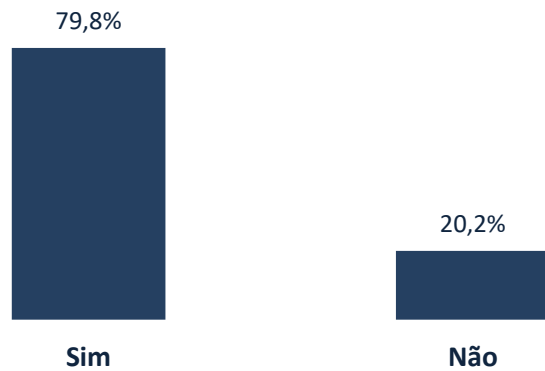
### Direito à informação

■ Base amostral = 410 | NS/NR = 16%



### Direito à educação e formação para o consumo

■ Base amostral = 410 | NS/NR = 23,5%

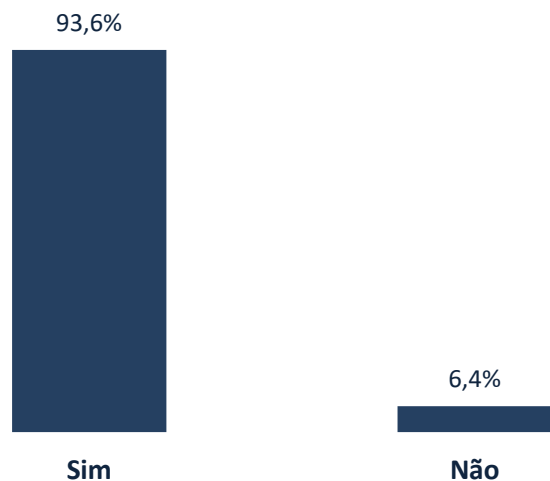




## 3.4. Direitos do consumidor

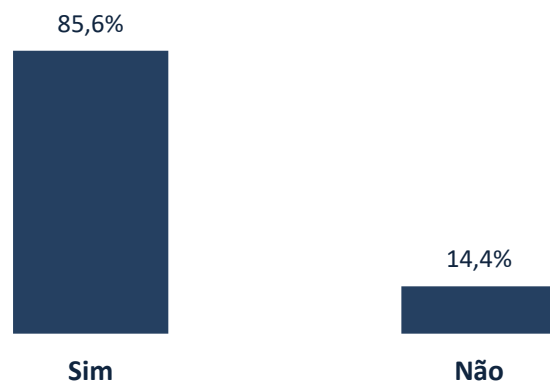
### Direito à qualidade de serviço

■ Base amostral = 410 | NS/NR = 13,3%



### Direito à proteção jurídica e justiça acessível e pronta

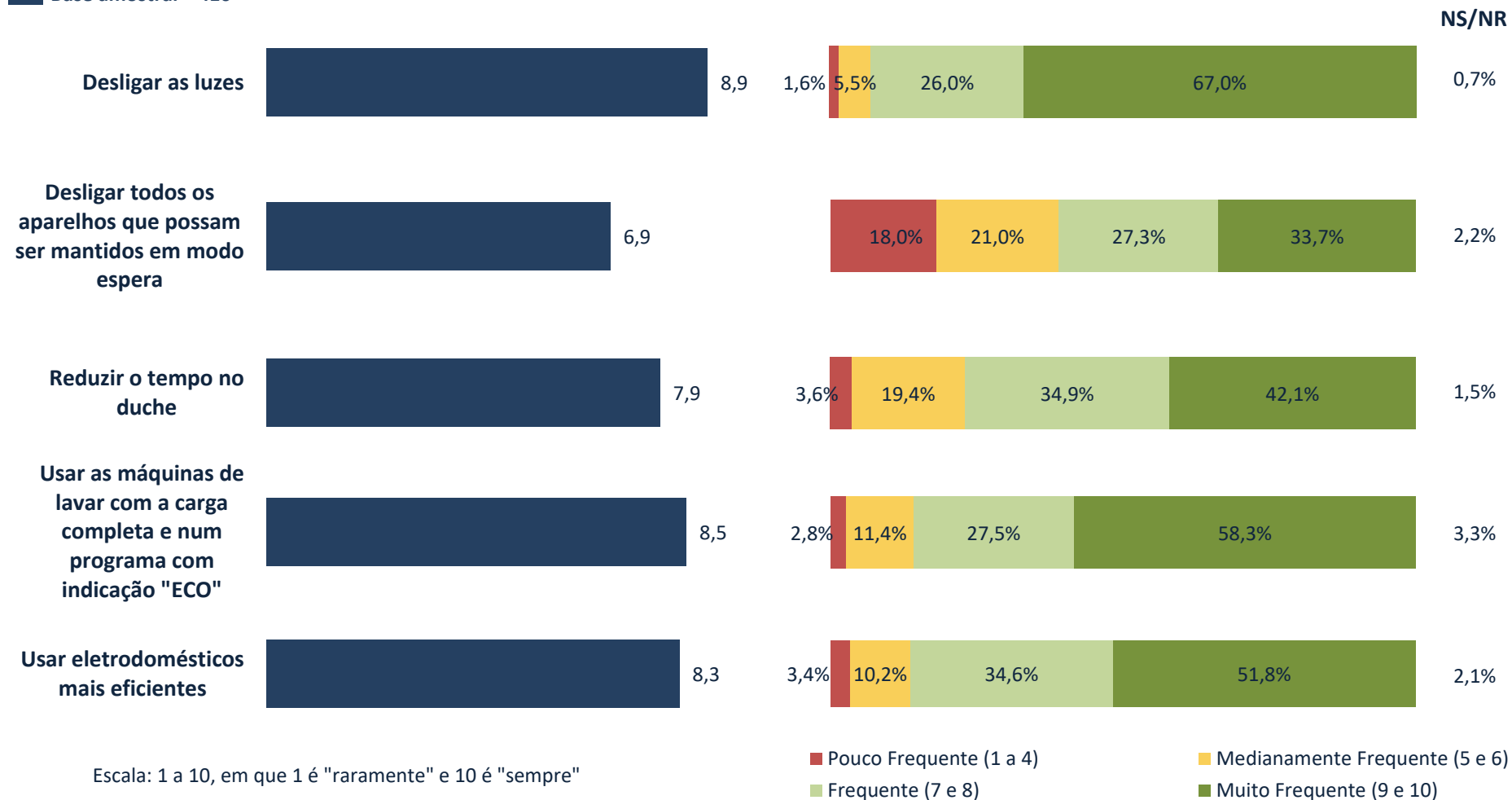
■ Base amostral = 410 | NS/NR = 25,5%



### 3.5. Medidas de promoção ambiental

#### Medidas de promoção ambiental

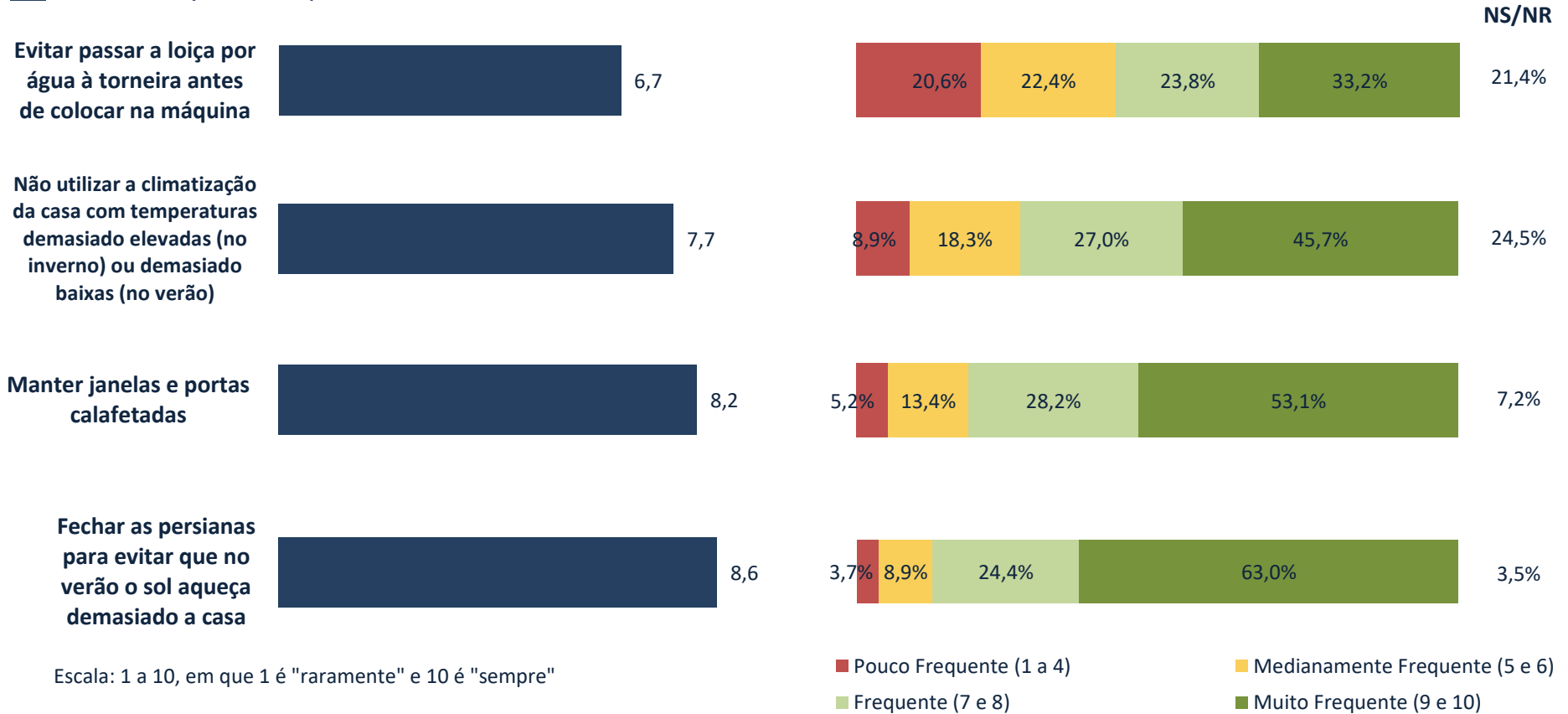
■ Base amostral = 410



### 3.5. Medidas de promoção ambiental

#### Medidas de promoção ambiental

Consumidores particulares | Base amostral = 410



## 3.6. Índice de Literacia

Para uma análise mais sistematizada e de modo a facilitar a leitura dos resultados, foi estimado o índice de literacia, com o objetivo de avaliar de forma mais abrangente o nível de literacia energética dos consumidores particulares.

Este índice foi segmentado de acordo com variáveis sociodemográficas e comportamentais, nomeadamente: género, classe etária, nível de escolaridade, nível médio das despesas mensais e responsável pela contratação do fornecedor de energia. Esta segmentação visa identificar padrões de comportamento entre os diferentes grupos, permitindo identificar quais os segmentos que apresentam maiores lacunas e, assim, definir áreas prioritárias para a implementação de ações de sensibilização e capacitação.

### Construção do Índice de Literacia:

- **Notoriedade total da ERSE** (+1 ponto)
- **Competências da ERSE** (+1 ponto se indicou pelo menos 5 das 7 competências, o que significa que conhece mais de 2 terços das competências da ERSE; +0,5 pontos se indicou pelo menos 1 competência)
- **Setores de energia regulados pela ERSE** (+1 ponto se indica pelo menos um dos setores regulados pela ERSE)
- **Distribuidores de eletricidade que conhece** (+1 ponto se indicou E-redes ou outro distribuidor<sup>1</sup>)
- **Comercializadores de eletricidade que conhece** (+1 ponto se indicou pelo menos 1 um comercializador)
- **Conhecimento do mercado regulado e liberalizado de energia** (+1 ponto se indica ter conhecimento)
- **Concordância com a afirmação "No mercado regulado, as tarifas praticadas pelos comercializadores de gás natural e eletricidade são fixadas pela ERSE e no mercado liberalizado cada comercializador define os preços e condições comerciais."** (+1 ponto se concorda)
- **Fontes da energia produzida em Portugal** (+1 ponto se indicou alguma fonte da energia produzida em Portugal)
- **Identificação das fontes da energia produzidas em Portugal, isto é, se renovável ou não renovável** (+1 ponto se identificou corretamente todas, no caso de apenas ter identificada 1 fonte de energia produzida em Portugal ou 2 ou mais fontes de energia nos outros casos, como sendo ou não renovável; +0,5 se identificou apenas menos uma)
- **Conhecimento da possibilidade de produção de energia para autoconsumo** (+1 ponto se indica ter conhecimento)
- **Rubricas e itens presentes na fatura de energia** (+1 ponto se indica pelo menos uma rubrica ou item que não seja o valor da fatura)
- **Conhecimento dos simuladores da ERSE** (+1 ponto se indicou que sim a todos os simuladores; +0,5 pontos se indicou que sim a pelo menos 1 simulador)
- **Conhecimento de simuladores de preços de energia** (+1 ponto se indica ter conhecimento)
- **Indicação de simuladores de energia** (+1 ponto se indica algum simulador)
- **Conhecimento dos direitos do consumidor** (+1 ponto se identifica os 4 direitos; +0,5 pontos se identifica pelo menos 1 direito)
- **Distribuidores de gás natural que conhece** (+1 ponto se indica pelo menos 1 distribuidor, apenas para os consumidores que têm gás natural na habitação principal)
- **Comercializadores de gás natural que conhece** (+1 ponto se indica pelo menos 1 comercializador, apenas para os consumidores que têm gás natural na habitação principal)

**De modo, a facilitar a leitura do índice, estes pontos foram convertidos para a escala de 0 a 100.**

1. Outro distribuidor da lista presente em <https://www.erse.pt/eletricidade/funcionamento/distribuicao/>

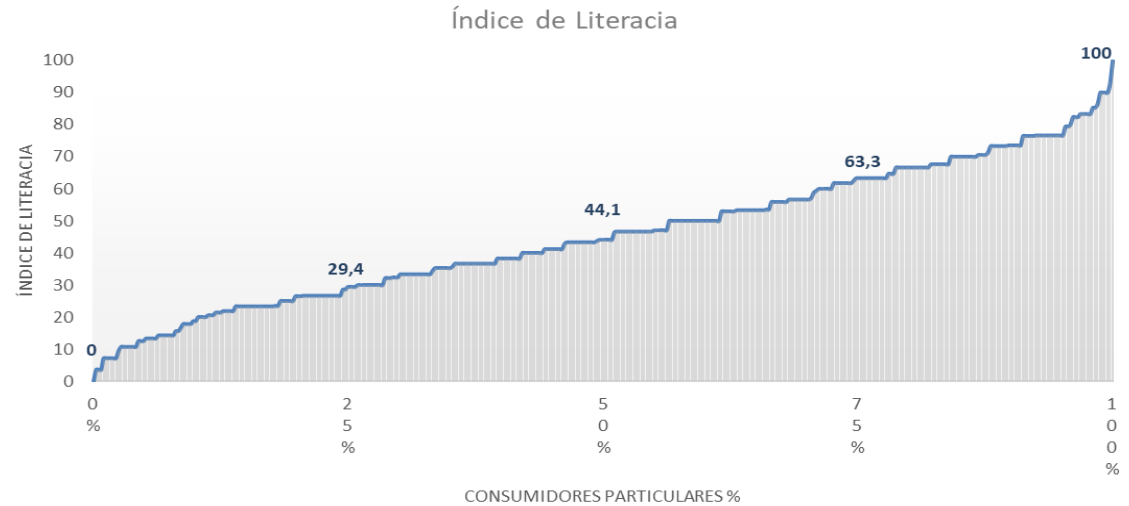
### 3.6. Índice de Literacia

#### Nível de Literacia Global

##### Consumidores Particulares



Escala: 0 a 100, em que 0 é "desconhece todos os aspetos estudados sobre literacia energética" e 100 é "conhece todos os aspetos estudados sobre literacia energética"



O gráfico apresentado segmenta os dados em quartis, com o valor indicado representando o índice de literacia para cada quartil. Especificamente, pode-se observar que:

- 25% dos consumidores apresentam um índice de literacia igual ou inferior a 29,4;
- 75% dos consumidores apresentam um índice de literacia igual ou inferior a 63,3.

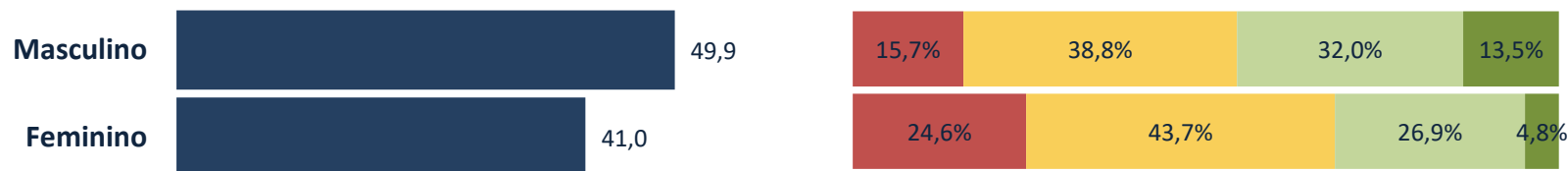
Esta distribuição permite uma análise detalhada da variabilidade do índice de literacia entre os consumidores particulares, evidenciando as diferentes faixas de conhecimento dentro da amostra.

### 3.6. Índice de Literacia

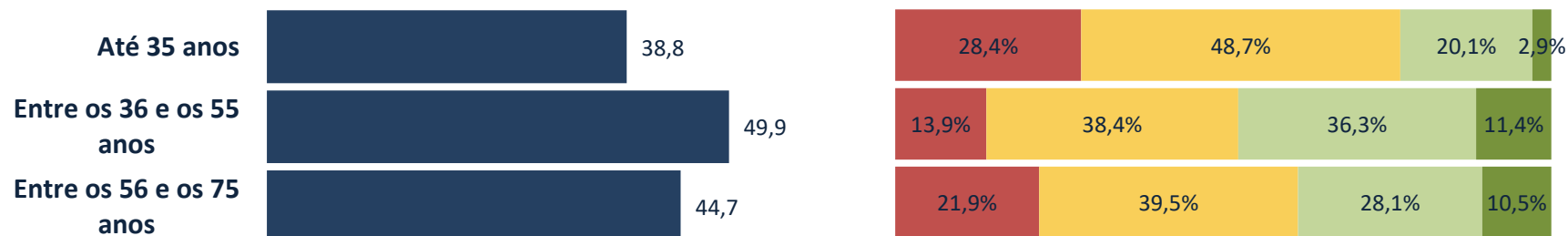
#### Nível de Literacia Global dos Consumidores Particulares



#### Nível de literacia segmentado por Género



#### Nível de literacia segmentado por Classe Etária

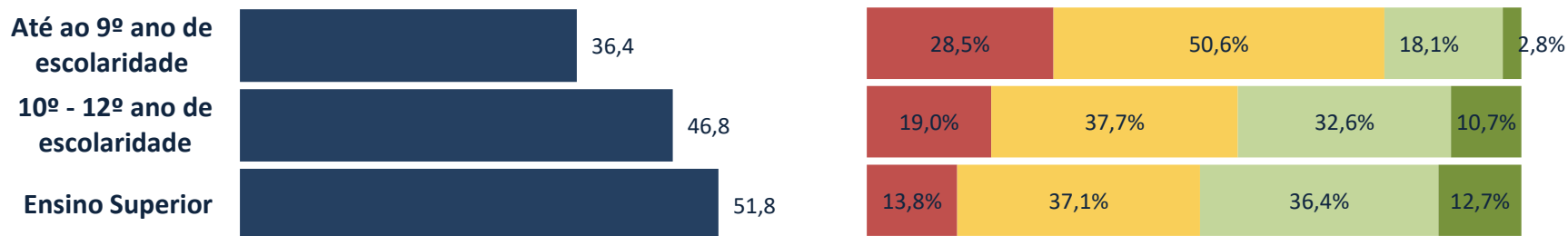


Escala: 0 a 100, em que 0 é "desconhece todos os aspetos estudados sobre literacia energética" e 100 é "conhece todos os aspetos estudados sobre literacia energética"

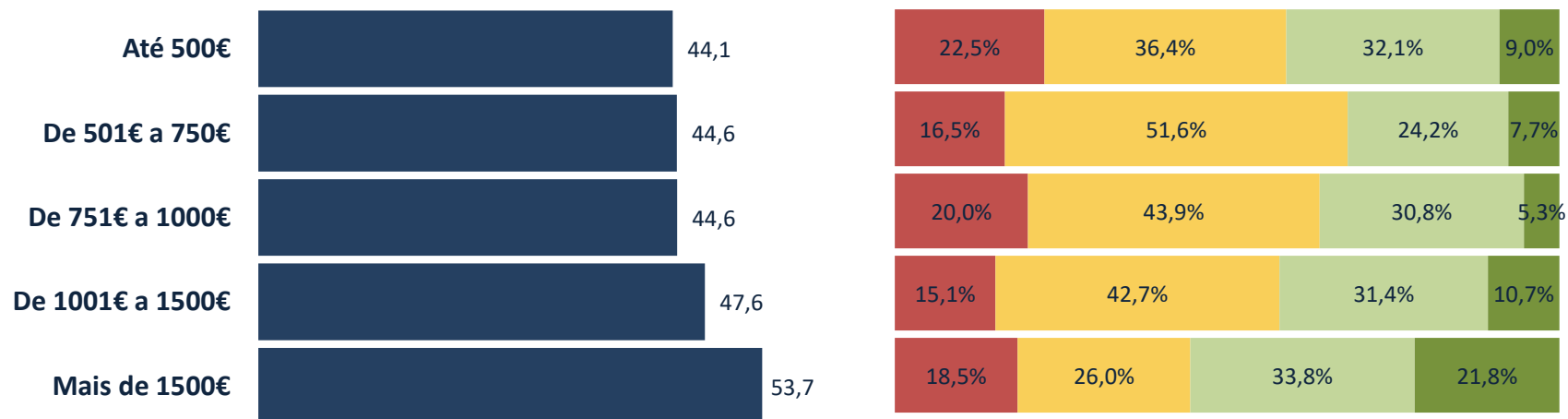
■ Baixo (<=25)      ■ Médio (>25 até <=50)  
■ Alto (>50 até <=75)      ■ Muito alto (>75)

### 3.6. Índice de Literacia

#### Nível de literacia segmentado por Nível de Escolaridade



#### Nível de literacia segmentado por Nível Médio das Despesas Mensais

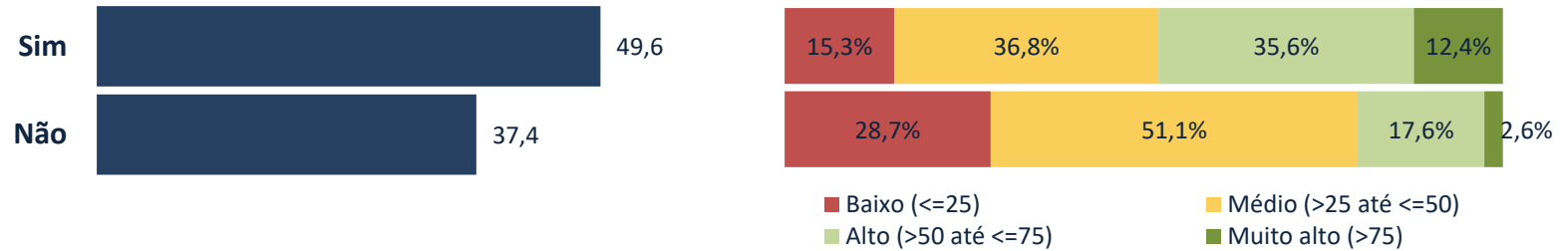


Escala: 0 a 100, em que 0 é "desconhece todos os aspetos estudados sobre literacia energética" e 100 é "conhece todos os aspetos estudados sobre literacia energética"



## 3.6. Índice de Literacia

### Nível de literacia segmentado por se é ou não um dos responsáveis pela contratação do fornecedor de energia



Escala: 0 a 100, em que 0 é "desconhece todos os aspetos estudados sobre literacia energética" e 100 é "conhece todos os aspetos estudados sobre literacia energética"

# 4. Comparação com o estudo de 2020

## 4. Comparação com o estudo de 2020

### Caracterização e perfil do consumidor particular de energia

Indicadores	2024	2020
	%	%
<b>Género</b>		
Masculino	47,7%	49,9%
Feminino	52,3%	50,1%
<b>Classe etária</b>		
Até 25 anos	4,8%	9,7%
Entre 26 e 35 anos	20,5%	18,7%
Entre 36 e 45 anos	16,9%	25,4%
Entre 46 e 55 anos	23,3%	23,7%
Entre 56 e 65 anos	21,1%	13,5%
Entre 66 e 75 anos(1)	13,4%	9,0%
NS/NR	-	1,0%
<b>Região</b>		
Norte	35,4%	32,4%
Centro	21,2%	32,4%
Lisboa	27,5%	19,7%
Alentejo	6,5%	6,0%
Algarve	4,6%	4,7%
Ilhas	4,8%	4,7%
NS/NR	-	1,0%
<b>Nível de instrução</b>		
1.º - 4.º ano de escolaridade	9,0%	5,5%
5.º - 6.º ano de escolaridade	8,8%	7,3%
7.º - 9.º ano de escolaridade	12,5%	14,8%
10.º - 12.º ano de escolaridade	33,9%	33,3%
Ensino Superior	35,8%	39,1%
NS/NR	0,7%	1,5%

(1) No estudo de 2020 correspondia à classe etária 66 ou mais anos

## 4. Comparação com o estudo de 2020

### Caracterização e perfil do consumidor particular de energia

Indicadores	2024	2020
	%	%
<b>Situação profissional</b>		
Empregado	70,1%	73,9%
Desempregado	8,1%	8,4%
Estudante	1,6%	3,7%
Doméstico	2,8%	0,7%
Reformado	17,0%	12,9%
Outro	0,3%	0,2%
NS/NR	0,9%	0,5%
<b>Valor médio das despesas mensais</b>		
Até 250€	3,2%	3,7%
De 251€ a 500€	15,7%	21,3%
De 501€ a 750€	27,0%	33,1%
De 751€ a 1000€	23,1%	19,9%
De 1001€ a 1500€	19,9%	13,8%
De 1501€ a 2500€	9,0%	7,0%
2501€ ou mais	1,3%	1,1%
NS/NR	10,6%	12,1%
<b>Elementos do agregado familiar</b>		
1 pessoa	13,5%	10,8%
2 pessoas	32,2%	28,8%
3 pessoas	25,5%	26,6%
4 pessoas	19,8%	24,8%
5 ou mais pessoas	9,0%	9,0%
NS/NR	1,0%	1,5%
<b>É um dos responsáveis pela contratação do fornecedor de energia da sua habitação</b>		
Sim	66,6%	66,3%
Não	33,4%	33,7%
NS/NR	1,6%	0,5%
<b>Tem gás natural na habitação principal</b>		
Sim	32,5%	n.a.
Não	67,5%	n.a.
NS/NR	1,4%	n.a.

## 4. Comparação com o estudo de 2020

### Caracterização e perfil do consumidor particular de energia

Indicadores	2024	2020
	%	%
<b>Comercializador de energia contratado (Resposta Espontânea)</b>		
EDP Comercial	n.a.	43,5%
EDP / EDP Distribuição	n.a.	15,2%
Endesa	n.a.	9,7%
SU eletricidade (antiga EDP SU)	n.a.	8,6%
Galp	n.a.	6,8%
Iberdrola	n.a.	4,7%
Empresa de eletricidade dos Açores ou da Madeira	n.a.	4,7%
Goldenergy	n.a.	3,7%
Outra	n.a.	3,1%
NS/NR	n.a.	5,7%
<b>Comercializador de eletricidade contratado (Resposta Espontânea)</b>		
EDP Comercial	35,3%	n.a.
Endesa	13,1%	n.a.
Goldenergy	10,1%	n.a.
SU Eletricidade (mercado regulado)	9,2%	n.a.
Iberdrola	6,1%	n.a.
Galp	7,7%	n.a.
Empresa de eletricidade dos Açores ou da Madeira	5,0%	n.a.
Meo Energia	3,5%	n.a.
Outro	10,1%	n.a.
NS/NR	8,2%	n.a.

## 4. Comparação com o estudo de 2020

### Caracterização e perfil do consumidor particular de energia

Indicadores	2024	2020
	%	%
<b>Comercializador de gás natural contratado (Resposta Espontânea)</b>		
Galp	30,9%	n.a.
EDP Comercial	20,5%	n.a.
Goldenergy	15,6%	n.a.
EDP Gás SU	8,3%	n.a.
Endesa	6,9%	n.a.
Lusitaniagás	3,9%	n.a.
Iberdrola	2,6%	n.a.
Outro	11,4%	n.a.
NS/NR	13,7%	n.a.
<b>Alguma vez mudou de comercializador</b>		
Sim	53,6%	37,7%
Não	46,4%	62,3%
NS/NR	1,9%	3,0%
<b>Razões para ter mudado de comercializador (Resposta Espontânea)</b>		
Preço	79,7%	58,0%
Insatisfação com o serviço /Problemas de faturação	6,7%	8,0%
Mudança de habitação	2,0%	3,6%
Melhores condições	1,7%	8,0%
Mudança do mercado regulado para o mercado livre	1,5%	8,7%
Juntar gás e eletricidade na mesma fatura	0,5%	5,1%
Outro	12,2%	17,4%
NS/NR	4,0%	6,8%
<b>Nos últimos dez anos, quantas vezes mudou de comercializador</b>		
1 vez	46,3%	n.a.
2 vezes	24,1%	n.a.
3 vezes	14,6%	n.a.
4 vezes	7,2%	n.a.
5 ou mais vezes	7,8%	n.a.
NS/NR	5,7%	n.a.

## 4. Comparação com o estudo de 2020

### Caracterização e perfil do consumidor particular de energia

Indicadores	2024	2020
	%	%
<b>Caso necessite sabe o que fazer para mudar de comercializador de eletricidade ou de gás natural</b>		
[Questão apenas respondida pelos consumidores que indicam nunca ter mudado de comercializador]		
Sim	58,2%	n.a.
Não	41,8%	n.a.
NS/NR	11,7%	n.a.

## 4. Comparação com o estudo de 2020

### Mercado de energia

Indicadores	2024	2020
	%	%
<b>Quais os setores de energia que são regulados pela ERSE? (Resposta Espontânea)</b>		
[Questão apenas respondida pelos consumidores que indicam conhecer a ERSE]		
Eletricidade	97,1%	94,0%
Gás natural	72,2%	64,0%
Combustíveis	13,6%	20,0%
Energias renováveis	-	6,0%
Gás engarrafado	12,1%	-
GPL	7,8%	1,0%
Mobilidade elétrica	0,0%	2,0%
Outra	3,0%	12,0%
Não responde	50,0%	52,8%
<b>Quais os distribuidores de eletricidade que conhece? (Resposta Espontânea)</b>		
EDP	62,0%	50,2%
Endesa	30,1%	27,1%
Iberdrola	21,7%	18,3%
E-Redes (antiga EDP Distribuição)	20,7%	31,9%
Galp	20,2%	16,6%
Goldenergy	11,9%	-
REN	5,7%	3,4%
Empresa de eletricidade dos Açores ou da Madeira	4,4%	4,4%
EDP Comercial	0,9%	6,1%
Outra	6,1%	5,8%
NS/NR	27,0%	27,2%



## 4. Comparação com o estudo de 2020

### Mercado de energia

Indicadores	2024	2020
	%	%
<b>Quais os comercializadores de eletricidade que conhece? (Resposta Espontânea)</b>		
EDP Comercial	71,3%	51,6%
Endesa	49,7%	53,1%
Iberdrola	39,6%	27,5%
Goldenergy	27,5%	11,1%
GALP	25,0%	25,4%
SU Eletricidade (mercado regulado)	24,3%	19,9%
EDP	11,7%	40,8%
Petrogal	7,4%	-
Empresa de eletricidade dos Açores ou da Madeira	4,2%	3,8%
Outra	26,2%	9,8%
NS/NR	3,4%	2,0%
<b>Quais os distribuidores de gás natural que conhece? (Resposta Espontânea)</b>		
GALP	65,3%	n.a.
EDP	25,0%	n.a.
Repsol	12,0%	n.a.
Goldenergy	8,8%	n.a.
Iberdrola	7,8%	n.a.
Lusitaniagás	5,6%	n.a.
REN Portgás	5,0%	n.a.
Outra	22,0%	n.a.
NS/NR	56,3%	n.a.

## 4. Comparação com o estudo de 2020

### Mercado de energia

Indicadores	2024	2020
	%	%
<b>Quais os comercializadores de gás natural que conhece? (Resposta Espontânea)</b>		
Galp	56,5%	n.a.
EDP Comercial	33,3%	n.a.
Petrogal	14,9%	n.a.
Iberdrola	13,4%	n.a.
Endesa	13,4%	n.a.
Goldenergy	12,2%	n.a.
EDP Gás SU	9,0%	n.a.
EDP	4,4%	n.a.
Lusitaniagás	2,2%	n.a.
Outra	31,1%	n.a.
NS/NR	29,8%	n.a.
<b>Tem conhecimento do mercado regulado e do mercado liberalizado de energia?</b>		
Sim	64,5%	64,4%
Não	35,5%	35,6%
NS/NR	0,3%	0,2%
<b>No mercado regulado, as tarifas praticadas pelos comercializadores de gás natural e eletricidade são fixadas pela ERSE e no mercado liberalizado cada comercializador define os preços e condições comerciais.</b>		
[Questão apenas respondida pelos consumidores que indicam ter conhecimento dos mercados regulado e liberalizado de energia]		
Concordo	84,9%	76,7%
Discordo	15,1%	23,3%
NS/NR	9,5%	14,2%

## 4. Comparação com o estudo de 2020

### Fontes de energia

Indicadores	2024	2020
	%	%
<b>Em Portugal a energia produzida tem origem, maioritariamente, em que fontes?</b>		
Vento, ou seja, energia eólica	85,6%	67,8%
<i>Renovável</i>	96,2%	<i>n.a.</i>
<i>Não renovável</i>	3,8%	<i>n.a.</i>
<i>NS/NR</i>	2,0%	<i>n.a.</i>
Barragens	76,5%	74,1%
<i>Renovável</i>	82,3%	<i>n.a.</i>
<i>Não renovável</i>	17,7%	<i>n.a.</i>
<i>NS/NR</i>	6,2%	<i>n.a.</i>
Sol, ou seja, energia solar	71,2%	30,0%
<i>Renovável</i>	98,0%	<i>n.a.</i>
<i>Não renovável</i>	2,0%	<i>n.a.</i>
<i>NS/NR</i>	1,2%	<i>n.a.</i>
Gás Natural	37,3%	15,4%
<i>Renovável</i>	34,1%	<i>n.a.</i>
<i>Não renovável</i>	65,9%	<i>n.a.</i>
<i>NS/NR</i>	8,1%	<i>n.a.</i>
Carvão	30,3%	21,2%
<i>Renovável</i>	23,5%	<i>n.a.</i>
<i>Não renovável</i>	76,5%	<i>n.a.</i>
<i>NS/NR</i>	2,8%	<i>n.a.</i>
Outra	22,3%	11,0%
<i>NS/NR</i>	16,6%	10,4%

## 4. Comparação com o estudo de 2020

### Fontes de energia

Indicadores	2024	2020
	%	%
<b>Sabe se em Portugal é possível os particulares e as empresas produzirem a energia que consomem?</b>		
Sim	87,2%	88,9%
Não	12,8%	11,1%
NS/NR	6,1%	4,2%
<b>Que tipo de rubricas ou itens encontra na sua fatura de energia?</b>		
Taxas e impostos	17,5%	19,3%
Contribuição audiovisual (taxa de televisão)	10,8%	14,6%
Preço pago pela potência contratada	9,8%	13,6%
IVA	5,2%	7,7%
Preço pago pela energia	4,3%	-
Consumos	-	14,3%
Outra	10,2%	21,4%
Não sabe	63,9%	57,8%

## 4. Comparação com o estudo de 2020

### Conhecimento de ferramentas de poupança

Indicadores	2024	2020
	%	%
<b>Conhece o simulador de preços de energia da ERSE?</b> [Questão apenas respondida pelos consumidores que indicam conhecer a ERSE]		
Sim	29,5%	17,6%
Não	70,5%	82,4%
NS/NR	0,0%	0,9%
<b>Conhece o simulador de potência contratada da ERSE?</b> [Questão apenas respondida pelos consumidores que indicam conhecer a ERSE]		
Sim	20,5%	14,2%
Não	79,5%	85,8%
NS/NR	1,7%	0,0%
<b>Conhece o simulador de rotulagem de energia da ERSE?</b> [Questão apenas respondida pelos consumidores que indicam conhecer a ERSE]		
Sim	6,9%	5,2%
Não	93,1%	94,8%
NS/NR	0,0%	0,0%
<b>Conhece simuladores de preços de energia?</b> <sup>1</sup>		
Sim	23,3%	24,4%
Não	76,7%	75,6%
NS/NR	1,1%	0,0%
<b>Quais os simuladores que conhece?</b> [Questão apenas respondida pelos consumidores que indicam conhecer algum simulador de preços de energia]		
DECO	49,1%	45,8%
Endesa	12,4%	15,3%
Iberdrola	11,3%	6,9%
EDP	11,2%	34,7%
Galp	3,7%	6,9%
Outro	32,9%	8,3%
NS/NR	38,7%	27,3%

1. Para o segmento de consumidores que conhece a ERSE esta questão refere-se a todos os simuladores exceto os da ERSE.

## 4. Comparação com o estudo de 2020

### Direitos do consumidor

Indicadores	2024	2020
	%	%
<b>Direito à informação</b>		
Sim	92,2%	98,9%
Não	7,8%	1,1%
NS/NR	16,0%	6,9%
<b>Direito à educação e formação para o consumo</b>		
Sim	79,8%	85,9%
Não	20,2%	14,1%
NS/NR	23,5%	14,3%
<b>Direito à qualidade de serviço</b>		
Sim	93,6%	95,2%
Não	6,4%	4,8%
NS/NR	13,3%	7,2%
<b>Direito à proteção jurídica e justiça acessível e pronta</b>		
Sim	85,6%	88,6%
Não	14,4%	11,4%
NS/NR	25,5%	17,8%

## 4. Comparação com o estudo de 2020

### Medidas de promoção ambiental

Indicadores	2024	2020
	Média	Média
<b>Medidas de promoção ambiental</b>		
Desligar as luzes	8,9	8,6
Desligar todos os aparelhos que possam ser mantidos em modo espera	6,9	7,1
Reduzir o tempo no duche	7,9	7,7
Usar as máquinas de lavar com a carga completa e num programa com indicação "ECO"	8,5	8,6
Usar eletrodomésticos mais eficientes	8,3	8,5
Evitar passar a loiça por água à torneira antes de colocar na máquina	6,7	n.a.
Não utilizar a climatização da casa com temperaturas demasiado elevadas (no inverno) ou demasiado baixas (no verão)	7,7	n.a.
Manter janelas e portas calafetadas	8,2	n.a.
Fechar as persianas para evitar que no verão o sol aqueça demasiado a casa	8,6	n.a.

## 4. Comparação com o estudo de 2020

### Índice de Literacia

Indicadores	2024	2020
	Média	Média
Índice de Literacia <sup>1</sup>	45,3	42,8

1. Face ao estudo anterior houve ligeiros ajustes na construção do índice, nomeadamente a inclusão do conhecimento sobre o setor do gás natural. A metodologia utilizada para a construção do Índice de Literacia no estudo de 2020 pode ser consultada na secção de Anexos deste documento.



# Anexos

# Anexo – Caracterização sociodemográfica do consumidor particular de energia

	Consumidores particulares					
	Global			Responsáveis pela contratação do fornecedor de energia		
	Pop. %	Amostra n	Amostra %	Pop. %	Amostra n	Amostra %
<b>Género</b>						
Masculino	47,7%	194	47,3%	52,4%	144	52,6%
Feminino	52,3%	216	52,7%	47,6%	130	47,4%
<b>Classe etária</b>						
Até 25 anos	4,8%	18	4,4%	1,3%	3	1,1%
Entre 26 e 35 anos	20,5%	70	17,1%	16,1%	36	13,1%
Entre 36 e 45 anos	16,9%	74	18,0%	18,2%	52	19,0%
Entre 46 e 55 anos	23,3%	102	24,9%	24,3%	72	26,3%
Entre 56 e 65 anos	21,1%	90	22,0%	24,2%	67	24,5%
Entre 66 e 75 anos	13,4%	56	13,7%	15,9%	44	16,1%
<b>Região</b>						
Norte	35,4%	148	36,1%	37,8%	105	38,3%
Centro	21,2%	87	21,2%	19,8%	55	20,1%
Lisboa	27,5%	112	27,3%	27,0%	73	26,6%
Alentejo	6,5%	26	6,3%	7,3%	19	6,9%
Algarve	4,6%	18	4,4%	3,5%	10	3,6%
Ilhas	4,8%	19	4,6%	4,7%	12	4,4%
<b>Nível de instrução<sup>1</sup></b>						
1.º - 4.º ano de escolaridade	9,0%	37	9,0%	10,5%	28	10,2%
5.º - 6.º ano de escolaridade	8,7%	39	9,5%	8,9%	26	9,5%
7.º - 9.º ano de escolaridade	12,5%	53	12,9%	12,1%	35	12,8%
10.º - 12.º ano de escolaridade	33,6%	132	32,2%	33,1%	88	32,1%
Ensino Superior	35,5%	146	35,6%	35,4%	97	35,4%
NS/NR	0,7%	3	0,7%			

1.A proporção de indivíduos com níveis de instrução escolar mais elevado é superior aos observados na população portuguesa devido à menor disponibilidade de colaboração neste tipo de estudos por parte de indivíduos com menor nível de instrução.

# Anexo – Caracterização sociodemográfica do consumidor particular de energia

	Consumidores particulares					
	Global			Responsáveis pela contratação do fornecedor de energia		
	Pop. %	Amostra n	Amostra %	Pop. %	Amostra n	Amostra %
<b>Situação profissional</b>						
Empregado	69,5%	284	69,3%	70,5%	192	70,1%
Desempregado	8,0%	32	7,8%	5,3%	15	5,5%
Estudante	1,6%	7	1,7%	1,0%	3	1,1%
Doméstico	2,8%	11	2,7%	1,4%	4	1,5%
Reformado	16,9%	71	17,3%	20,6%	57	20,8%
Outro	0,3%	1	0,2%	0,5%	1	0,4%
NS/NR	0,9%	4	1,0%	0,7%	2	0,7%
<b>Valor médio das despesas mensais</b>						
Até 250€	2,9%	12	2,9%	2,5%	7	2,6%
De 251€ a 500€	14,0%	57	13,9%	14,6%	40	14,6%
De 501€ a 750€	24,1%	101	24,6%	24,6%	67	24,5%
De 751€ a 1000€	20,7%	85	20,7%	20,2%	56	20,4%
De 1001€ a 1500€	17,8%	73	17,8%	16,9%	47	17,2%
De 1501€ a 2500€	8,1%	34	8,3%	10,9%	30	10,9%
De 2501€ a 3000€	1,2%	5	1,2%	1,8%	5	1,8%
3001€ ou mais	0,6%	3	0,7%	0,7%	2	0,7%
NS/NR	10,6%	40	9,8%	7,9%	20	7,3%
<b>Elementos do agregado familiar</b>						
1 pessoa	13,4%	53	12,9%	15,0%	42	15,3%
2 pessoas	31,8%	132	32,2%	29,2%	82	29,9%
3 pessoas	25,3%	103	25,1%	25,5%	68	24,8%
4 pessoas	19,6%	81	19,8%	22,0%	59	21,5%
5 ou mais pessoas	8,9%	37	9,0%	8,2%	23	8,4%
NS/NR	1,0%	4	1,0%			

### Construção do Índice de Literacia:

- **Notoriedade total da ERSE** (+1 ponto)
- **Competências da ERSE** (+1 ponto se indicou que sim a todas as competências; +0,5 pontos se indicou que sim a pelo menos 1 competência)
- **Setores de energia regulados pela ERSE** (+1 ponto se indica eletricidade e/ou gás natural e/ou combustíveis e/ou energias renováveis e/ou mobilidade elétrica e/ou GPL)
- **Produtores de energia que conhece** (+1 ponto se indicou "Grupo EDP/EDP Produção")
- **Distribuidores de energia que conhece** (+1 ponto se indicou "EDP Distribuição")
- **Comercializadores de energia que conhece** (+1 ponto se não indicou "EDP")
- **Conhecimento do mercado regulado e liberalizado de energia** (+1 ponto se indica ter conhecimento)
- **Concordância ou não com a afirmação "No mercado regulado, as tarifas praticadas pelos comercializadores de gás natural e eletricidade são fixadas pela ERSE e no mercado liberalizado cada comercializador define os preços e condições comerciais."** (+1 ponto se concorda)
- **Fontes da energia produzida em Portugal** (+1 ponto se indicou alguma fonte)
- **Conhecimento da possibilidade de produção de energia para autoconsumo** (+1 ponto se indica ter conhecimento)
- **Rubricas e itens presentes na fatura de energia** (+1 ponto se indica pelo menos uma rubrica ou item)
- **Conhecimento dos simuladores da ERSE** (+1 ponto se indicou que sim a todos os simuladores; +0,5 pontos se indicou que sim a pelo menos 1 simulador)
- **Conhecimento de simuladores de preços de energia** (+1 ponto se indica ter conhecimento)
- **Indicação de simuladores de energia** (+1 ponto se indica algum simulador)
- **Conhecimento dos direitos do consumidor** (+1 ponto se indicou que sim a todos os direitos; +0,5 pontos se indicou que sim a pelo menos 1 direito)

**Dadas as variáveis e os pontos obtidos em cada uma, o total de pontos possível de obter é 16. De modo, a facilitar a leitura do índice, estes pontos foram convertidos para a escala de 0 a 100.**