



Estudo de literacia dos consumidores na área da energia

Relatório final

setembro | 2020



Resumo Executivo	3
1. Metodologia	12
2. Caraterização e perfil dos consumidores particulares e empresariais entrevistados	15
3. Literacia dos Consumidores	26
3.1. Mercado de energia	30
3.2. Fontes de energia	34
3.3. Conhecimento de ferramentas de poupança	36
3.4. Direitos do consumidor	39
3.5. Medidas de promoção ambiental	41
3.6. Índice de Literacia	43

Resumo Executivo

Índice de Literacia



Consumidores Particulares 42,8 pontos

Consumidores Empresariais 49,7 pontos

Conhecimento do mercado regulado e do mercado liberalizado de energia



Consumidores Particulares 64,4%

Consumidores Empresariais 80,5%

Origem das fontes de energia produzida em Portugal

Barragens



Consumidores Particulares 74,1%

Consumidores Empresariais 74,4%

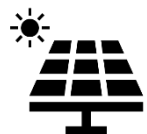
Energia eólica



Consumidores Particulares 67,8%

Consumidores Empresariais 63,9%

Conhecimento sobre a possibilidade dos consumidores produzirem a energia que consomem



Consumidores Particulares 88,9%

Consumidores Empresariais 90,9%

Conhecimento sobre as rubricas ou itens presentes na fatura de eletricidade



Consumidores Particulares 42,2%

Consumidores Empresariais 54,8%

Conhecimento de simuladores de preços de energia



Consumidores Particulares 24,4%

Consumidores Empresariais 28,3%

Medidas de eficiência energética implementadas pelas empresas nos últimos 3 anos



Consumidores Empresariais 45,3%



Alteração das lâmpadas para LED 69,8%

Os consumidores têm dificuldade em distinguir produtores, distribuidores e comercializadores de eletricidade. Foram referenciadas as seguintes empresas:

Produtores	Distribuidores	Comercializadores
EDP Grupo EDP/EDP Produção Iberdrola Galp Endesa REN Empresa de eletricidade dos Açores ou da Madeira	EDP Endesa EDP Distribuição Iberdrola Galp REN EDP Comercial Empresa de eletricidade dos Açores ou da Madeira	EDP Endesa SU Eletricidade Goldenergy Galp Power/Galp on Iberdrola EDP Comercial Empresa de eletricidade dos Açores ou da Madeira

Os consumidores têm também dificuldade em identificar corretamente as empresas do Grupo EDP por áreas de atividade (produção, distribuição e comercialização)

Grupo EDP (Produção)	EDP	EDP Distribuição
SU Eletricidade (antida EDP SU)		EDP Comercial

A legitimidade e a perceção da relevância de uma Entidade Reguladora dependem tanto dos resultados alcançados pela sua atividade, quanto da comunicação, divulgação e utilização desses resultados por parte dos diferentes destinatários da regulação. A atividade desenvolvida por estas entidades permite afirmar o seu posicionamento na sociedade e na relação com os diversos *stakeholders*.

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

1. Efetuar a caracterização socioeconómica e de perfil do consumidor do setor da energia;
2. Determinar o grau de conhecimento e a literacia energética do consumidor relativamente ao mercado da energia.

Para o efeito foi realizado um estudo quantitativo, abrangendo consumidores particulares com 18 ou mais anos de idade e consumidores empresariais/industriais do setor de energia (eletricidade e gás), residentes em território nacional.

1. CARATERIZAÇÃO SOCIOECONÓMICA E PERFIL DO CONSUMIDOR

Nos consumidores particulares, a amostra é dividida em percentagem idêntica por género. Verifica-se ainda que 49,0% tem idade compreendida entre os 36 e os 55 anos e é maioritariamente constituída pelo responsável pela contratação do fornecedor de energia (66,3%). O valor médio das despesas mensais de 54,4% dos consumidores é entre 251€ e 750€ (21,3% gasta entre 251€ e 500€ e 33,1% gasta entre 501€ e 700€). A percentagem de consumidores particulares que mudou de comercializador situa-se em 37,7%, sendo a principal razão apontada para esta mudança o preço/tarifa/raduzir custos/descontos (58,0%).

No segmento empresarial, 51,8% dos inquiridos apresenta como atividade principal os serviços, 78,8% tem menos de 10 colaboradores (microempresas) e 73,7% possui volume de negócios inferior a 500 000€. Cerca de 35,0% dos consumidores empresariais indica já ter mudado de comercializador, sendo também o preço/tarifa/descontos a principal razão indicada (75,0%).

2. CONHECIMENTO E LITERACIA ENERGÉTICA DOS CONSUMIDORES

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

MERCADO DE ENERGIA

Relativamente à notoriedade da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, conclui-se que 52,3% e 66,8% dos consumidores particulares e empresariais indicam conhecê-la. No entanto, no que se refere ao conhecimento dos consumidores que indicam conhecer a ERSE relativamente às suas competências (competências para fixar tarifas e preços, competências para fazer e aprovar regulamentos, competências para emitir ordens, instruções e recomendações, competências para emitir pareceres a outras entidades de administração pública ou ao Governo e competência sancionatória, ou seja, competência para aplicar penalizações às entidades reguladas), uma significativa percentagem (entre 19,9% e 30,2%) não responde, indicando desconhecer as mesmas.

Entre os consumidores que respondem, a percentagem que faz a identificação das mesmas corretamente é sempre superior a 72,3%, nos consumidores particulares, e a 66,5%, nos consumidores empresariais. Entre os consumidores que conhecem a ERSE, 94,0% dos consumidores particulares e 90,7% dos consumidores empresariais referem que a ERSE regula o setor da eletricidade e bastante menos (64,0% e 69,5%, respetivamente), indicam que regula o gás natural. No entanto, é de realçar que 52,8% dos consumidores particulares e 44,5% dos consumidores empresariais indica não saber responder a esta questão.

Os consumidores têm dificuldade em distinguir as entidades que são produtoras, distribuidoras e comercializadoras. Nos três grupos são indicadas empresas comercializadoras de energia, como a Endesa, a Iberdrola ou a Galp. A REN é também referida como produtora e distribuidora de eletricidade. Existe ainda confusão com as diferentes EDP's, uma vez que mais de metade indica apenas a EDP e não o Grupo EDP/EDP Produção e a EDP Distribuição, no que respeita aos produtores e distribuidores, respetivamente. Relativamente aos comercializadores, uma elevada percentagem indica a EDP Comercial. No entanto, 40,8% e 13,9% dos particulares e empresariais, respetivamente, apontam apenas a EDP. De referir também que 19,9% dos consumidores particulares e 30,9% dos empresariais indicam a EDP SU. As taxas de não resposta no que toca aos produtores é de 37,0% e 29,2% dos consumidores particulares e empresariais, respetivamente, e aos distribuidores é de 27,2% dos consumidores particulares e 21,1% dos consumidores empresariais.

Também no comercializador contratado para a habitação ou empresa existe confusão no que respeita à EDP. Cerca de 44,0% e 56,0% dos consumidores particulares e empresariais, respetivamente, indicam ter como comercializador contratado a EDP Comercial, mas 15,2% dos consumidores particulares confundem e dizem EDP/EDP Distribuição. Uma percentagem elevada (64,4%) dos consumidores particulares e ainda maior (80,5%) dos consumidores empresariais referem ter conhecimento do mercado regulado e do mercado liberalizado de energia. Desses, mais de três quartos indicam concordar 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". De notar, no entanto, que 14,2% dos consumidores particulares e 11,6% dos consumidores empresariais não responde a esta questão.

FONTES DE ENERGIA

Quase três quartos dos consumidores particulares (74,1%) e dos consumidores empresariais (74,4%) referem as barragens, seguida da energia eólica (67,8% e 63,9%, respetivamente) como sendo as fontes, maioritárias, da energia produzida em Portugal. Por outro lado, cerca de 90% dos consumidores particulares e empresariais indicam saber que, em Portugal, é possível às empresas e aos particulares produzirem a energia que consomem. De notar que uma elevada percentagem dos consumidores particulares (57,8%) e também muito significativa dos consumidores empresariais (45,2%), não sabem que tipo de rubricas ou itens se encontram na fatura de eletricidade. A falta de informação nesta área é ainda mais penalizadora, visto que 19,3% dos consumidores particulares e 26,8% dos consumidores empresariais indicam genericamente taxas e impostos, quando respondem à mesma questão.

CONHECIMENTO DE FERRAMENTAS DE POUPANÇA

Observa-se que uma elevada percentagem de consumidores particulares (75,6%) e empresariais (71,7%) desconhece a existência de simuladores de preços de energia. Entre os consumidores que conhecem a ERSE verifica-se que apenas uma pequena parte sabe da existência dos simuladores da ERSE (simulador de preços de energia, simulador de potência contratada, simulador de rotulagem de energia), sendo o mais referido o de preços de energia por 17,6% dos consumidores particulares e 24,7% dos consumidores empresariais.

DIREITOS DO CONSUMIDOR

Quer os consumidores particulares quer os empresariais foram questionados relativamente ao direito à informação, direito à educação e formação para o consumo, direito à qualidade de serviço e direito à proteção jurídica e justiça acessível e pronta, tendo os dois grupos indicado maioritariamente que estavam conscientes de que tinham esses direitos.

MEDIDAS DE PROMOÇÃO AMBIENTAL

Os consumidores particulares foram questionados numa escala de 1 a 10, em que 1 significa "raramente" e 10 significa "sempre", sobre qual o grau em que implementam cada uma de 6 medidas identificadas. As medidas com valores médios mais elevados foram "desligar as luzes" e "usar as máquinas de lavar com a carga completa e num programa de baixa temperatura", ambas com 8,6 pontos. Em sentido oposto, "desligar todos os aparelhos que possam ser mantidos em modo espera", foi a medida com o valor médio mais baixo, 7,1 pontos. As taxas de não resposta são baixas, variando entre 0,7% e 3,2%.

Relativamente aos consumidores empresariais, foram questionados se a empresa tinha implementado alguma medida de eficiência energética nos últimos 3 anos, com 45,3% a responderem afirmativamente. Entre os que responderam afirmativamente, 69,8%, indicaram ter alterado as lâmpadas para LED.

ÍNDICE DE LITERACIA

Por fim, foi criado o índice de literacia que varia entre 0 e 100 de acordo com o conhecimento dos consumidores sobre o setor energético. Verifica-se que o índice de literacia dos consumidores particulares, 42,8 pontos, é mais baixo 6,9 pontos que o dos consumidores empresariais. Conclui-se também que, para os consumidores particulares, este índice é mais elevado no género masculino, em consumidores com idade compreendida entre os 36 e os 55 anos, com nível de escolaridade superior ao 10º ano, com despesas médias mensais mais elevadas e com responsabilidade pela contratação do fornecedor de energia. A nível empresarial os valores mais elevados são em empresas com mais de 10 colaboradores, com volume de negócio superior a 500 000 mil € e na área da agricultura.

1. Metodologia

População alvo

O universo do estudo é constituído pelos consumidores particulares com 18 ou mais anos de idade, bem como pelos consumidores empresariais/industriais do setor da energia (eletricidade e gás natural).

Plano de sondagem e amostra

A amostra dos consumidores particulares é composta por 405 indivíduos, selecionados a partir de uma base de sondagem construída através da geração aleatória de números de telefone (*random digit dialing*).

A amostra dos consumidores empresariais abrange 407 indivíduos e foi estratificada de acordo com a distribuição da população em Portugal, tal como apresentado no quadro abaixo.¹

Região	Nº de empresas (População) ²	Distribuição (População)	Nº de empresas (Amostra)	Distribuição (Amostra)
Norte	437 086	33,7%	137	33,7%
Centro	268 143	20,7%	86	21,1%
Área Metropolitana de Lisboa	371 975	28,7%	115	28,3%
Alentejo	87 134	6,7%	29	7,1%
Algarve	74 298	5,7%	23	5,7%
Ilhas	56 663	4,4%	17	4,2%
Total	1 295 299		407	

¹ A amostra dos consumidores empresariais foi selecionada a partir de uma base de sondagem adquirida a fornecedores especializados.

² Fonte: INE, Empresas em Portugal, 2018, dimensão, sector de actividade económica (CAE Rev. 3) e localização geográfica (região NUTS II)

Entrevistas

Foram realizadas, telefonicamente através do sistema CATI (*Computer Administered Telephone Interview*):

- 405 entrevistas a consumidores particulares, entre os dias 23 de março e 8 de abril de 2020;
- 407 entrevistas a consumidores empresariais, entre os dias 17 de abril e 12 de maio de 2020.

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. Em particular, são apresentados resultados para os segmentos da população:

- Consumidores Particulares;
- Consumidores Empresariais.

Os resultados apresentados nos gráficos deste relatório foram apurados tendo como base o número de indivíduos que responderam às questões colocadas na entrevista. Por exemplo, para a base amostral dos consumidores particulares (405), se a percentagem de não resposta for 20%, então os valores apresentados têm como base 324 consumidores. As bases amostrais, bem como as percentagens de não resposta estão sempre apresentadas junto à legenda do gráfico (a percentagem de não resposta não é apresentada quando é 0,0%).

2. Caraterização e perfil dos consumidores particulares e empresariais entrevistados

2. Caraterização e perfil dos consumidores particulares e empresariais entrevistados

Neste capítulo é traçado o perfil dos entrevistados, comparando consumidores particulares e empresariais nas questões comuns.

No que respeita aos **consumidores particulares**, conclui-se que:

- A amostra é bem distribuída por género;
- Cerca de 49% dos entrevistados têm entre 36 e 55 anos;
- 32,4% dos consumidores residem no Norte e igual percentagem, em Lisboa;
- 39,1% dos entrevistados têm habilitações literárias ao nível do ensino superior e 33,3% ao nível do 3º ciclo do ensino secundário. De notar que 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;
- 73,9% dos consumidores particulares estão empregados;
- O valor médio das despesas mensais de 54,4% dos consumidores é entre 251€ e 750€ (21,3% gasta entre 251€ e 500€ e 33,1% gasta entre 501€ e 700€);
- O número de elementos do agregado familiar é de 2 pessoas (28,8%), 3 pessoas (26,6%) ou 4 pessoas (24,8%);
- Em 66,3% dos casos, o entrevistado é o responsável pela contratação do fornecedor de energia.

2. Caraterização e perfil dos consumidores particulares e empresariais entrevistados

No que respeita aos **consumidores empresariais**, verifica-se que:

- 51,8% das empresas inquiridas têm como atividade principal os serviços;
- 78,7% têm menos de 10 colaboradores (microempresa);
- 73,7% têm volume de negócio inferior a 500 000€ (o que vai ao encontro da distribuição da amostra no número de colaboradores);
- 33,7% das empresas inquiridas têm sede no Norte e, 28,3%, em Lisboa.

Relativamente ao fornecedor de energia contratado para a habitação ou empresa, conclui-se que o fornecedor mais contratado é a EDP Comercial (43,5% nos consumidores particulares e 56,0% nos consumidores empresariais).

A percentagem de consumidores que indica já ter mudado de comercializador é baixa, sendo cerca de um terço nos dois segmentos estudados. No entanto, estes valores podem estar subestimados pelo facto dos consumidores não se lembrarem ou não se terem apercebido que mudaram de comercializador quando essa mudança foi feita dentro das empresas do grupo EDP.

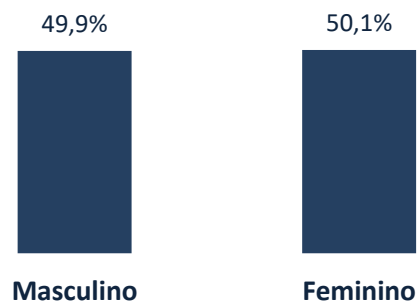
A principal razão apontada para esta mudança, em ambos os segmentos, é o preço/tarifa/reduzir custos/descontos.

2. Caracterização e perfil dos consumidores particulares e empresariais entrevistados

CONSUMIDORES PARTICULARES

Género

■ Consumidores particulares | Base amostral = 405



Classe etária

■ Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 1,0%

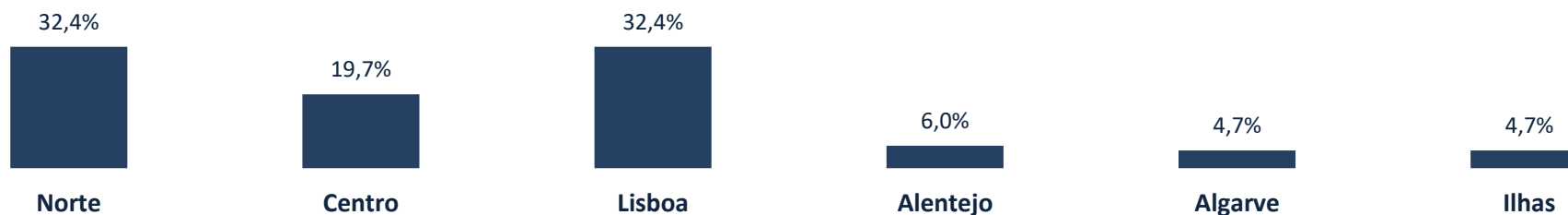


2. Caracterização e perfil dos consumidores particulares e empresariais entrevistados

CONSUMIDORES PARTICULARES

Região

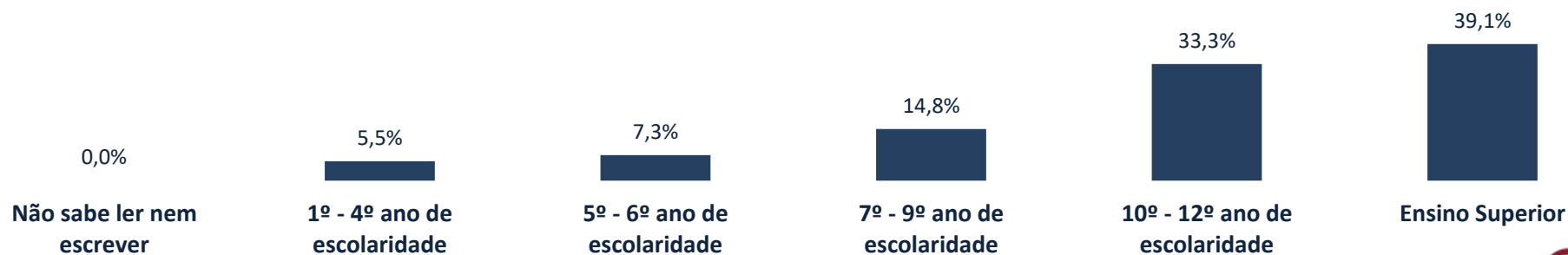
Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 1,0%



Nível de instrução

Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 1,5%

Nota: 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.

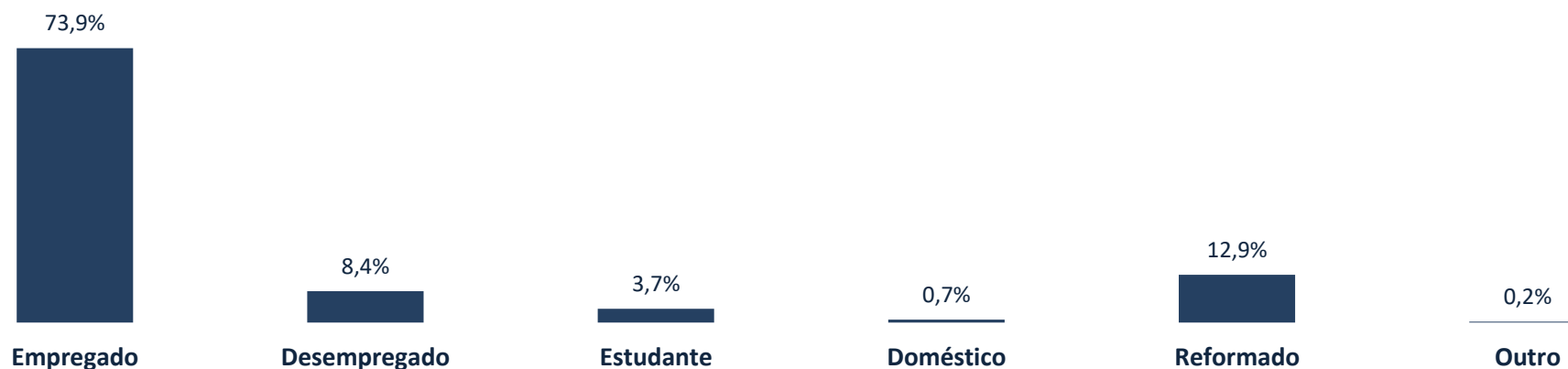


2. Caracterização e perfil dos consumidores particulares e empresariais entrevistados

CONSUMIDORES PARTICULARES

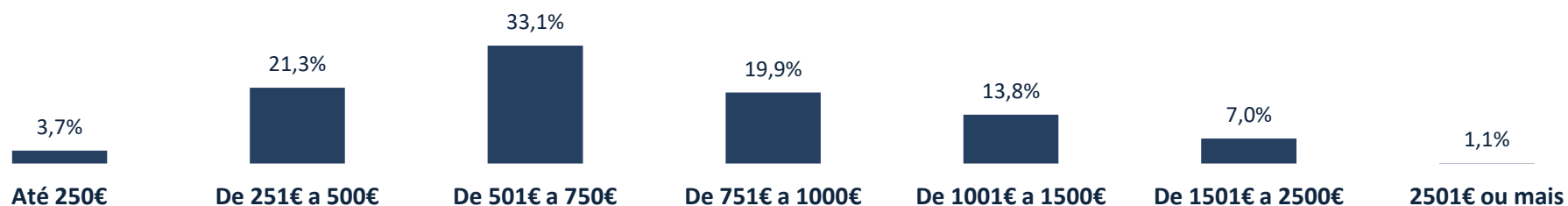
Situação profissional

Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 0,5%



Valor médio das despesas mensais

Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 12,1%



2. Caracterização e perfil dos consumidores particulares e empresariais entrevistados

CONSUMIDORES PARTICULARES

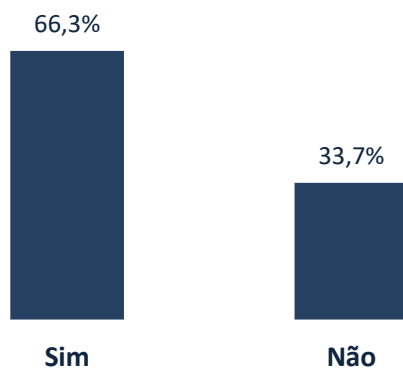
Número de elementos dos agregado familiar

■ Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 1,5%



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

■ Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 0,5%

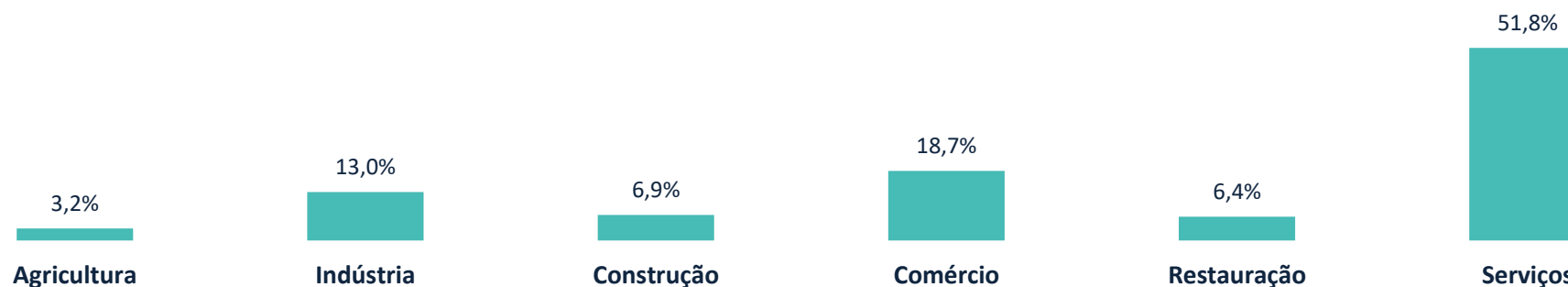


2. Caracterização e perfil dos consumidores particulares e empresariais entrevistados

CONSUMIDORES EMPRESARIAIS

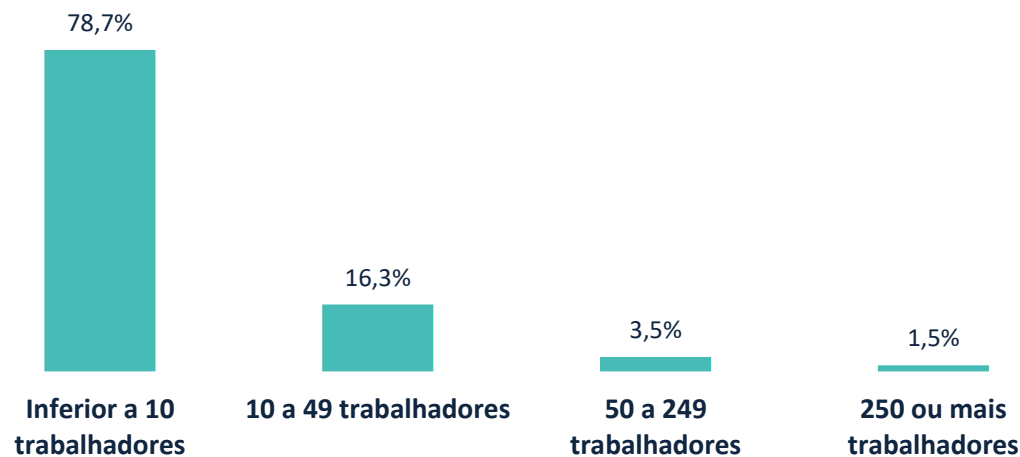
Atividade económica principal da empresa

Consumidores empresariais | Base amostral = 407



Número de colaboradores da empresa

Consumidores empresariais | Base amostral = 407 | NS/NR = 0,7%

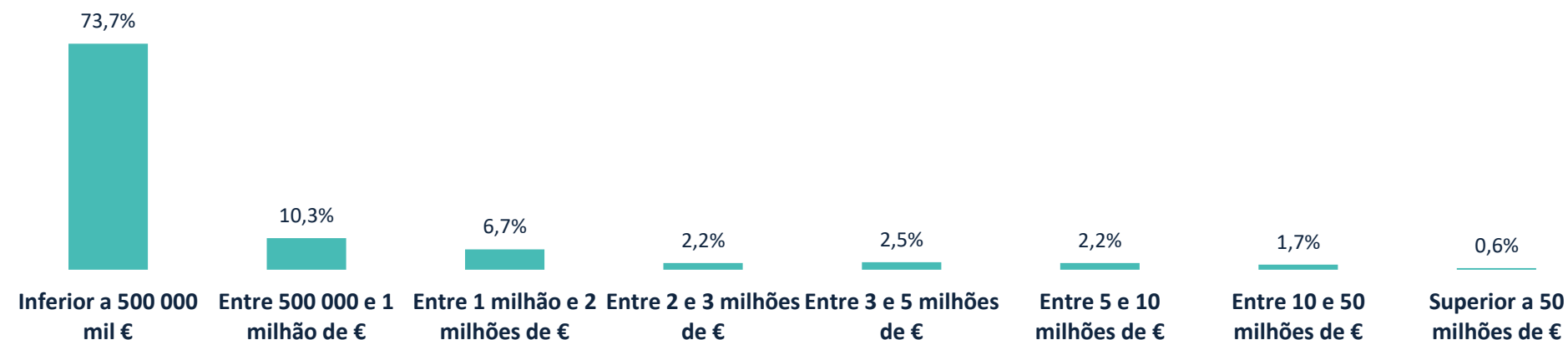


2. Caracterização e perfil dos consumidores particulares e empresariais entrevistados

CONSUMIDORES EMPRESARIAIS

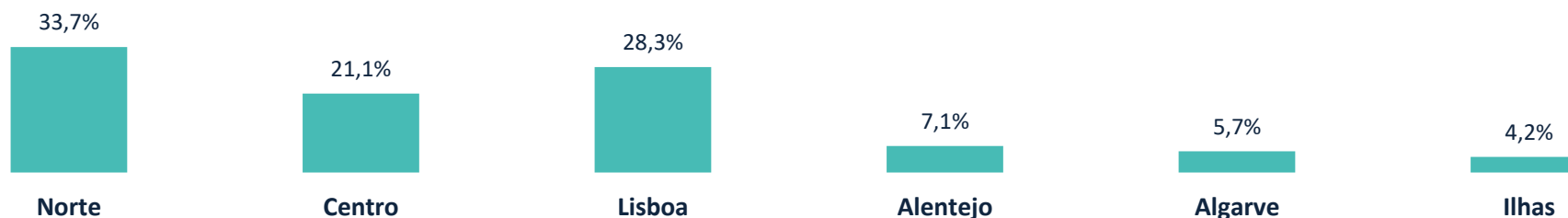
Volume de Negócios da empresa

Consumidores empresariais | Base amostral = 407 | NS/NR = 12,0%



Região

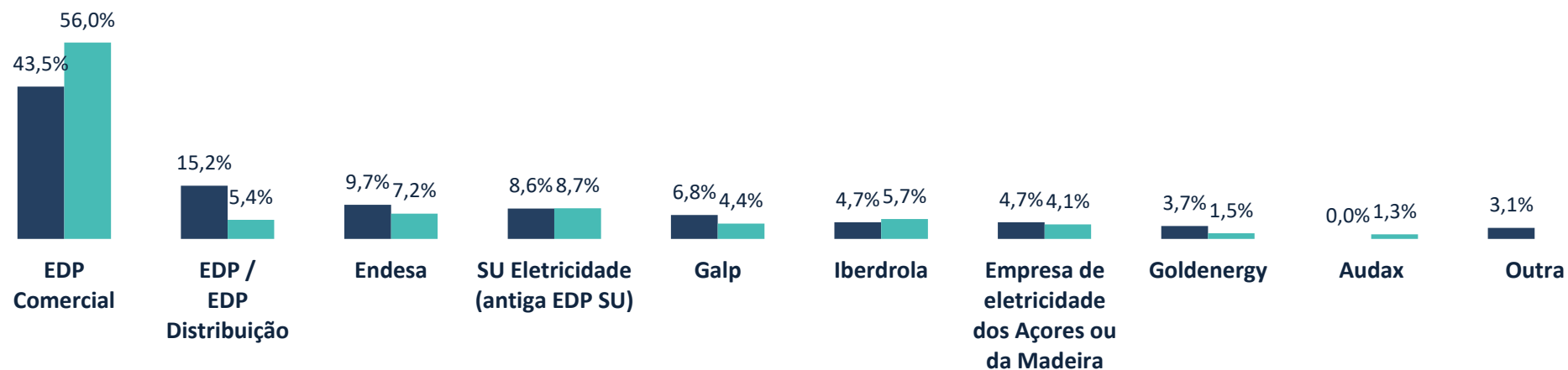
Consumidores empresariais | Base amostral = 407



2. Caracterização e perfil dos consumidores particulares e empresariais entrevistados

Comercializador de energia contratado

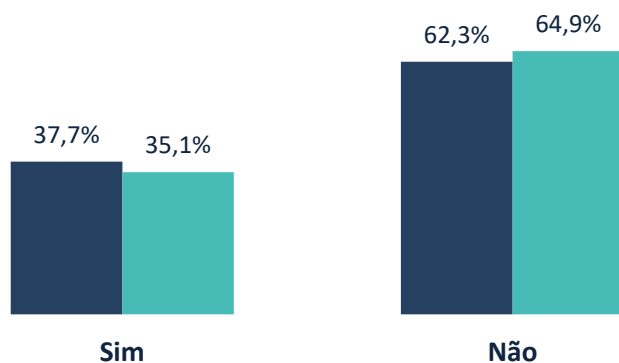
■ Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 5,7%
■ Consumidores empresariais | Base amostral = 407 | NS/NR = 4,4%



2. Caracterização e perfil dos consumidores particulares e empresariais entrevistados

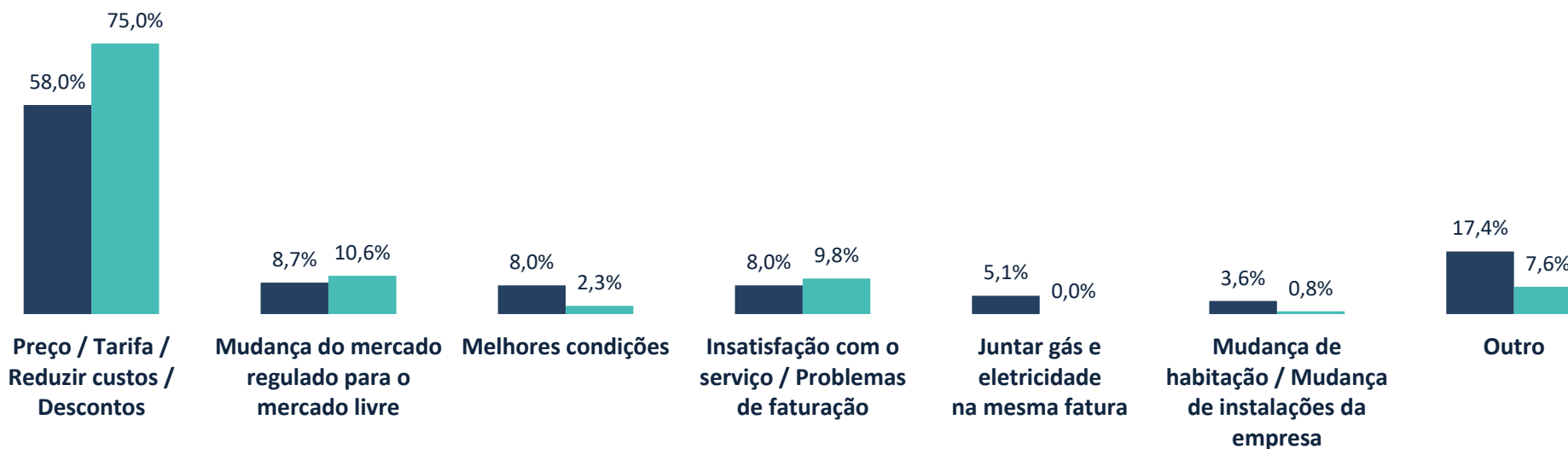
Alguma vez mudou de comercializador

Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 3,0%
Consumidores empresariais | Base amostral = 407 | NS/NR = 2,0%



Razões para ter mudado de comercializador

Consumidores particulares | Base amostral = 148 | NS/NR = 6,8%
Consumidores empresariais | Base amostral = 140 | NS/NR = 5,7%



3. Literacia dos Consumidores

3. Literacia dos Consumidores

Neste capítulo é analisado o nível de literacia dos consumidores.

Na secção 3.1. é estudado o nível de literacia dos consumidores relativamente ao **mercado de energia**. Relativamente à notoriedade da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, conclui-se que 52,3% dos consumidores particulares e 66,8% dos empresariais indicam conhecê-la. No entanto, no que se refere ao conhecimento dos consumidores que indicam conhecer a ERSE relativamente às suas competências (competências para fixar tarifas e preços, competências para fazer e aprovar regulamentos, competências para emitir ordens, instruções e recomendações, competências para emitir pareceres a outras entidades de administração pública ou ao Governo e competência sancionatória, ou seja, competência para aplicar penalizações às entidades reguladas), uma significativa percentagem (entre 19,9% e 30,2%) não responde, indicando desconhecer as mesmas. Entre os consumidores que respondem, a percentagem que faz a identificação das mesmas corretamente é sempre superior a 72,3%, nos consumidores particulares, e a 66,5%, nos consumidores empresariais. Quando questionados sobre quais os setores de energia regulados pela ERSE, 52,8% dos consumidores particulares e 44,5% dos consumidores empresariais indica não saber. Dos que respondem, a quase totalidade dos consumidores refere o setor da eletricidade, tendo mais de dois terços apontado também o gás natural.

Relativamente à identificação dos produtores de eletricidade, os mais referidos foram a EDP e Grupo EDP/EDP Produção. No entanto, também aqui 37,0% e 29,2% dos consumidores particulares e empresariais, respetivamente, indica não saber responder. O distribuidor de eletricidade mais referido foi igualmente a EDP, sendo o segundo mais referido a EDP Distribuição (de notar que também esta questão tem uma taxa de não resposta elevada, 27,2% dos consumidores particulares e 21,1% dos consumidores empresariais). Por fim, mais de metade dos consumidores particulares refere a Endesa ou a EDP Comercial como comercializador. No segmento empresarial, quase três quartos dos consumidores referiram a EDP Comercial e pouco mais de metade a Endesa. Foi ainda apontada a EDP SU (19,9% e 30,9%, respetivamente) e a EDP (40,8% e 13,9%, respetivamente).

3. Literacia dos Consumidores

Uma clara maioria dos consumidores particulares (64,4%) e uma percentagem ainda maior dos consumidores empresariais (80,5%) indica ter conhecimento do mercado regulado e do mercado liberalizado de energia. Desses, mais de três quartos concordam 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". De notar, no entanto, que 14,2% dos consumidores particulares e 11,6% dos consumidores empresariais não responde a esta questão.

Na seção 3.2. é avaliada a literacia dos consumidores no que respeita às **fontes de energia**. Cerca de três quartos dos consumidores particulares e dos consumidores empresariais referem as barragens, seguida da energia eólica (com 67,8% e 63,9%, respetivamente) como sendo as principais fontes da energia produzida em Portugal. Por outro lado, cerca de 90% dos consumidores particulares e empresariais, indicam saber que, em Portugal, é possível as empresas e os particulares produzirem a energia que consomem. E 19,3% dos consumidores particulares e 26,8% dos consumidores empresariais referem as taxas e impostos, quando questionados sobre que tipo de rubricas ou itens que encontram na sua fatura de eletricidade. De notar que 57,8% e 45,2% dos consumidores particulares e empresariais, respetivamente, indicam que não sabem que tipo de rubricas ou itens encontram na sua fatura de eletricidade.

Na seção 3.3. é avaliada a literacia dos consumidores relativamente às **ferramentas de poupança**. Observa-se que uma elevada percentagem de consumidores particulares (75,6%) e empresariais (71,7%) desconhece a existência de simuladores de preços de energia. Dos consumidores que indicam algum simulador de preços de energia os mais referidos são o da DECO e o da EDP (7,3%, no caso dos particulares, e 28,7%, dos empresariais, não indicam nenhum simulador quando questionados sobre quais os simuladores que conhecem). Entre os consumidores que conhecem a ERSE verifica-se que apenas uma pequena parte sabe da existência dos simuladores da ERSE (simulador de preços de energia, simulador de potência contratada, simulador de rotulagem de energia), sendo o mais referido o de preços de energia por 17,6% dos consumidores particulares e 24,7% dos consumidores empresariais.

3. Literacia dos Consumidores

Na seção 3.4. é avaliada a literacia dos consumidores no que respeita aos seus **direitos**. Deste modo foram questionados relativamente ao direito à informação, direito à educação e formação para o consumo, direito à qualidade de serviço e direito à proteção jurídica e justiça acessível e pronta. Os dois grupos de consumidores indicaram maioritariamente que tinham esses direitos. De notar, no entanto, que as percentagens de não resposta variam entre 3,7% e 17,8%.

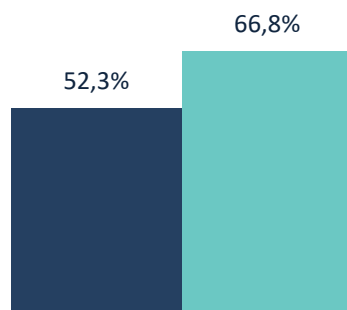
Na seção 3.5. é avaliada a implementação de **medidas de promoção ambiental** por parte de consumidores particulares e empresariais, de modo diferente. Foi questionado aos consumidores particulares qual o grau em que implementam cada uma das seis medidas aqui estudadas, numa escala de 1 a 10. As medidas com valores médios mais elevados são "desligar as luzes" e "usar as máquinas de lavar com a carga completa e num programa de baixa temperatura". Por outro lado, "desligar todos os aparelhos que possam ser mantidos em modo espera" é a medida com o valor médio mais baixo. As taxas de não resposta variam entre 0,7% e 3,2%. Os consumidores foram inquiridos se a sua empresa implementou alguma medida de eficiência energética nos últimos 3 anos, tendo 45,3% indicado que sim. Desses, 69,8%, salientou ter alterado as lâmpadas para LED.

Por fim, na seção 3.6. é apresentado o **índice de literacia** que varia entre 0 e 100, de acordo com o conhecimento dos consumidores sobre o setor energético. Verifica-se que o índice de literacia dos consumidores particulares, 42,8 pontos, é mais baixo 6,9 pontos que o dos consumidores empresariais. Observa-se também que, para os consumidores particulares, este índice é mais elevado no género masculino, em consumidores com idade compreendida entre os 36 e os 55 anos, com nível de escolaridade superior ao 10º ano, com despesas médias mensais mais elevadas e com responsabilidade pela contratação do fornecedor de energia. A nível empresarial os valores mais elevados são em empresas com mais de 10 colaboradores, com volume de negócio superior a 500 000 mil € e na área da agricultura.

3.1. Mercado de energia

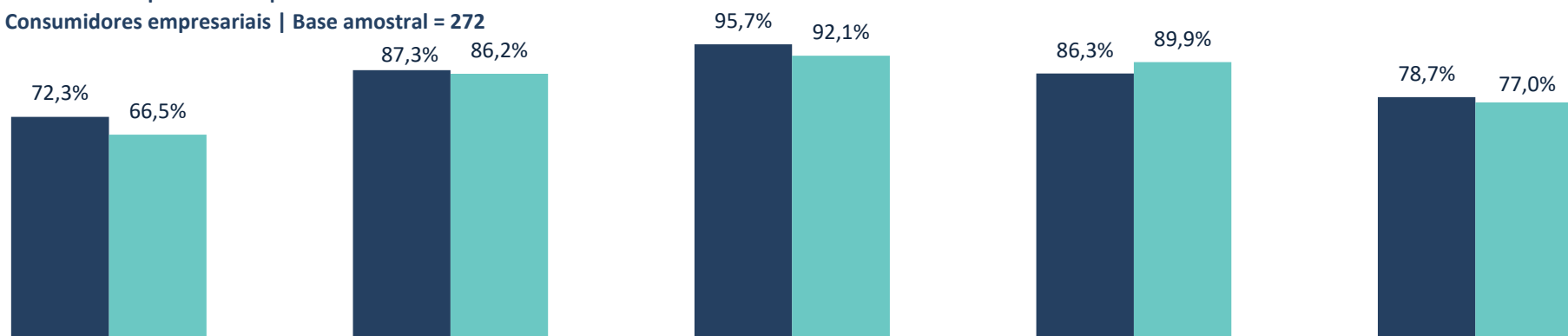
Notoriedade Total da ERSE

■ Consumidores particulares | Base amostral = 405
■ Consumidores empresariais | Base amostral = 407



Competências da ERSE

■ Consumidores particulares | Base amostral = 212
■ Consumidores empresariais | Base amostral = 272

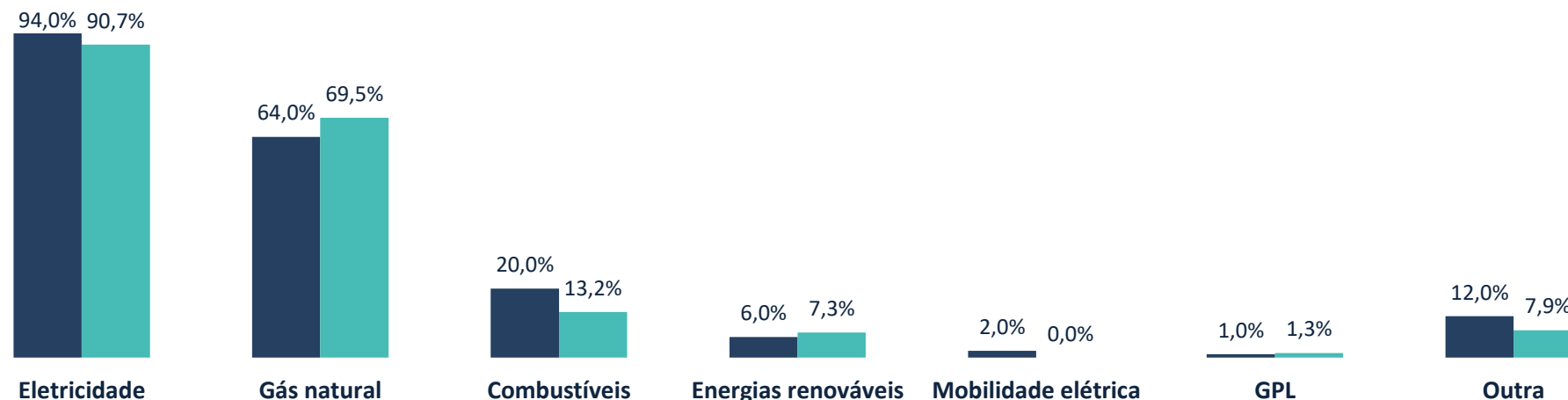


	Tem competências para fixar tarifas e preços	Tem competências para fazer e aprovar regulamentos	Tem competências para emitir ordens, instruções e recomendações	Tem competências para emitir pareceres a outras entidades de administração pública ou ao Governo	Tem competência sancionatória, ou seja, tem poder para aplicar penalizações às entidades reguladas
NS/NR	30,2% 23,2%	25,5% 22,8%	23,6% 21,3%	27,8% 19,9%	29,2% 25%

3.1. Mercado de energia

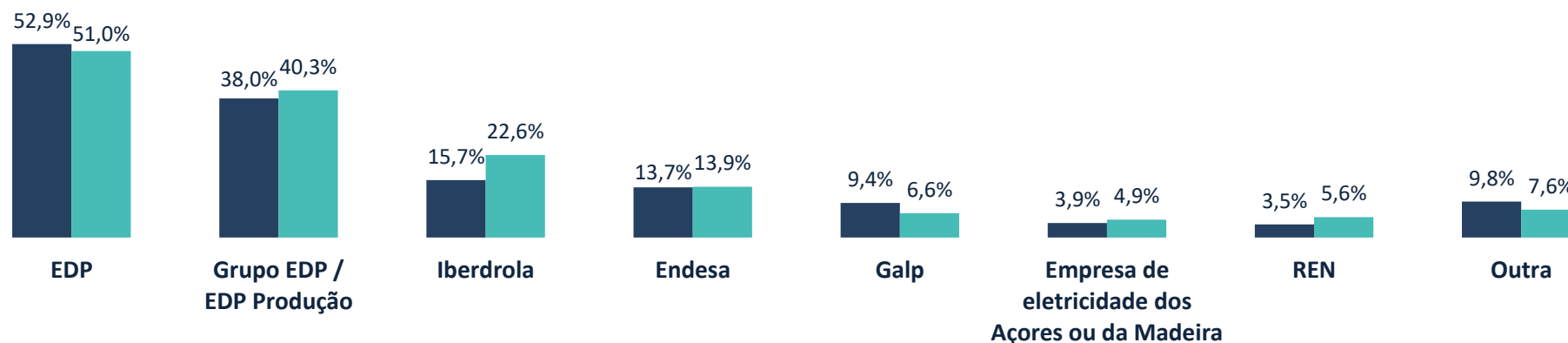
Quais os setores de energia que são regulados pela ERSE? (Resposta Espontânea)

■ Consumidores particulares | Base amostral = 212 | NS/NR = 52,8%
■ Consumidores empresariais | Base amostral = 272 | NS/NR = 44,5%



Quais os produtores de eletricidade que conhece? (Resposta Espontânea)

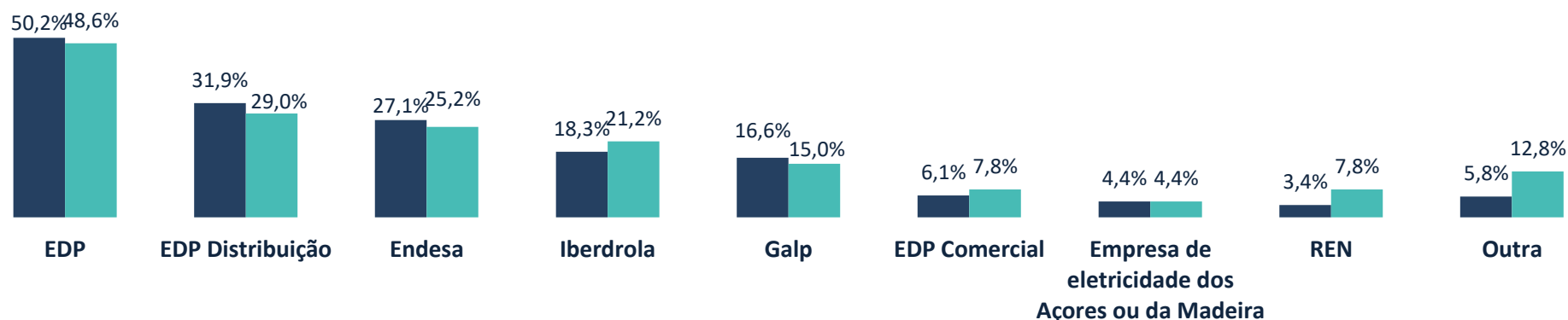
■ Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 37,0%
■ Consumidores empresariais | Base amostral = 407 | NS/NR = 29,2%



3.1. Mercado de energia

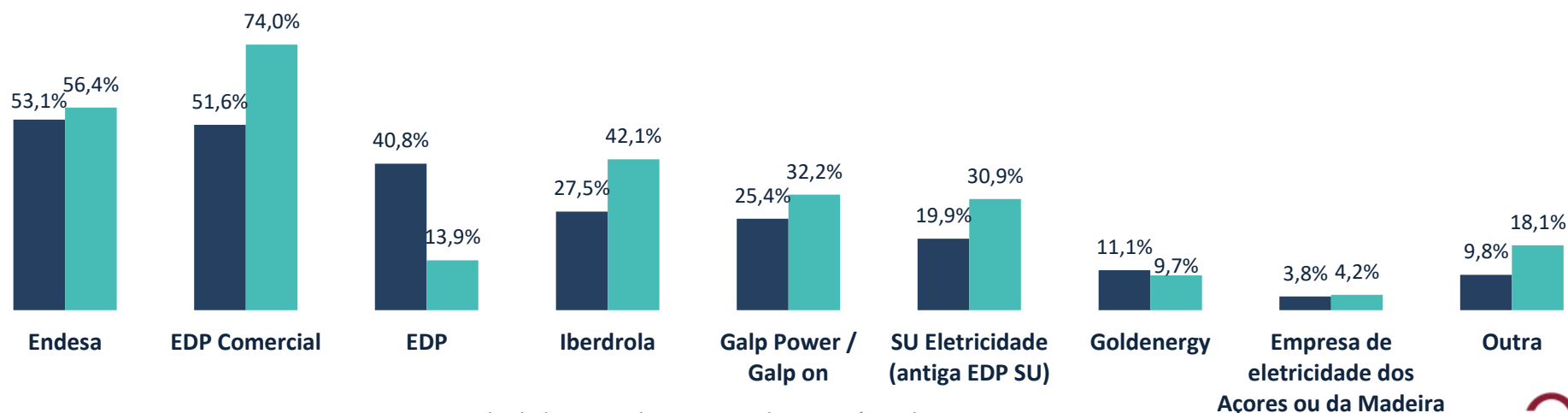
Quais os distribuidores de eletricidade que conhece? (Resposta Espontânea)

■ Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 27,2%
■ Consumidores empresariais | Base amostral = 407 | NS/NR = 21,1%



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

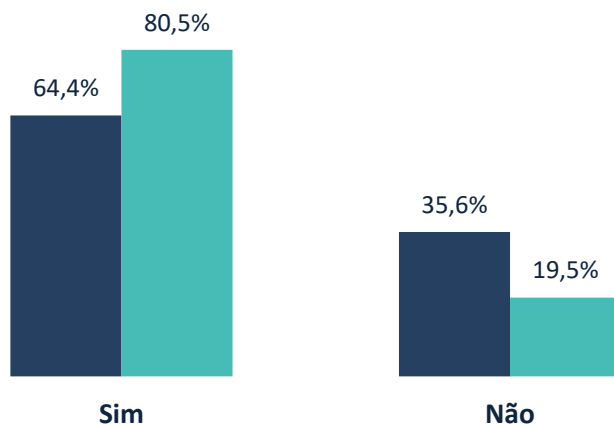
■ Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 2,0%
■ Consumidores empresariais | Base amostral = 407 | NS/NR = 0,7%



3.1. Mercado de energia

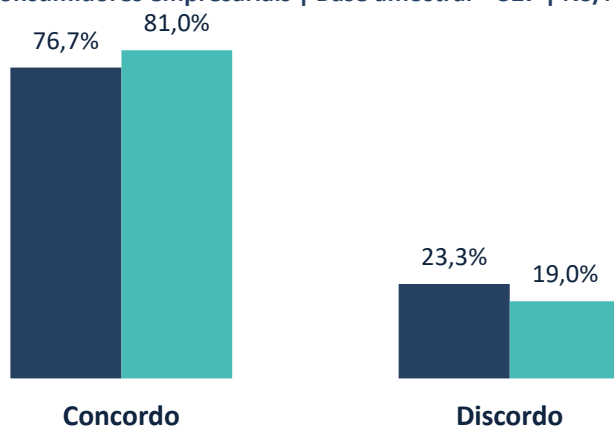
Tem conhecimento do mercado regulado e do mercado liberalizado de energia?

Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 0,2%
Consumidores empresariais | Base amostral = 407 | NS/NR = 0,2%



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.

Consumidores particulares | Base amostral = 260 | NS/NR = 14,2%
Consumidores empresariais | Base amostral = 327 | NS/NR = 11,6%



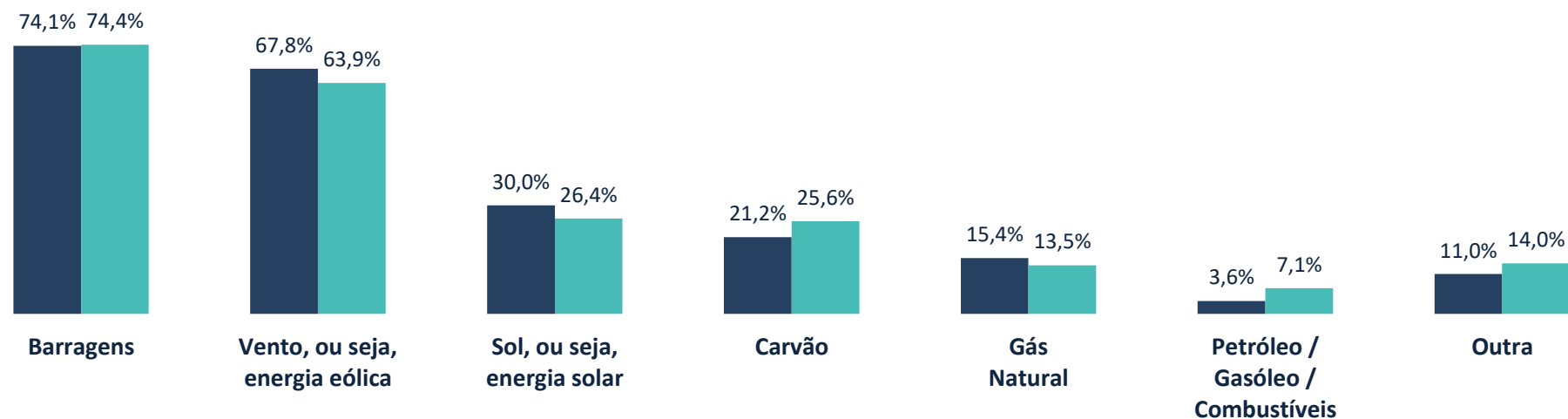
Estudo de literacia dos consumidores na área da energia

3.2. Fontes de energia

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

■ Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 10,4%

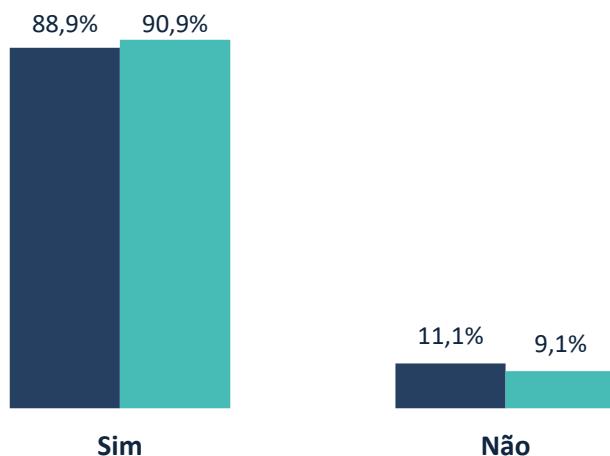
■ Consumidores empresariais | Base amostral = 407 | NS/NR = 6,9%



3.2. Fontes de energia

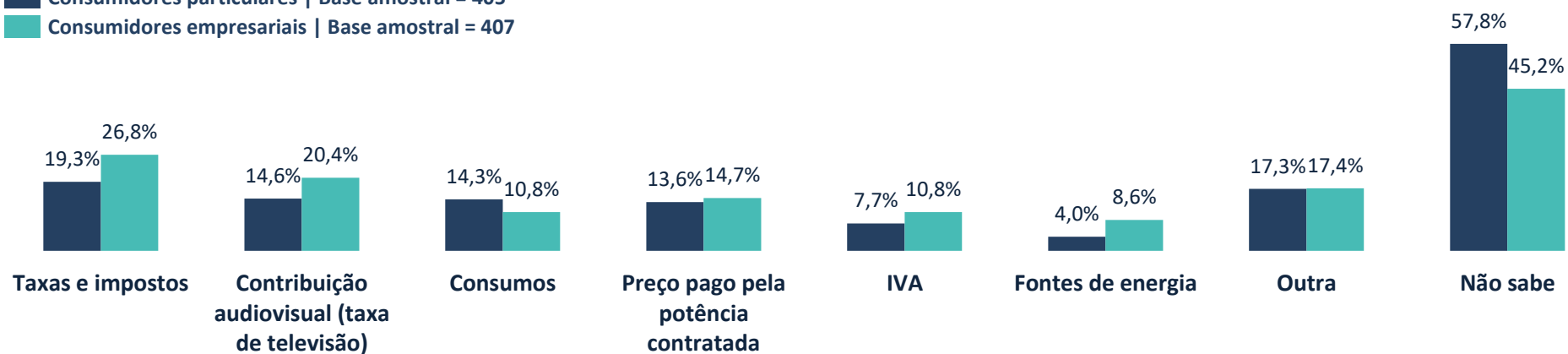
Sabe se em Portugal é possível os particulares e as empresas produzirem a energia que consomem?

■ Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 4,2%
■ Consumidores empresariais | Base amostral = 407 | NS/NR = 2,9%



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

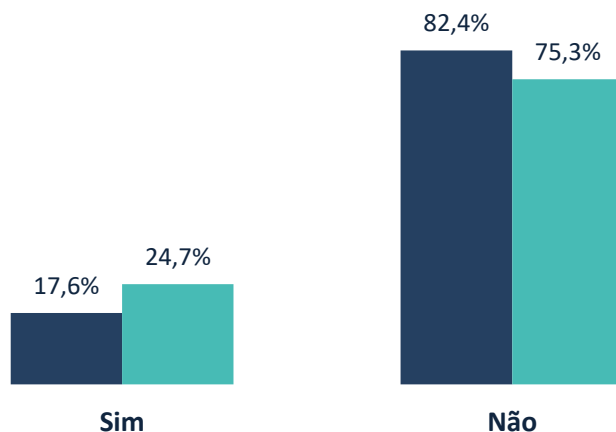
■ Consumidores particulares | Base amostral = 405
■ Consumidores empresariais | Base amostral = 407



3.3. Conhecimento de ferramentas de poupança

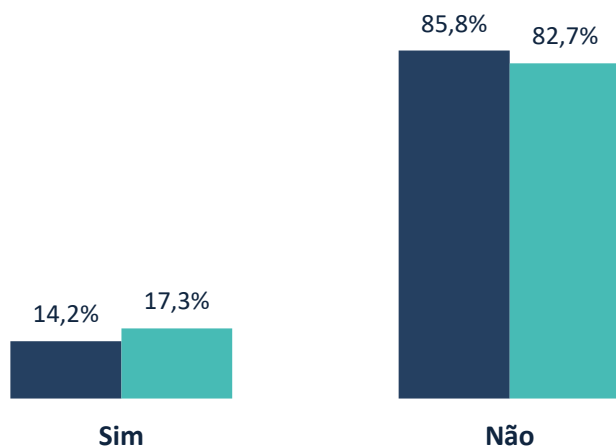
Conhece o simulador de preços de energia da ERSE?

■ Consumidores particulares | Base amostral = 212 | NS/NR = 0,9%
■ Consumidores empresariais | Base amostral = 272 | NS/NR = 0,4%



Conhece o simulador de potência contratada da ERSE?

■ Consumidores particulares | Base amostral = 212
■ Consumidores empresariais | Base amostral = 272

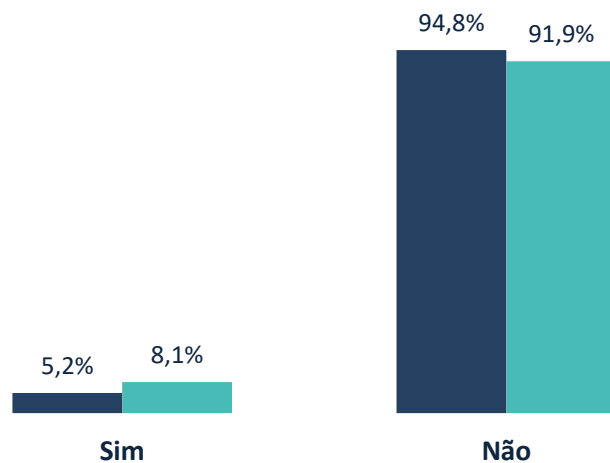


3.3. Conhecimento de ferramentas de poupança

Conhece o simulador de rotulagem de energia da ERSE?

■ Consumidores particulares | Base amostral = 212

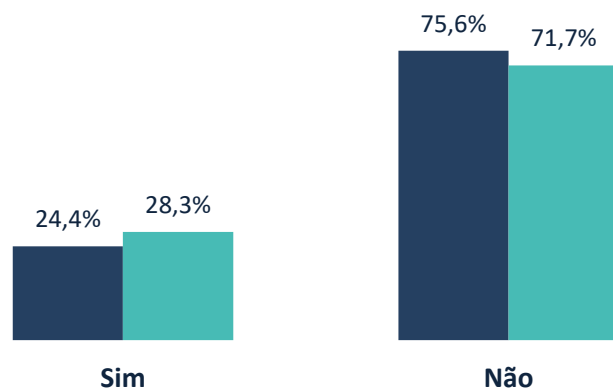
■ Consumidores empresariais | Base amostral = 272



3.3. Conhecimento de ferramentas de poupança

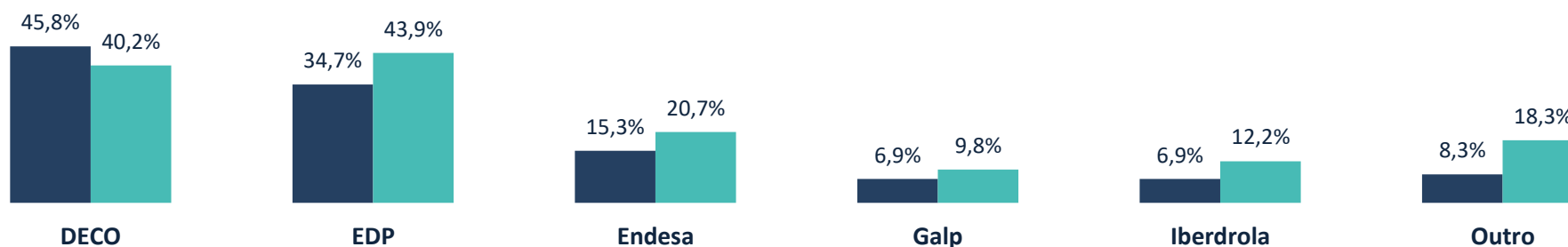
Conhece simuladores de preços de energia? ¹

Consumidores particulares | Base amostral = 405
Consumidores empresariais | Base amostral = 407



Quais os simuladores que conhece? (Resposta Espontânea)

Consumidores particulares | Base amostral = 99 | NS/NR = 27,3%
Consumidores empresariais | Base amostral = 115 | NS/NR = 28,7%

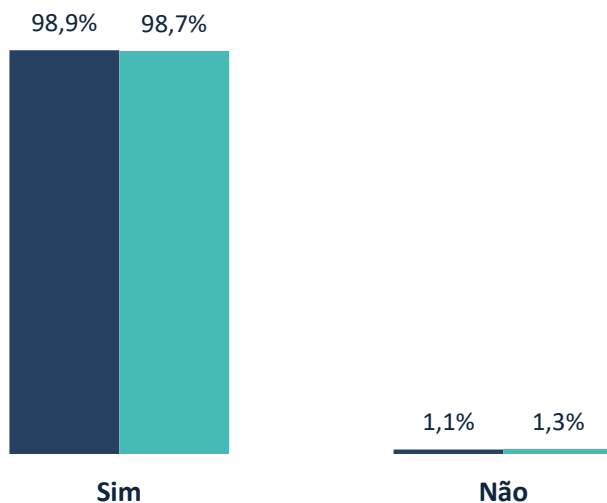


¹ Para o segmento de consumidores que conhece a ERSE esta questão refere-se a todos os simuladores exceto os da ERSE

3.4. Direitos do consumidor

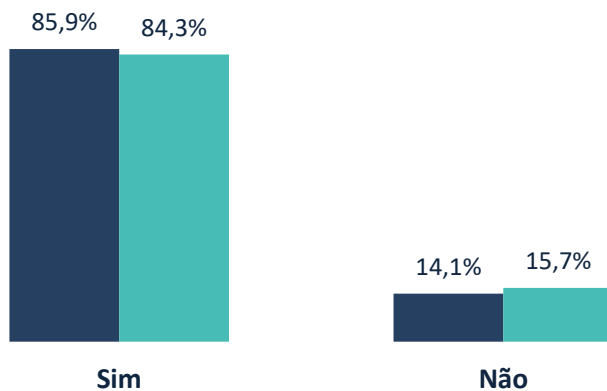
Direito à informação

Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 6,9%
Consumidores empresariais | Base amostral = 407 | NS/NR = 3,7%



Direito à educação e formação para o consumo

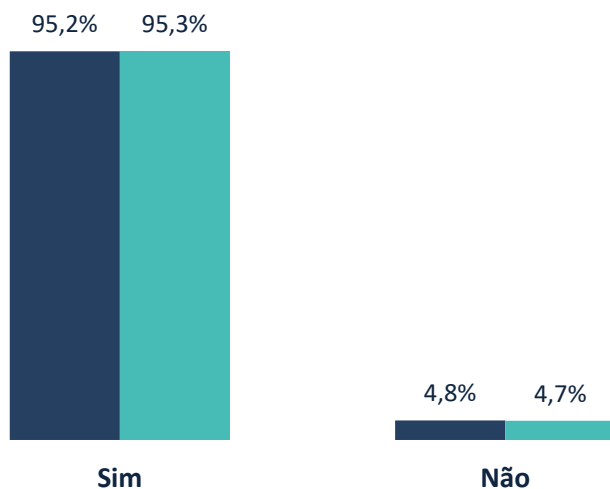
Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 14,3%
Consumidores empresariais | Base amostral = 407 | NS/NR = 15,7%



3.4. Direitos do consumidor

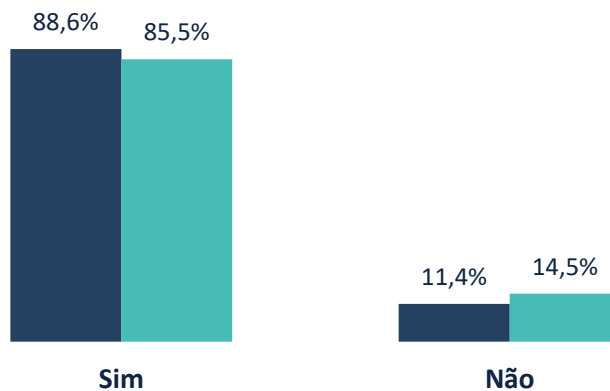
Direito à qualidade de serviço

Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 7,2%
Consumidores empresariais | Base amostral = 407 | NS/NR = 5,9%



Direito à proteção jurídica e justiça acessível e pronta

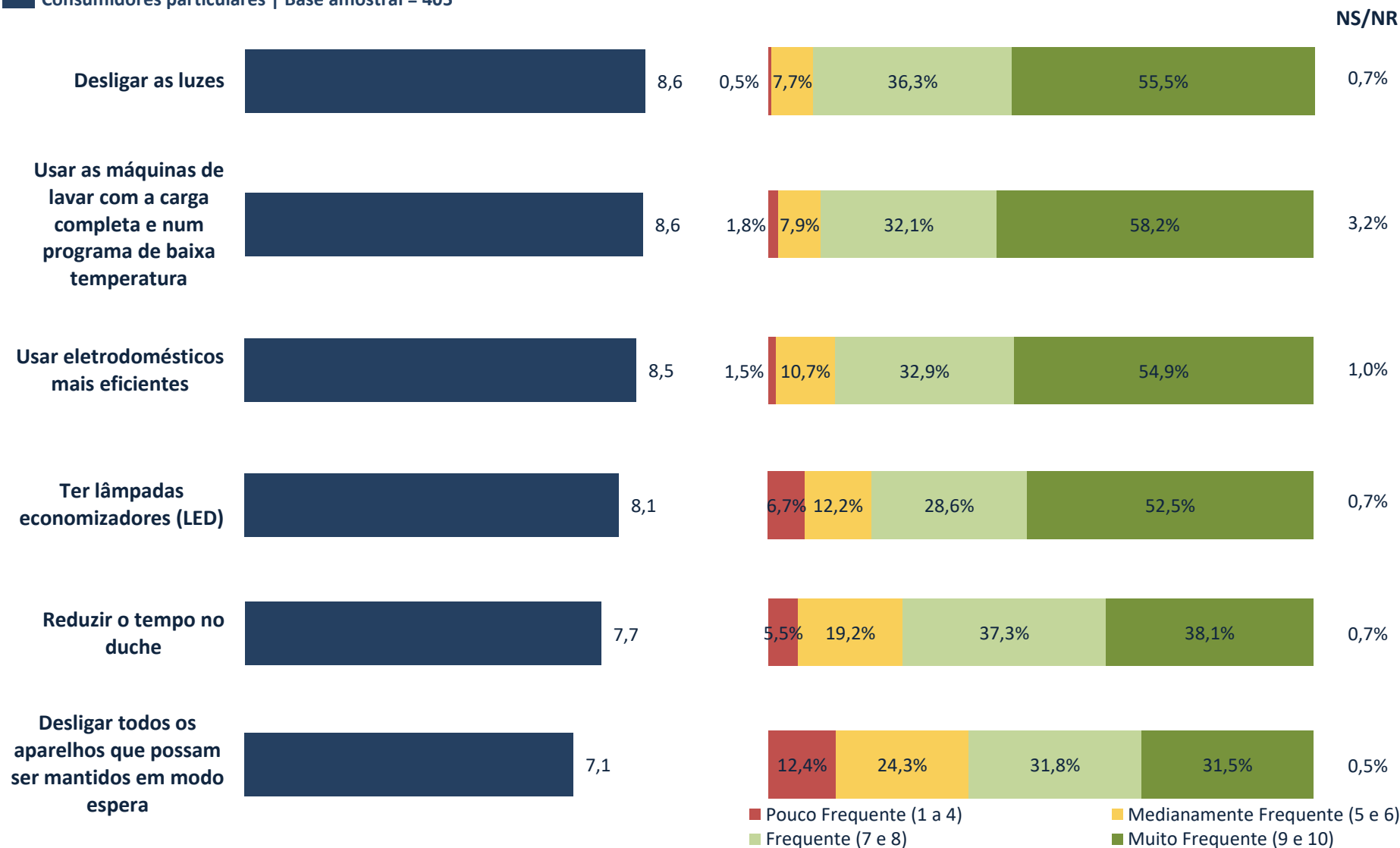
Consumidores particulares | Base amostral = 405 | NS/NR = 17,8%
Consumidores empresariais | Base amostral = 407 | NS/NR = 17,0%



3.5. Medidas de promoção ambiental

Medidas de promoção ambiental

Consumidores particulares | Base amostral = 405

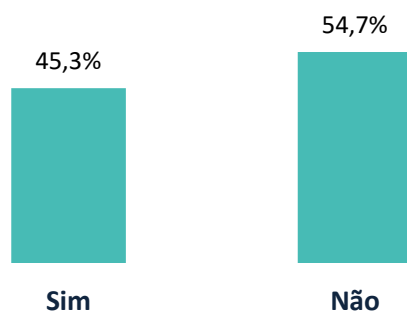


Escala: 1 a 10, em que 1 é "raramente" e 10 é "sempre"

3.5. Medidas de promoção ambiental

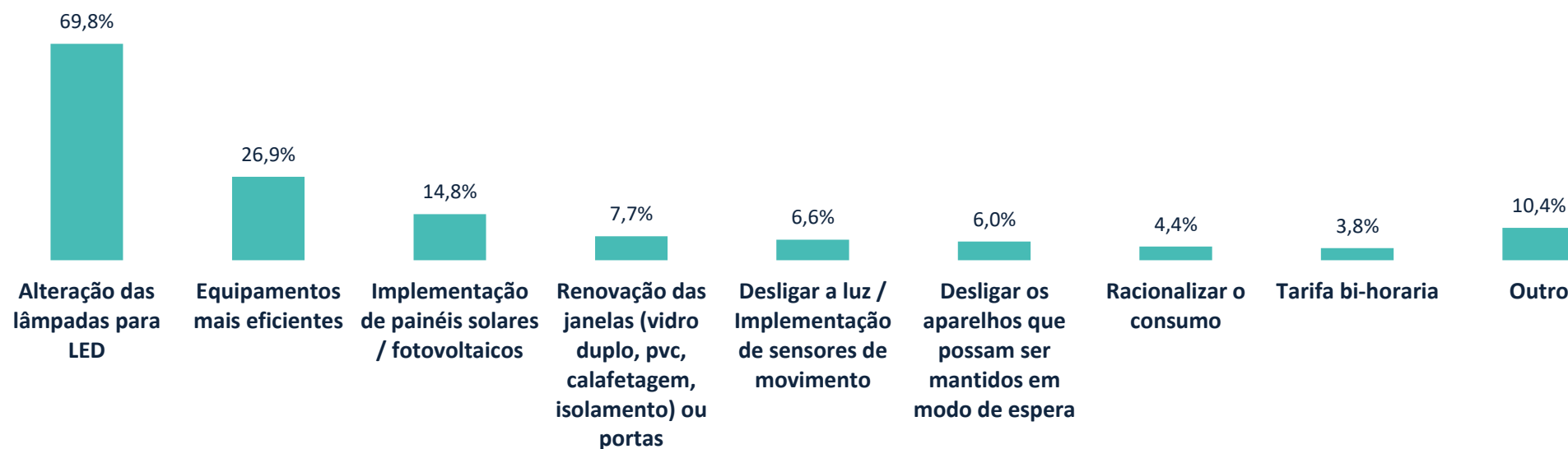
Nos últimos 3 anos a sua empresa implementou medidas de eficiência energética?

Consumidores empresariais | Base amostral = 407 | NS/NR = 0,2%



Medidas de promoção ambiental implementadas nos últimos 3 anos

Consumidores empresariais | Base amostral = 184 | NS/NR = 1,1%



3.6. Índice de Literacia

Para uma análise mais sistematizada e de modo a facilitar a leitura da literacia globalmente, foi criado o índice de literacia com o objetivo de compreender melhor o nível global de literacia energética dos consumidores particulares e empresariais.

O índice de literacia foi segmentado quer para os consumidores particulares (género, classe etária, nível de escolaridade, nível médio das despesas mensais e responsável pela contratação do fornecedor de energia) quer para os consumidores empresariais (número de colaboradores, volume de negócio e atividade económica), de modo a perceber como é que cada segmento se comporta e onde deve existir uma maior atuação de sensibilização.

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.

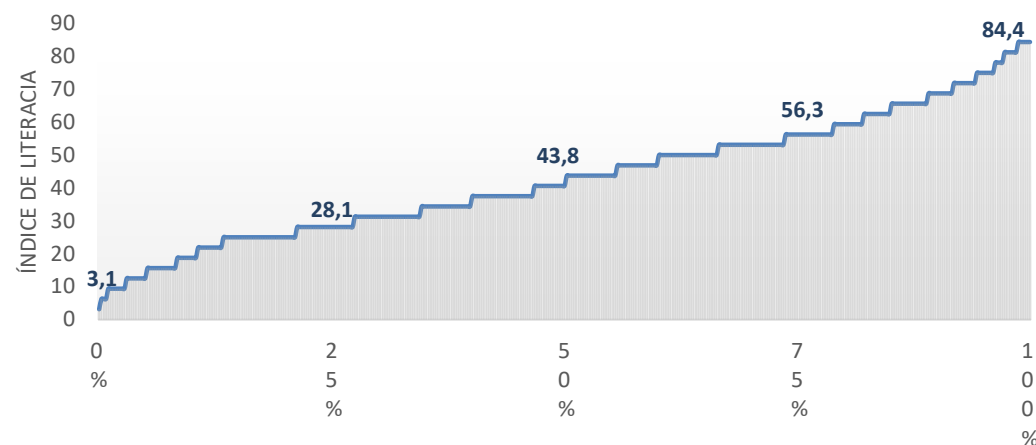
3.6. Índice de Literacia

Nível de Literacia Global

**Consumidores
Particulares**



42,8

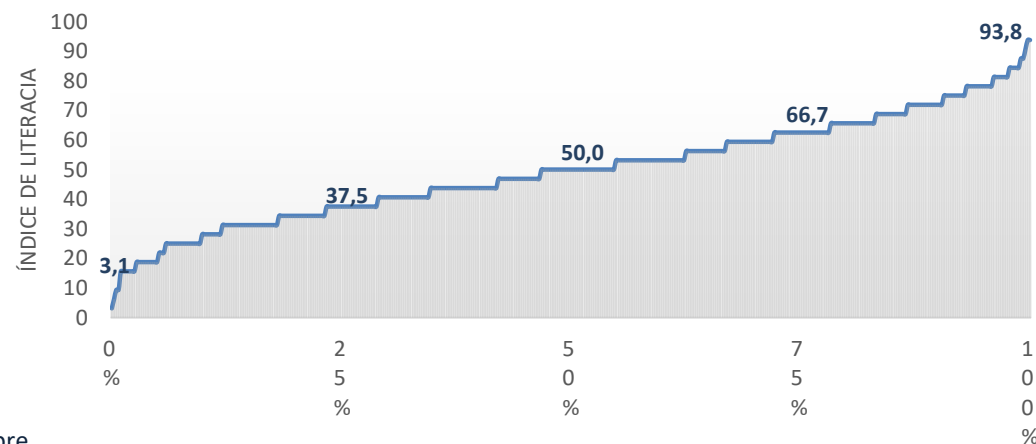


CONSUMIDORES PARTICULARES %

**Consumidores
Empresariais**



49,7



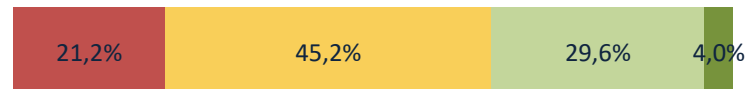
CONSUMIDORES EMPRESARIAIS %

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 Global dos Consumidores Particulares

Nível de literacia

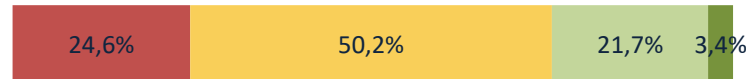


Nível de literacia segmentado por Género

Masculino

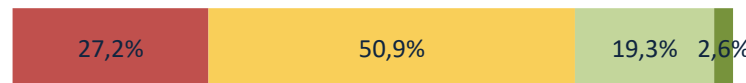


Feminino



Nível de literacia segmentado por Classe Etária

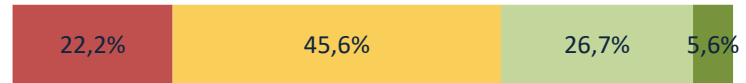
Até 35 anos



Entre os 36 e os 55 anos



Mais de 55 anos



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)

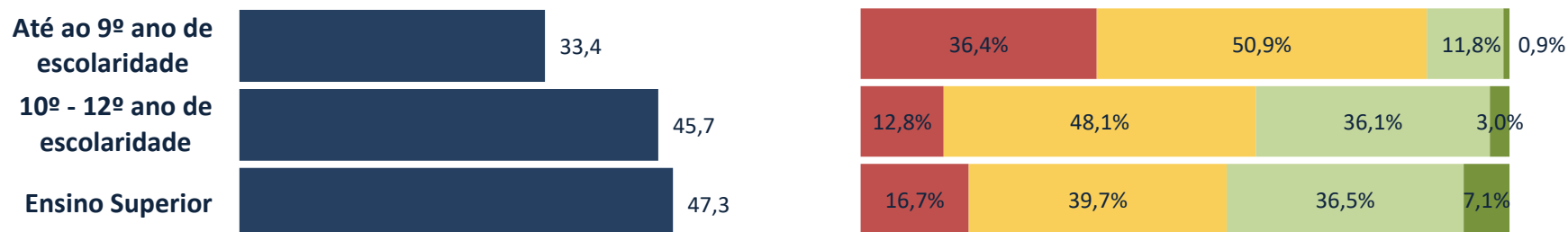
■ Médio (>25 até <=50)

■ Alto (>50 até <=75)

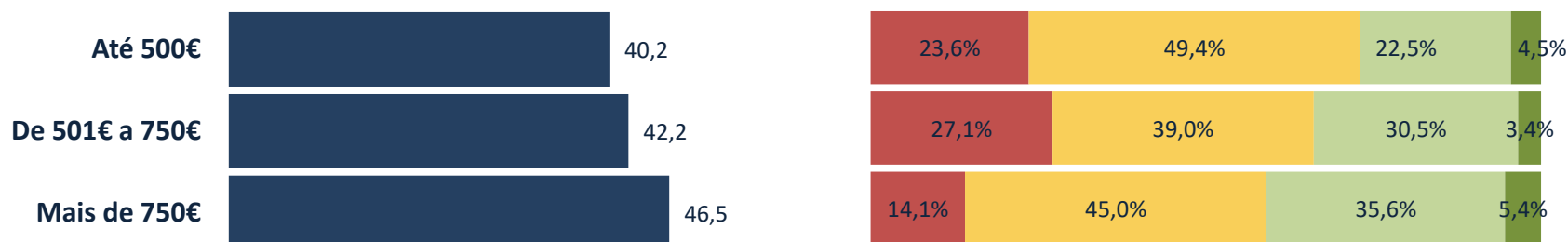
■ Muito alto (>75)

3.6. Índice de Literacia

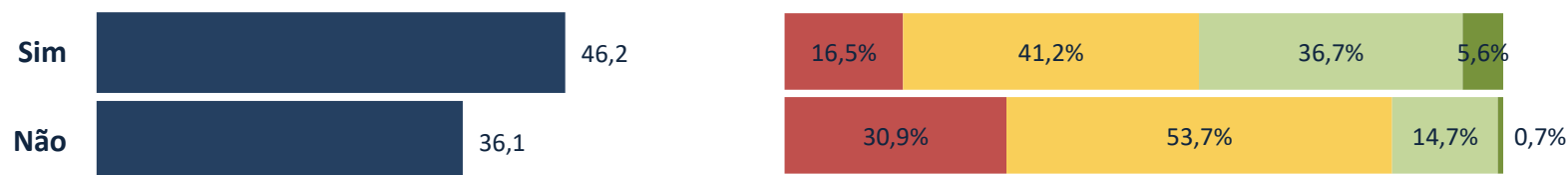
Nível de literacia segmentado por Nível de Escolaridade



Nível de literacia segmentado por Nível Médio das Despesas Mensais



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



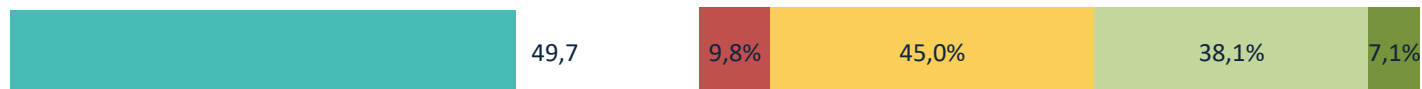
Escala: 0 a 100, em que 0 é "desconhece todos os aspetos estudados sobre literacia energética" e 100 é "conhece todos os aspetos estudados sobre literacia energética"

Estudo de literacia dos consumidores na área da energia

3.6. Índice de Literacia

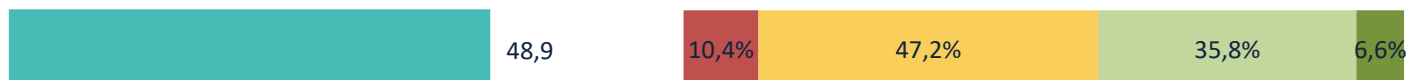
Nível de Literacia Global dos Consumidores Empresariais

Nível de literacia

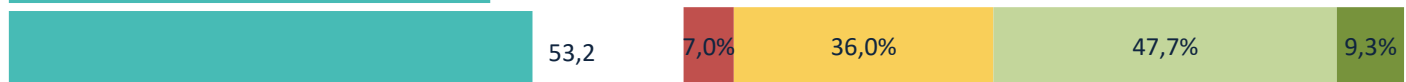


Nível de literacia segmentado por número de colaboradores

Até 10
colaboradores



Mais de 10
colaboradores

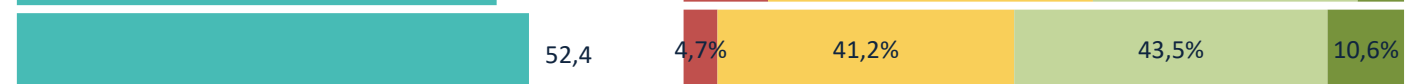


Nível de literacia segmentado por volume de negócio

Até 500 000 mil €



Mais de
500 000 mil €



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)

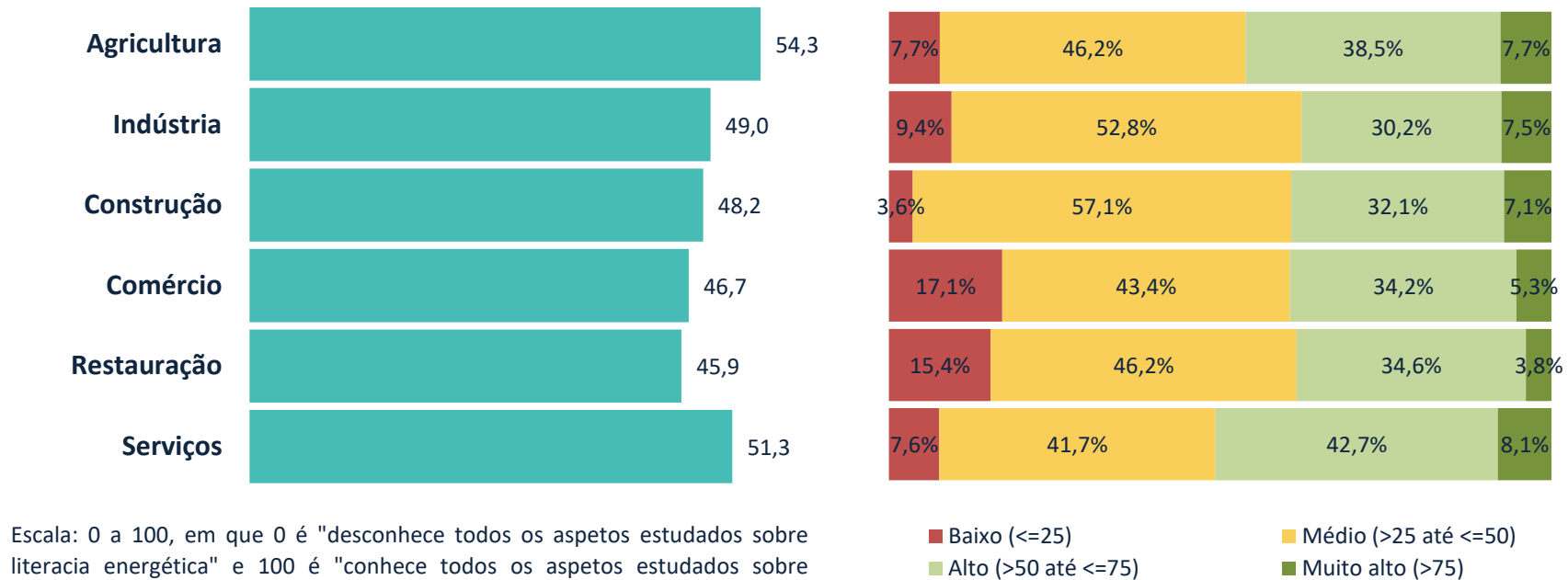
■ Alto (>50 até <=75)

■ Médio (>25 até <=50)

■ Muito alto (>75)

3.6. Índice de Literacia

Nível de literacia segmentado por atividade económica



Nota: Os resultados apresentados para a Agricultura não são estatisticamente significativos uma vez que a base amostral é inferior a 30