



RELATÓRIO  
SOBRE OS MERCADOS  
RETALHISTAS  
DE **ELETRICIDADE**  
E DE **GÁS NATURAL**  
EM PORTUGAL  
2022



Este documento está preparado para impressão em frente e verso

Rua Dom Cristóvão da Gama n.º 1-3.º  
1400-113 Lisboa  
Tel.: 21 303 32 00  
e-mail: [erse@erse.pt](mailto:erse@erse.pt)  
[www.erse.pt](http://www.erse.pt)

---

## ÍNDICE

<b>0</b>	<b>SUMÁRIO EXECUTIVO.....</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>7</b>
1.1	Objetivo e âmbito.....	7
1.2	Escolha de comercializador em Mercado Liberalizado.....	7
1.3	Grandes números do mercado retalhista em Portugal .....	9
<b>2</b>	<b>MERCADO DE ENERGIA ELÉTRICA.....</b>	<b>11</b>
2.1	Estrutura do mercado retalhista.....	11
2.1.1	Caracterização do mercado.....	11
2.1.2	Comercializadores ativos por segmento de clientes .....	16
2.2	Nível concorrencial.....	19
2.2.1	Análise de quotas de mercado no Mercado Liberalizado.....	19
2.2.2	Análise de concentração no Mercado Liberalizado .....	23
2.3	Movimentos de mercado .....	26
2.3.1	Saldos das carteiras .....	26
2.3.2	Mudanças dentro do Mercado Liberalizado.....	28
2.3.3	Mudanças do Mercado Regulado para o Mercado Liberalizado .....	29
2.3.4	Entradas diretas no Mercado Liberalizado .....	29
2.4	Dinâmica de mercado no segmento doméstico .....	31
2.4.1	Rotação da carteira de clientes domésticos .....	31
2.4.2	Evolução de quotas de mercado e preços médios praticados.....	34
2.5	Caracterização dos movimentos de <i>Switching</i> .....	37
2.5.1	Composição do <i>Switching</i> .....	37
2.5.2	Intensidade de mudança .....	39
2.5.3	Ingressos no Comercializador de Último Recurso .....	41
2.5.4	Regime equiparado .....	42
2.5.5	Tempo médio de mudança de comercializador .....	42
<b>3</b>	<b>MERCADO DE GÁS.....</b>	<b>45</b>
3.1	Estrutura do mercado retalhista.....	45
3.1.1	Caracterização do mercado.....	45
3.1.2	Comercializadores ativos por segmento de clientes .....	51
3.1.3	Análise por Operador de Rede .....	53
3.2	Nível concorrencial.....	55

---

3.2.1	Análise de quotas de mercado no Mercado Liberalizado.....	55
3.2.1.1	Quotas de mercado globais .....	55
3.2.1.2	Quota de mercado por rede de distribuição.....	58
3.2.2	Análise de concentração de mercado no Mercado Liberalizado .....	60
3.2.2.1	Concentração de mercado global .....	60
3.2.2.2	Concentração de mercado por rede de distribuição .....	63
3.3	Movimentos de mercado .....	63
3.3.1	Saldos das carteiras .....	63
3.3.2	Mudanças de comercializador.....	65
3.3.3	Entradas diretas no Mercado Liberalizado .....	66
3.3.4	Rotação da carteira de clientes domésticos .....	67
3.3.5	Evolução de quotas de mercado e preços médios praticados.....	70
3.4	Caracterização dos movimentos de <i>Switching</i> .....	72
3.4.1	Composição do <i>Switching</i> .....	72
3.4.2	Intensidade de mudança .....	73
3.4.3	Ingressos nos Comercializadores de Último Recurso retalhistas.....	75
3.5	Tempo médio de mudança de comercializador .....	76
<b>4</b>	<b>OFERTAS COMERCIAIS.....</b>	<b>79</b>
4.1	Ofertas comerciais.....	79
4.2	Diversidade de ofertas e ofertas duais .....	79
4.3	Fidelização contratual.....	80
4.4	Meios de pagamento.....	85
4.5	Indexação .....	87
4.6	Serviços adicionais.....	89
<b>5</b>	<b>ROTULAGEM DE ENERGIA ELÉTRICA.....</b>	<b>91</b>
5.1	Enquadramento.....	91
5.2	Análise dos dados reportados .....	92
<b>6</b>	<b>QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL .....</b>	<b>99</b>
6.1	Comercializadores .....	99
6.1.1	Atendimento presencial .....	99
6.1.2	Atendimento telefónico .....	100
6.1.3	Reclamações.....	101
6.1.4	Análise por comercializador .....	102
6.2	Operadores da rede de distribuição .....	105

---

6.2.1	Atendimento presencial .....	105
6.2.2	Atendimento telefónico .....	106
6.2.3	Agendamento de visitas combinadas .....	107
6.2.4	Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente .....	108
6.2.5	Ativações e desativações do fornecimento .....	109
6.2.6	Reclamações.....	110
<b>7</b>	<b>PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR .....</b>	<b>113</b>
7.1	Obrigações de Serviço Público.....	113
7.1.1	Obrigações de Serviço Público no setor elétrico e do gás em contexto de liberalização .....	113
7.1.2	Imposição de obrigações de informação em mercado retalhista.....	114
7.1.3	Monitorização de vertentes do serviço em mercado retalhista .....	117
7.2	Tarifa Social .....	118
7.3	Pobreza energética.....	121
7.4	Reclamações recebidas no apoio ao consumidor de energia.....	123
<b>8</b>	<b>PRINCIPAIS DESENVOLVIMENTOS LEGISLATIVOS E REGULAMENTARES EM 2022.....</b>	<b>129</b>
8.1	Desenvolvimentos Legislativos .....	129
8.2	Desenvolvimentos Regulamentares .....	130
<b>9</b>	<b>GLOSSÁRIO .....</b>	<b>135</b>
9.1	Siglas e acrónimos .....	135
<b>10</b>	<b>ANEXO ESTATÍSTICO.....</b>	<b>137</b>
10.1	Eletricidade.....	138
10.2	Gás.....	144

## 0 SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório enquadra-se nas funções de supervisão e acompanhamento dos mercados de eletricidade e de gás desempenhadas pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) e pretende complementar a informação mensal dos Boletins do mercado liberalizado (ML), dando, anualmente, uma visão transversal destes mercados retalhistas, nomeadamente quanto à dinâmica de concorrência, à caracterização das ofertas comerciais ou à proteção do consumidor, entre outros aspetos.

### Dimensão do ML

O ano de 2022 foi marcado por circunstâncias particularmente difíceis nos mercados grossistas de energia que ditaram uma tendência de redução da dimensão relativa do ML. Efetivamente, o peso do ML reduziu-se em ambos os setores, notando-se especialmente, em consumo, a redução de cerca de 1 p.p. do ML elétrico (para 93%) e, em número de clientes, a redução de quase 9 p.p. do ML do gás (para 76%). Apesar disto, o ML da eletricidade registou um novo máximo de 5,5 milhões de clientes. A aprovação de legislação que permitiu o regresso ao mercado de regulado (MR) do gás foi decisiva para o decréscimo acentuado do número de clientes do ML do gás.

### Quotas de mercado

À semelhança de anos anteriores, a EDP regista uma erosão da sua base de clientes, mantendo, no entanto, a liderança das quotas de mercado, tanto da eletricidade (72%) como no gás (46%). Também em consumo se regista uma erosão dos maiores comercializadores, neste caso da EDP na eletricidade, com uma queda de 1 p.p. (41%) e da GALP no gás, com uma queda de 4 p.p. (50%).

A Endesa continua a manter uma tendência de crescimento, consolidando a posição de segundo comercializador no mercado elétrico, onde, em consumo, já regista uma quota de mercado de 18%. No gás, é a Galp o segundo maior comercializador em clientes (22%) mas ficando cada vez mais próximo do terceiro (Goldenergy com 15%). Já a Naturgy mantém a segunda posição em consumo, com um crescimento em segmentos de consumidores de maior dimensão.

Por segmentos, a situação é idêntica à registada no ano anterior em ambos os setores. Assim, na eletricidade, a liderança é repartida entre a Iberdrola (grandes consumidores) e a EDP (restantes segmentos), a que se segue a Endesa. No gás, a liderança cabe à EDP (residenciais e pequenas e médias empresas (PME)) e à GALP (industriais e grandes consumidores), destacando-se a segunda posição da Naturgy nos grandes consumidores e da Goldenergy nos industriais.

## **Intensidade de mudança**

Em 2022, as taxas de intensidade de mudança mantiveram-se relativamente estáveis na eletricidade e aumentaram significativamente no gás, muito à custa do aumento de ingressos de clientes no MR do gás. As taxas de mudança para a eletricidade e gás foram, respetivamente, de 16% e 23%, em número de clientes, e de 23 e 18% em consumo.

## **Concentração de mercado**

O ano de 2022 continua a registar reduções acentuadas na generalidade dos indicadores de concentração, em linha com o registado em 2021. Na eletricidade o Índice Herfindhal-Hirschman (HHI<sup>1</sup>) regista quedas entre 4% e 5% enquanto no gás este valor varia entre os 8% e os 9%. No indicador Q3<sup>2</sup>, também se registam quedas em ambos os mercados, mais pronunciadas no gás, chegando aos 3 p.p..

Assim, em 2022, os valores do HHI e Q3, para o mercado elétrico, são de 2 296 e 72%, medidos em consumo, que comparam com os 3 165 e 81% no mercado do gás. Em número de clientes, os mesmos indicadores registam valores de 5 349 e 88%, na eletricidade, contra 2 995 e 83%, no gás.

Estes valores apontam para um maior nível de concentração na eletricidade, em número de clientes, fruto da grande concentração de clientes na EDP no segmento residencial, e para uma maior concentração no gás, em consumo, que resulta do maior peso da GALP nos segmentos de maior consumo.

O segmento dos grandes consumidores na eletricidade é o que regista a menor concentração, com um HHI e um Q3, medidos em consumo, de 1 601 e 58%.

## **Ingressos nos Comercializadores de Último Recurso**

Em 2022 registaram-se os maiores ingressos de clientes nos comercializadores de último recurso (CUR) dos últimos cinco anos, com cerca de 100 mil na eletricidade e 154 mil no gás. Este volume de regressos ao MR resultou da enorme instabilidade registada nos mercados de eletricidade e de gás, sendo que, no caso do gás, o regresso foi mais vincado no último trimestre do ano, depois da publicação do Decreto-Lei n.º 57-B/2022, de 6 de setembro.

---

<sup>1</sup> Indicador que mede a concentração do mercado, multiplicando o somatório do quadrado das quotas de mercado de todos os comercializadores por 10 000, varando o seu valor entre 0 e 10 000, situação de um único agente com 100% de quota.

<sup>2</sup> Indicador de concentração de mercado que corresponde ao somatório das quotas de mercado dos três maiores comercializadores.

## Ofertas Comerciais

Existiam, no final de 2022, 775 ofertas comerciais nos mercados de eletricidade e de gás<sup>3</sup>, das quais 126 eram duais. A GALP continua a ser o comercializador com mais ofertas, cerca de 150. O número de ofertas por comercializador foi de 25, sendo de 7 341 o número de consumidores por oferta.

A prática de condições de fidelização ocorre em apenas 13% das ofertas. Destas, 74% inclui penalizações, mas que, em quase metade dos casos, são inferiores a 25% da fatura mensal. Mais de dois terços das ofertas disponibilizavam dois ou mais meios de pagamento. A percentagem de clientes não abrangidos por serviços adicionais mantém-se em valores próximos dos do ano anterior, na ordem dos 81 % na eletricidade, e dos 77% no gás.

Finalmente, ao nível das condições de indexação do preço, apesar de o número de clientes com contratos indexados ao mercado *spot* ou a prazo se manter abaixo de 1% em ambos os setores, verifica-se que essa percentagem ultrapassa os 45% quando são excluídos da análise os sete maiores comercializadores.

## Rotulagem de Energia Elétrica

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

A percentagem de comercializadores que recorreu a garantias de origem (GO) ou a contratos bilaterais físicos (CBF) para melhorar o *mix* base da sua carteira aumentou para 59%, enquanto a percentagem de comercializadores que optou por apresentar o *mix* base do sistema aos seus clientes, diminuiu para 41%.

As tecnologias mais utilizadas pelos comercializadores para proceder à alteração do *mix* da sua carteira através de GO, foram a hídrica e a eólica, enquanto nos CBF se destaca a utilização das tecnologias associadas a outras renováveis (fotovoltaica) bem como da tecnologia cogeração fóssil, destacando-se que apenas a GALP e a MEO Energia recorrem aos CBF para alterar o *mix* das suas carteiras.

## Qualidade de Serviço Comercial

Nos indicadores de qualidade de serviço comercial dos comercializadores destaca-se o facto de não se registar uma melhoria da qualidade do atendimento telefónico, depois da deterioração do desempenho

---

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



registada em 2021, muito por culpa dos efeitos da situação de emergência epidemiológica. De uma forma geral, a Goldenergy destaca-se como a empresa com melhor desempenho em todos os indicadores analisados.

Ao nível dos operadores das redes de distribuição (ORD), registou-se uma recuperação do desempenho no atendimento telefónico, registando-se, de uma forma geral, um bom nível de desempenho em todos os indicadores analisados.

### **Proteção ao Consumidor**

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

O número de reclamações e pedidos de informação junto da unidade de Apoio ao Consumidor de Energia (ACE) da ERSE reduziu-se cerca de 21%, em 2022, para cerca de 28 mil. Destes, 97% referem-se aos setores da eletricidade ou do gás, ou ambos. O tema mais reclamado é a faturação, seguindo-se o contrato de fornecimento e matérias relacionadas com medição, leitura e contadores. A maior parte das reclamações, 74%, incide sobre comercializadores do ML.

### **Alterações legislativas e regulamentares**

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

Cabe ainda referir a publicação do [Decreto-Lei n.º 33/2022, de 14 de maio](#), que estabelece um mecanismo excecional e temporário de ajuste dos custos de produção de energia elétrica no âmbito do Mercado Ibérico de Eletricidade, bem como do [Decreto-Lei n.º 57-B/2022, de 6 de setembro](#) que permite o regresso dos clientes finais com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m<sup>3</sup> ao regime de tarifas reguladas de venda de gás natural.

Tabela 0-1 Resumo da estrutura do mercado retalhista de eletricidade português

 Mercado retalhista de <b>Eletricidade</b> em Portugal Continental	2021					2022				
	Domésticos	Pequenos negócios	Industriais	Grandes consumidores	Total	Domésticos	Pequenos negócios	Industriais	Grandes consumidores	Total
<b>Número de clientes</b>										
Mercado Regulado	927 593	1 636	909	5	930 143	971 797	1 625	1 002	5	974 429
Mercado Livre	5 378 208	36 765	24 630	401	5 440 004	5 387 682	37 409	24 887	412	5 450 390
Número de clientes (%) no Mercado Livre	85,3%	95,7%	96,4%	98,8%	85,4%	84,7%	95,8%	96,1%	98,8%	84,8%
<b>Consumo (GWh)</b>										
Mercado Regulado	2 229	97	241	50	2 617	2 754	103	310	24	3 191
Mercado Livre	16 048	2 869	14 127	9 040	42 083	15 809	3 113	14 522	9 038	42 482
Consumo (%) no Mercado Livre	87,8%	96,7%	98,3%	99,4%	94,1%	85,2%	96,8%	97,9%	99,7%	93,0%
<b>Análise concorrencial no Mercado livre</b>										
Comercializadores ativos	32	29	29	14	33	30	30	28	16	33
Quota de mercado em número de clientes das 3 maiores comercializadoras (Q3)	88%	75%	68%	81%	88%	89%	76%	69%	78%	88%
Quota de mercado em consumo das 3 maiores comercializadoras (Q3)	86%	74%	64%	68%	74%	87%	75%	64%	58%	72%
HHI em número de clientes	5 662	3 072	1 998	2 927	5 616	5 391	3 018	2 097	2 555	5 349
HHI em consumo	5 070	2 721	1 608	1 932	2 402	5 022	2 697	1 609	1 601	2 296
<b>Composição do switching em número de clientes</b>										
Entradas no Mercado Livre	258 251	1 802	664	18	260 735	234 140	1 743	644	13	236 540
Saídas do Mercado Livre	155 523	1448	575	13	157 559	224 661	1104	387	2	226 154
Mudanças dentro do Mercado Livre	546 270	7 200	6 309	63	559 842	503 126	6 779	5 178	90	515 173

Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Tabela 0-2 Resumo da estrutura do mercado retalhista de gás português

 Mercado retalhista de <b>Gás Natural</b> em Portugal Continental	2021					2022				
	Residenciais	PME	Industriais	Grandes consumidores	Total	Residenciais	PME	Industriais	Grandes consumidores	Total
<b>Número de clientes</b>										
Mercado Regulado	210 706	20 061	332	0	231 099	335 819	33 724	428	0	369 971
Mercado Livre	1 221 524	90 517	3 968	361	1 316 370	1 118 656	67 802	4 428	350	1 191 236
Número de clientes (%) no Mercado Livre	85,3%	81,9%	92,3%	100,0%	85,1%	76,9%	66,8%	91,2%	100,0%	76,3%
<b>Consumo (GWh)</b>										
Mercado Regulado	432	334	131	0	897	390	320	146	0	856
Mercado Livre	2 516	1 227	3 521	31 809	39 073	2 402	1 248	3 709	25 944	33 303
Consumo (%) no Mercado Livre	85,4%	78,6%	96,4%	100,0%	97,8%	86,0%	79,6%	96,2%	100,0%	97,5%
<b>Análise concorrencial no Mercado livre</b>										
Comercializadoras ativas	18	18	14	7	19	17	18	14	10	20
Quota de mercado em número de clientes das 3 maiores comercializadoras (Q3)	85%	84%	83%	80%	85%	83%	82%	79%	77%	83%
Quota de mercado em consumo das 3 maiores comercializadoras (Q3)	85%	86%	78%	91%	84%	83%	85%	75%	88%	81%
HHI em número de clientes	3 247	3 339	2 747	2 685	3 246	2 999	3 069	2 426	2 692	2 995
HHI em consumo	3 170	3 162	3 065	3 938	3 473	3 006	3 019	2 645	3 534	3 165
<b>Composição do switching em número de clientes</b>										
Entradas no Mercado Livre	212 568	11 889	933	84	225 474	327 390	25 979	1 370	113	354 852
Saídas do Mercado Livre	190 857	13 429	810	86	205 182	312 036	27 673	1 254	118	341 081
Mudanças dentro do Mercado Livre*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fonte: Adene, REN. Elaboração ERSE.

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

## 1 INTRODUÇÃO

### 1.1 OBJETIVO E ÂMBITO

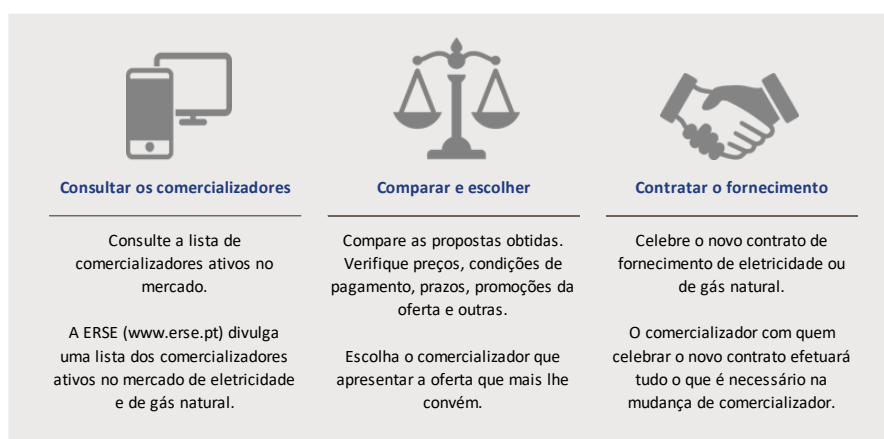
O presente relatório enquadra-se nas funções de supervisão e acompanhamento dos mercados de eletricidade e de gás desempenhadas pela ERSE e pretende avaliar e monitorizar o mercado retalhista de forma transversal abarcando diversas vertentes, tais como a dinâmica concorrencial, a caracterização de ofertas ou a proteção ao consumidor, entre outras.

A periodicidade anual deste relatório permite complementar a informação mensal dos Boletins do ML, dando de forma regular, uma visão de médio prazo sobre a estrutura e a dinâmica concorrencial do mercado retalhista português de energia, garantindo condições de concorrência e de transparência entre operadores, minimizando assimetrias de informação, e fomentando a confiança por parte dos agentes.

### 1.2 ESCOLHA DE COMERCIALIZADOR EM MERCADO LIBERALIZADO

Todos os consumidores em Portugal continental podem livremente escolher o seu fornecedor de eletricidade e de gás, devendo seguir os passos descritos na **Figura 1-1**.

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



Sobre a mudança de comercializador no ML importa relembrar que:

- é gratuita para o consumidor,
- o novo comercializador passa a ser o ponto de contacto preferencial para o consumidor,

- não implica alterações da instalação (e.g. o contador), que não sejam solicitadas pelo cliente,
- não há um número máximo de mudanças de comercializador que cada consumidor pode efetuar,
- a tarifa social deve ser aplicada por todos os comercializadores, incluindo os de mercado,
- o prazo máximo para a mudança é de três semanas,
- a ERSE disponibiliza no seu sítio da internet ([www.erse.pt](http://www.erse.pt)):
  - uma lista de comercializadores que, voluntariamente, querem divulgar os seus contactos,
  - uma ferramenta de comparação de preços e condições de ofertas em mercado,
  - um simulador de rotulagem de energia elétrica.

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

Para facilitar essa escolha, a ERSE aprovou uma ficha contratual padronizada<sup>4</sup> que resume e sistematiza, de forma comparável, os principais aspetos da oferta do comercializador, e que os comercializadores devem apresentar aos seus clientes como informação pré-contratual que permita conhecer as características da oferta de fornecimento.

---

<sup>4</sup> Conforme estabelecido pela Diretiva n.º 6/2015, de 27 de abril, disponível em:

<https://www.erse.pt/biblioteca/atos-e-documentos-da-erse/?tipologia=Atos+normativos&setor=&ano=&descricao=+6%2F2015>.

## 1.3 GRANDES NÚMEROS DO MERCADO RETALHISTA EM PORTUGAL

Figura 1-2 - Grandes números do ML de eletricidade e gás

<p>Síntese do Mercado Liberalizado de <b>Eletricidade</b></p> 	<p><b>Número de Clientes</b></p> <hr/> <p>5 450 390</p>	<p><b>Consumo médio</b></p> <hr/> <p>42 482 GWh</p>
	<p><b>Peso Relativo do ML<sup>1</sup></b></p> <hr/> <p>93%</p>	<p><b>Nº de Mudanças no ML</b></p> <hr/> <p>515 173 Clientes 8 388 GWh</p>
	<p><b>Nº de entradas<sup>2</sup></b></p> <hr/> <p>236 540 Clientes 686 GWh</p>	<p><b>Nº de saídas<sup>3</sup></b></p> <hr/> <p>226 154 Clientes 1 179 GWh</p>

<p>Síntese do Mercado Liberalizado de <b>Gás Natural</b></p> 	<p><b>Número de Clientes</b></p> <hr/> <p>1 191 236</p>	<p><b>Consumo Médio</b></p> <hr/> <p>33 303 GWh</p>
	<p><b>Peso Relativo do ML<sup>1</sup></b></p> <hr/> <p>97%</p>	<p><b>Nº de Mudanças no ML</b></p> <hr/> <p>126 734 Clientes</p>
	<p><b>Nº de entradas<sup>2</sup></b></p> <hr/> <p>73 872 Clientes</p>	<p><b>Nº de saídas<sup>3</sup></b></p> <hr/> <p>198 978 Clientes</p>

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

Fonte: Adene. Elaboração ERSE.



## 2 MERCADO DE ENERGIA ELÉTRICA

O ano de 2022 registou uma enorme volatilidade ao nível do mercado grossista de eletricidade, fruto das difíceis condições do mercado de gás, o que não facilitou a atuação dos comercializadores no mercado retalhista.

Apesar do contexto particularmente adverso, verificaram-se algumas melhorias em indicadores de concentração de mercado<sup>5</sup>. Em sentido oposto, a penetração do ML registou um ligeiro retrocesso, verificando-se um aumento do número de regressos ao MR. O número de comercializadores com clientes em carteira no final de 2022, manteve-se estável em 33, apesar de se terem registado duas novas entradas no mercado.

### 2.1 ESTRUTURA DO MERCADO RETALHISTA

#### 2.1.1 CARACTERIZAÇÃO DO MERCADO

A Figura 2-1 apresenta a evolução dos consumos do ML por segmento e os principais marcos do calendário de liberalização do mercado elétrico, processo que se iniciou em 1995 e se concluiu em setembro de 2006, com a atribuição do direito de escolha de fornecedor a todos os consumidores.

Em janeiro de 2011, iniciou-se o processo de extinção das tarifas reguladas de venda a clientes finais não domésticos<sup>6</sup>. Para os clientes em baixa tensão normal (BTN) foi definido um calendário faseado<sup>7</sup> de extinção das tarifas reguladas que se concluiu em janeiro de 2013. O período transitório de fornecimento pelo CUR a clientes que não exerçam o direito de mudança para o ML, terminou de forma gradualmente<sup>8</sup> para os clientes não domésticos e decorre, para os clientes BTN, até 31 de dezembro de 2025.

O ML cresceu intensamente desde 2008, com a extinção das tarifas reguladas, tendo depois o ritmo de crescimento diminuído gradualmente, até se atingir uma tendência de estagnação nos anos mais recentes.

---

<sup>5</sup> HHI e Q3.

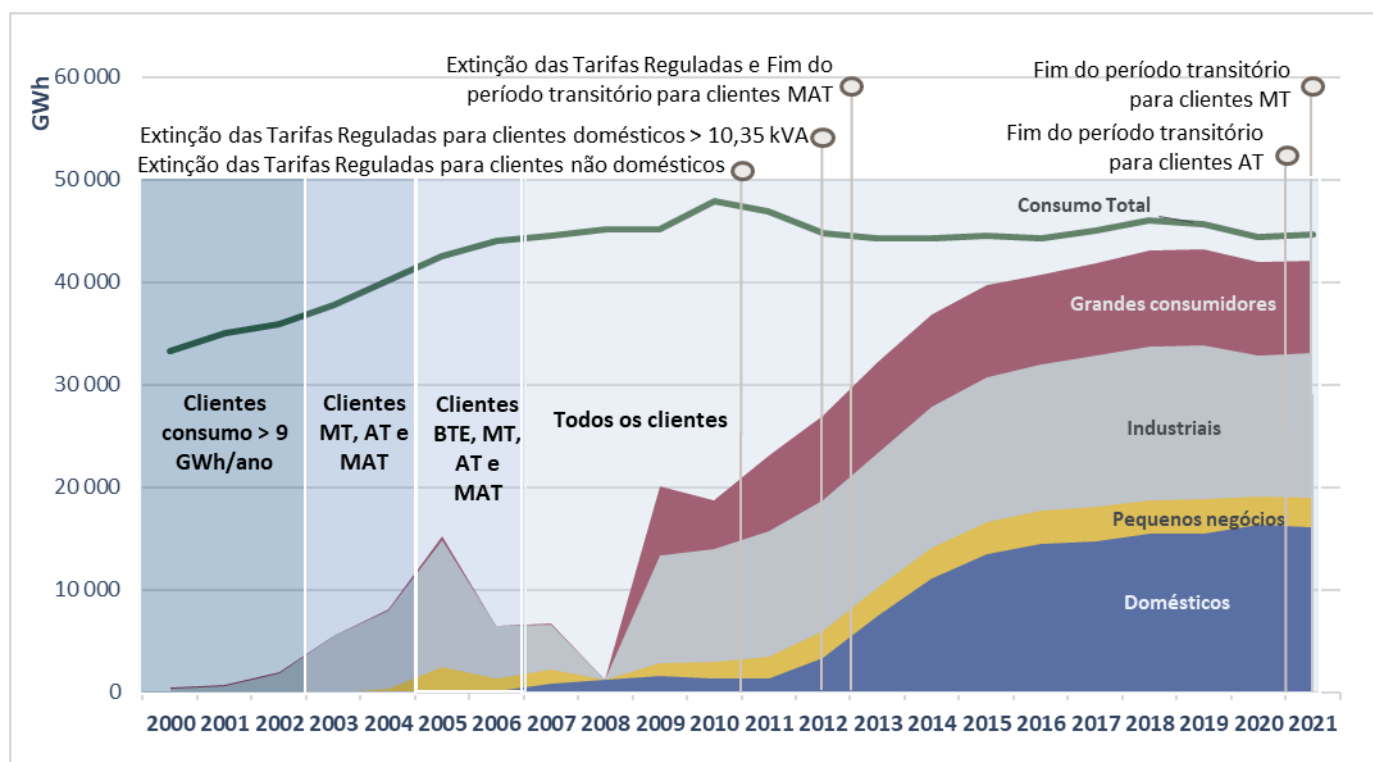
<sup>6</sup> Clientes não BTN.

<sup>7</sup> A partir de 1 de julho de 2012, clientes com potência contratada superior ou igual a 10,35 kVA e, a partir de 1 de janeiro de 2013, para os restantes clientes.

<sup>8</sup> No final de 2020, 2021 e 2022 para os clientes em, respetivamente, alta tensão, média tensão e baixa tensão especial.



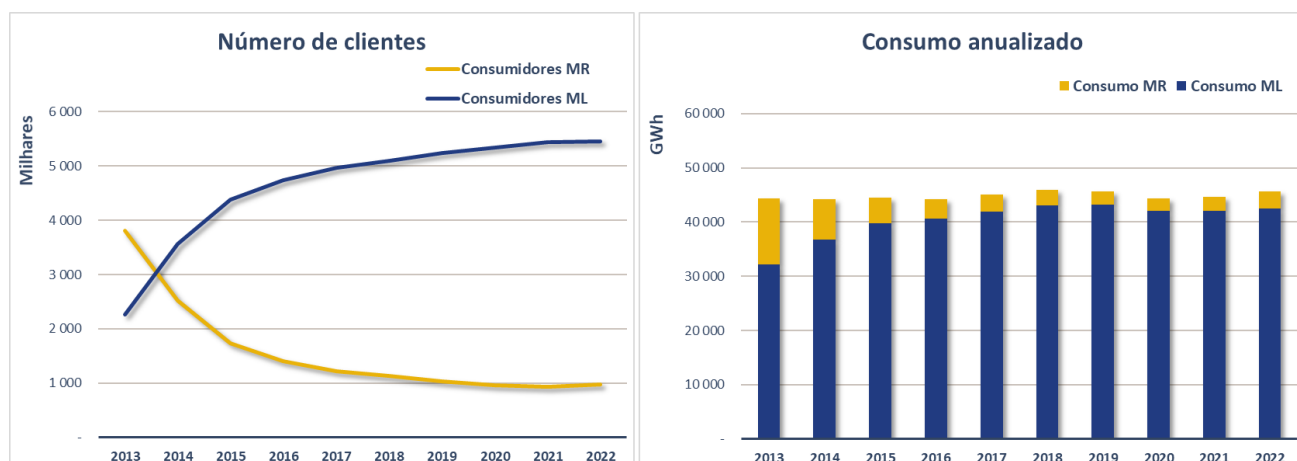
Figura 2-1 - Calendário de liberalização do mercado de eletricidade e a evolução dos consumos do ML por segmento



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE. Nota: peso relativo do consumo anualizado no ML sobre o consumo global do MR e ML.

A Figura 2-2, que apresenta a evolução do número de clientes e do consumo no ML e no MR em Portugal continental, confirma, entre 2013 e 2022, a tendência de crescimento e consolidação do ML face ao MR. Apesar de o MR inverter em 2022 a tendência de retração que vinha registando nos últimos dez anos, tal não foi suficiente para evitar o ML também tenha crescido.

Figura 2-2 - Repartição do número de clientes e do consumo entre MR e ML



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

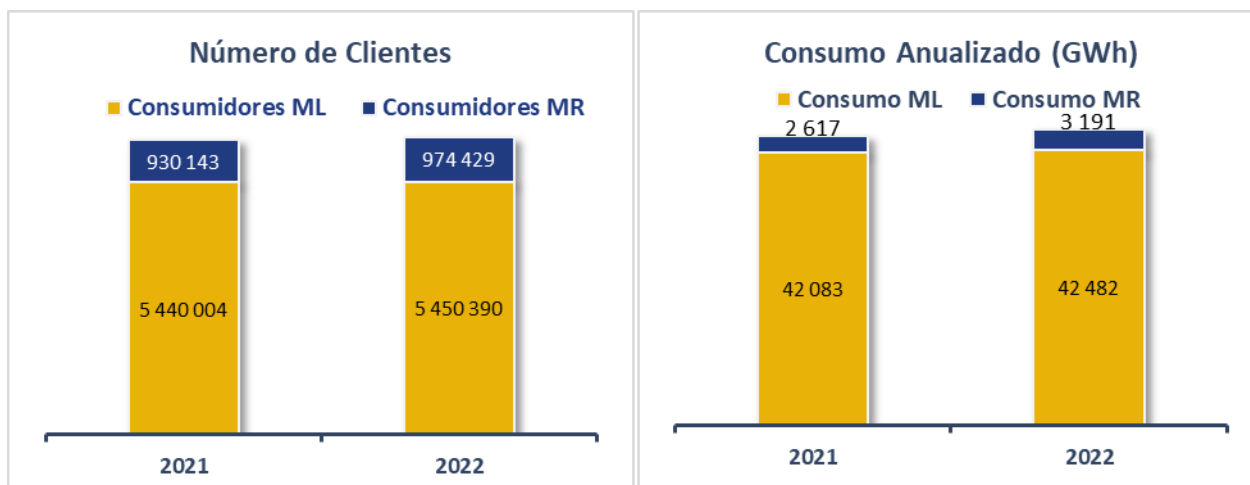
Em 2022 verificou-se, simultaneamente, um crescimento do ML e do MR, em número de clientes e em consumo. O crescimento do MR foi mais acentuado que o do ML, fruto do regresso de clientes ao MR na sequência do aumento de preço no mercado grossista, registado durante parte do ano de 2022.

O número de clientes do ML está, em 2022, muito próximo dos 5,5 milhões enquanto o no MR se mantém abaixo de um milhão.

Em consumo, o MR registou um crescimento acentuado, face a 2021, de cerca de 22%, para 3,2 TWh enquanto o ML registou um crescimento de quase 5% para 42,5 TWh.

O aumento dos consumos pós-pandemia ajudam a explicar o aumento do ML, mesmo com regressos significativos ao MR.

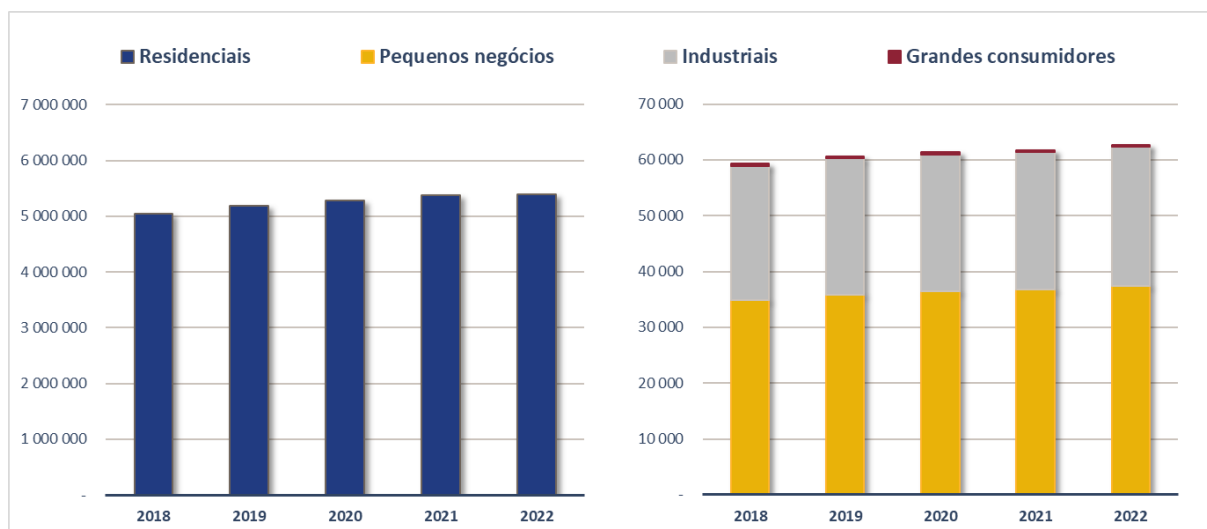
Figura 2-3- Número de clientes e consumo no mercado elétrico



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Nos últimos cinco anos, registou-se um aumento do número de clientes do ML em todos os segmentos. Em 2022, o aumento do crescimento dos clientes residenciais foi bastante menos expressivo que o dos outros segmentos.

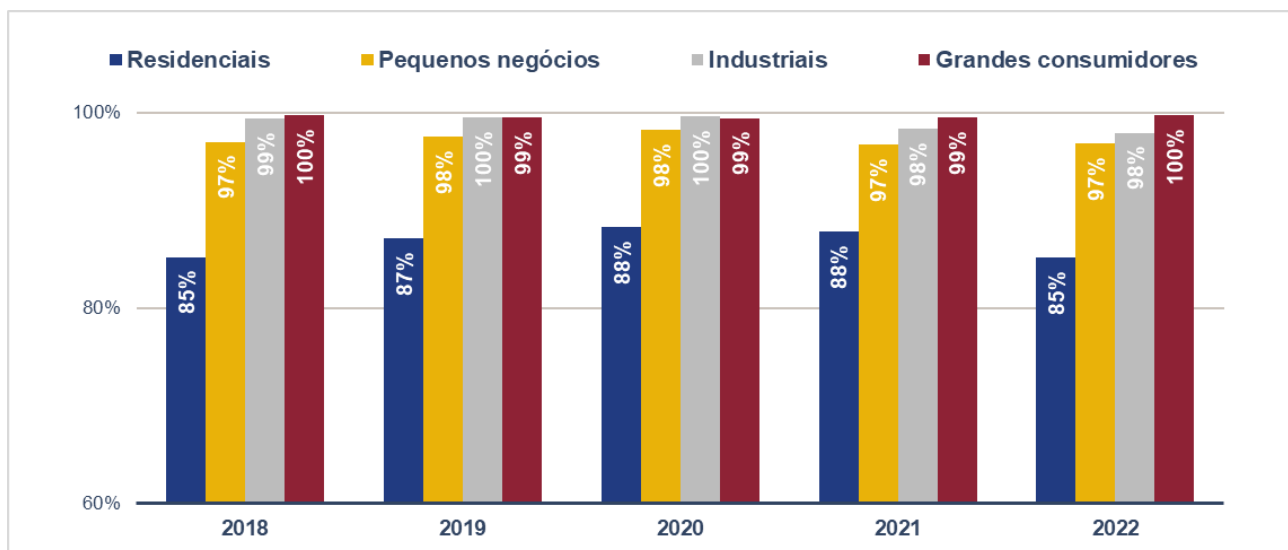
Figura 2-4 - Evolução do ML por número de clientes



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Na Figura 2-5 é possível verificar que, nos segmentos não residenciais, o ML abrange em 2022 a quase totalidade dos consumos, enquanto no segmento residencial, se verificou uma diminuição de 3 p.p. do peso do ML, que voltou aos valores registados no final de 2018.

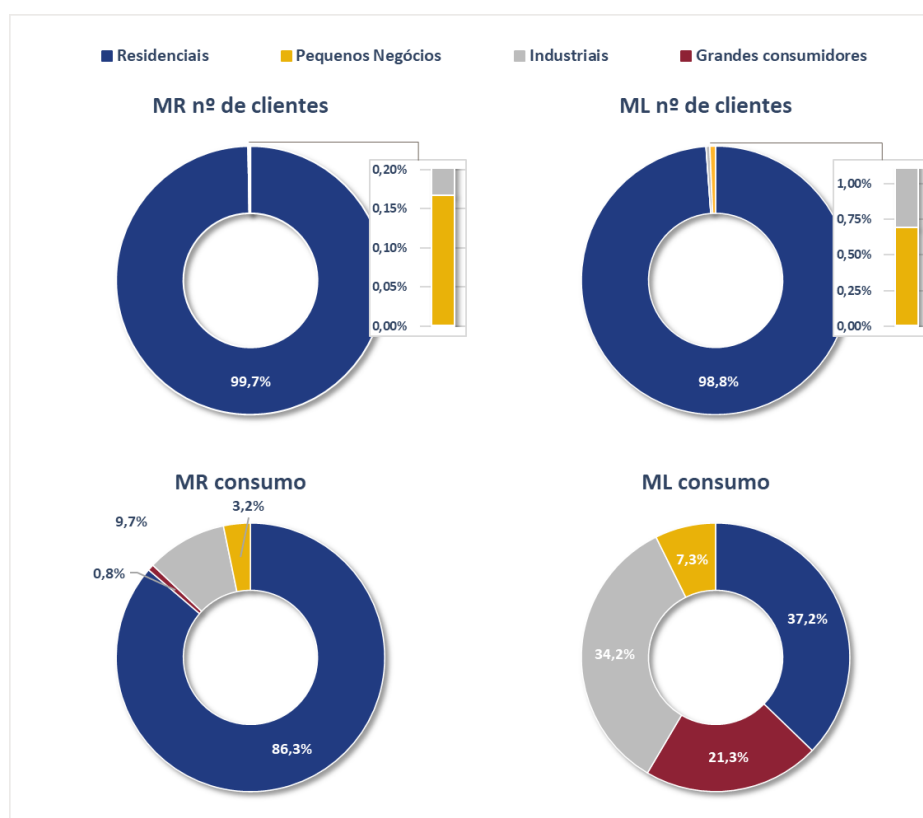
Figura 2-5 – Evolução da penetração em consumo do ML por segmento de clientes



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

A Figura 2-6 mostra que, apesar de o número de clientes não residenciais no MR ser perfeitamente residual, o seu consumo é de quase 14% do MR, valor que diminuiu em 2022, em parte devido ao regresso ao MR de clientes residenciais. No ML, o segmento doméstico é o mais representativo em número de clientes (99%) e em consumo (37%).

Figura 2-6 - Caracterização do mercado de eletricidade, 2022



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

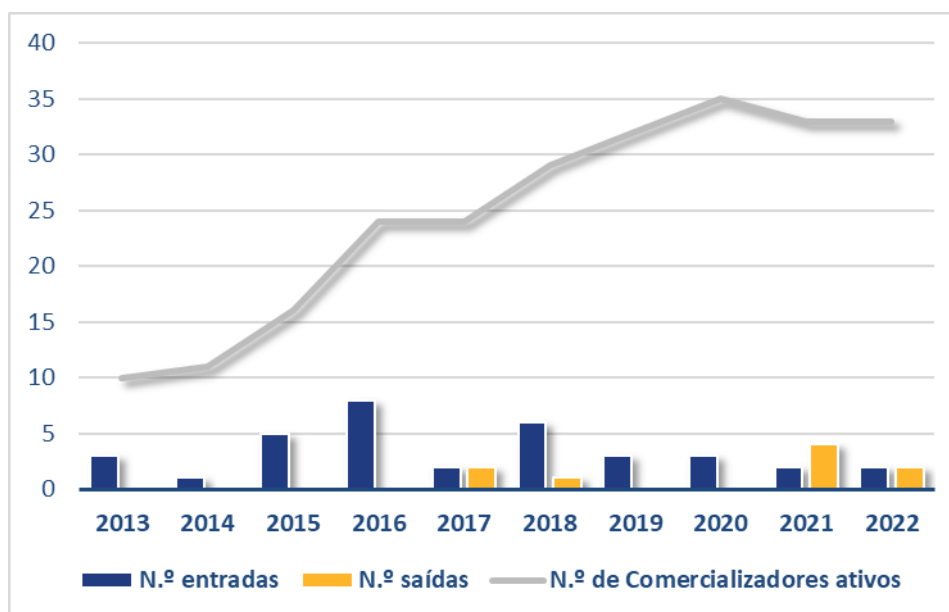
### 2.1.2 COMERCIALIZADORES ATIVOS POR SEGMENTO DE CLIENTES

No final de 2022, além do CUR, encontravam-se a operar<sup>9</sup> no ML 33<sup>10</sup> comercializadores, valor idêntico ao do ano anterior. Registaram-se duas saídas, da Ecochoice e da Rolear, e duas entradas, da Repsol e da Plenoenergia. Na Figura 2-7 pode observar-se que o número de comercializadores ativos registou, desde 2013, uma subida acentuada, tendo passado de dez para 33.

<sup>9</sup> Comercializadores com clientes em carteira a 31 de dezembro de 2022.

<sup>10</sup> De entre os comercializadores ativos, inclui-se a Coopérnico e a Nossa Energia que têm o consumo dos seus clientes e os respetivos contratos de uso de redes associados a outro comercializador. Por esta razão, a informação constante neste relatório, relativa a quotas de mercado, não considera a quota de mercado individualizada destas empresas.

Figura 2-7 – Evolução do número de comercializadores ativos e de entradas e saídas de comercializadores do ML



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Por segmento, estavam ativos 30<sup>11</sup> comercializadores no segmento doméstico (32 em 2021), 30 nos pequenos negócios (29 em 2021), 28 no segmento industrial (29 em 2021) e 16 no segmento dos grandes consumidores (14 em 2021). O Quadro 2-1 apresenta, para além dos comercializadores no ML e respetivos segmentos, aqueles comercializadores que tinham, a 31 de dezembro de 2022, simultaneamente, atividade de comercialização e de agregação<sup>12</sup>.

<sup>11</sup> Este número inclui a Coopérnico e a Nossa energia, que têm os contratos de uso de redes com outros comercializadores.

<sup>12</sup> A tabela não inclui as empresas PH, Ecochoice, Clidomer, Iberdrola Generación e EDP Gestão da Produção que atuam apenas como agregadores.

Quadro 2-1 - Lista dos comercializadores de eletricidade ativos em 31 de dezembro de 2022

Comercializadores	Domésticos	Pequenos negócios	Industriais	Grandes consumidores	Agregador Produção
ACCIONA Energía 	•	•	•	•	•
Alfa Energia 	•	•	•		•
Audax Energia 	•	•	•	•	•
Axpo 	•	•	•	•	•
Capwatt 		•	•	•	•
Cepsa 	•	•	•		
Coopérnico 	•				
EDP Comercial 	•	•	•	•	•
Elergone Energia 	•	•	•	•	•
Endesa 	•	•	•	•	
Enforcesco 	•	•	•	•	•
Eni Plenitude 	•	•	•		
Ezurimbol 	•	•	•		•
FORTIA 			•	•	
G9Telecom 	•	•			
Galp Power 	•	•	•	•	•
Goldenergy 	•	•			
Iberdrola 	•	•	•	•	•
JafPlus 	•	•	•		•
Logica Energy 	•	•	•		•
Lusiadaenergia 	•	•	•		•
LUZBOA 	•	•	•	•	•
Meo Energia 	•	•	•		•
Muon Electric 	•	•	•	•	•
Naturgy 	•	•	•	•	
Nossa Energia 		•			
ODF Energía 	•	•	•		
Petrotermica Energia 	•	•	•		
PlenoEnergia 	•				
Portulogos Power, Lda. 	•	•	•		
PropensAlternativa 	•	•	•		
Repsol 	•	•	•	•	
Usenergy 	•	•	•	•	

Fonte: Adene, ERSE e REN. Elaboração ERSE. Nota: Ao longo do restante relatório adotaram-se, por uma questão de simplicidade, as designações EDP, para a EDP Comercial e Galp, para a Galp Power.

## 2.2 NÍVEL CONCORRENCIAL

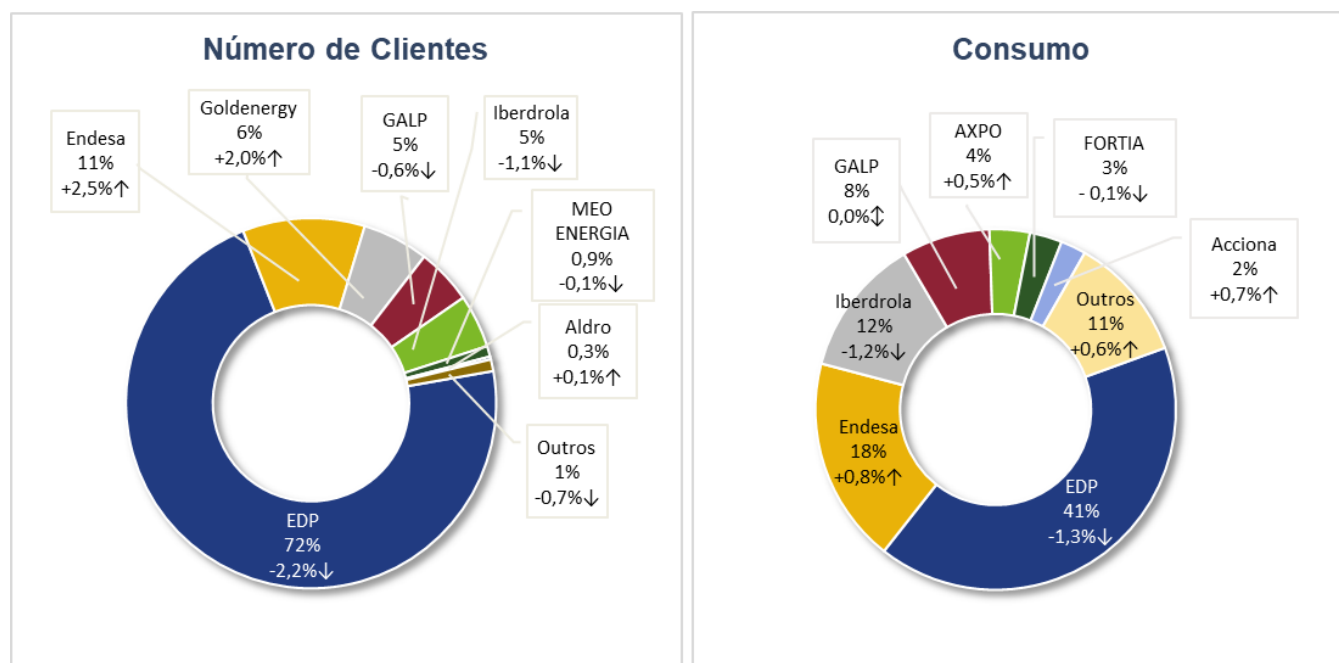
### 2.2.1 ANÁLISE DE QUOTAS DE MERCADO NO MERCADO LIBERALIZADO

Em 2022, a EDP, apesar da deterioração da sua quota de mercado, continua a ser o maior comercializador no ML, quer em clientes (72%), quer em consumo (41%). Por seu turno, a Endesa aumenta as suas quotas de mercado e ocupa a segunda posição, em clientes (11%) e em consumo (18%).

Destaque ainda para o crescimento da Goldenergy, que passou a ser o terceiro maior comercializador em número de clientes (6%). Em consumo, é a Iberdrola que assume a terceira posição, mas registando uma deterioração da sua quota de mercado. A GALP é o quarto comercializador em clientes e em consumo.

Apesar de o ano de 2022 ter sido particularmente difícil quanto aos níveis de preço no mercado grossista, não se verificou uma variação adversa das quotas de mercado dos comercializadores de menor dimensão. Ao invés, a AXPO e a Acciona, registaram um crescimento assinalável das suas quotas de mercado em termos de consumo.

Figura 2-8 - Quotas de mercado ML elétrico, em número de clientes e consumo, 2022



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.



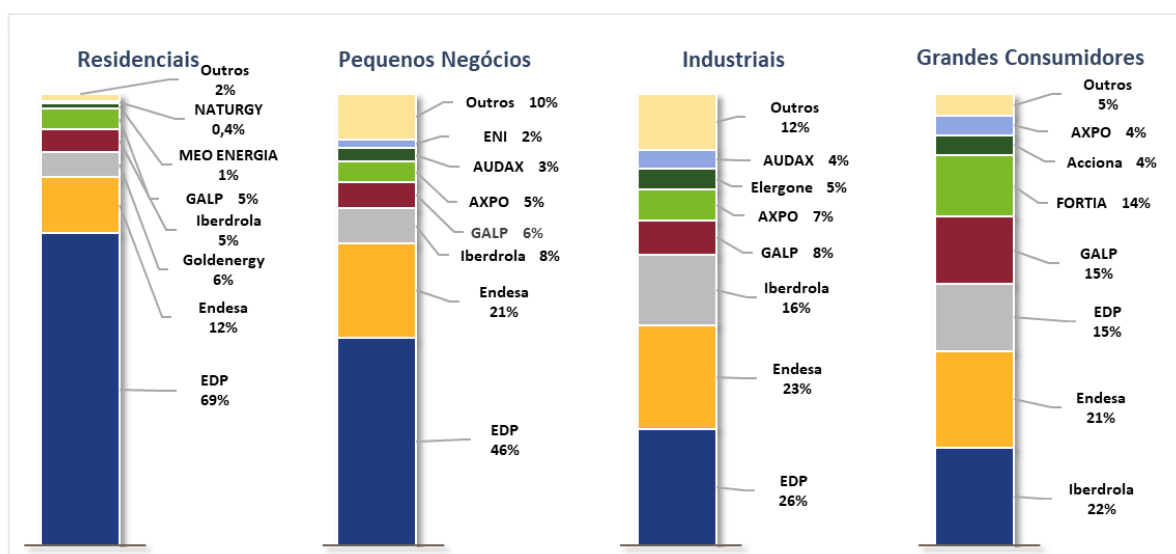
Na Figura 2-9 observa-se que a EDP lidera nos segmentos residencial (69%) e dos pequenos negócios (46%), apesar da queda de 1 p.p., bem como no setor industrial (26%, igual a 2021). Por sua vez, a Iberdrola é líder nos grandes consumidores (22%), apesar da queda de 5 p.p., e é terceira nos segmentos industrial e de pequenos negócios. A Endesa continua a ser o segundo comercializador em todos os segmentos.

Destaca-se ainda a Goldenergy, que passou a ser o terceiro comercializador do segmento residencial, e a GALP, que nos Grandes Consumidores cresceu 3 p.p. e ultrapassou a Fortia, ocupando o quarto lugar.

O segmento industrial continua a ser o que apresenta maior dinamismo, com maior dispersão de quotas de mercado (nove comercializadores com quotas iguais ou superiores a 2,5%), com a maior quota de mercado dos comercializadores agrupados na categoria «Outros» (12%) e com dois novos comercializadores a entrarem para posições relativas iguais ou inferiores à sétima posição.

Destaca-se ainda o facto de, com exceção do segmento doméstico, os seis maiores comercializadores em cada segmento apresentarem todos quotas de mercado iguais ou superiores a 3%.

Figura 2-9 - Quotas de mercado no ML de eletricidade por segmento e consumo, 2022

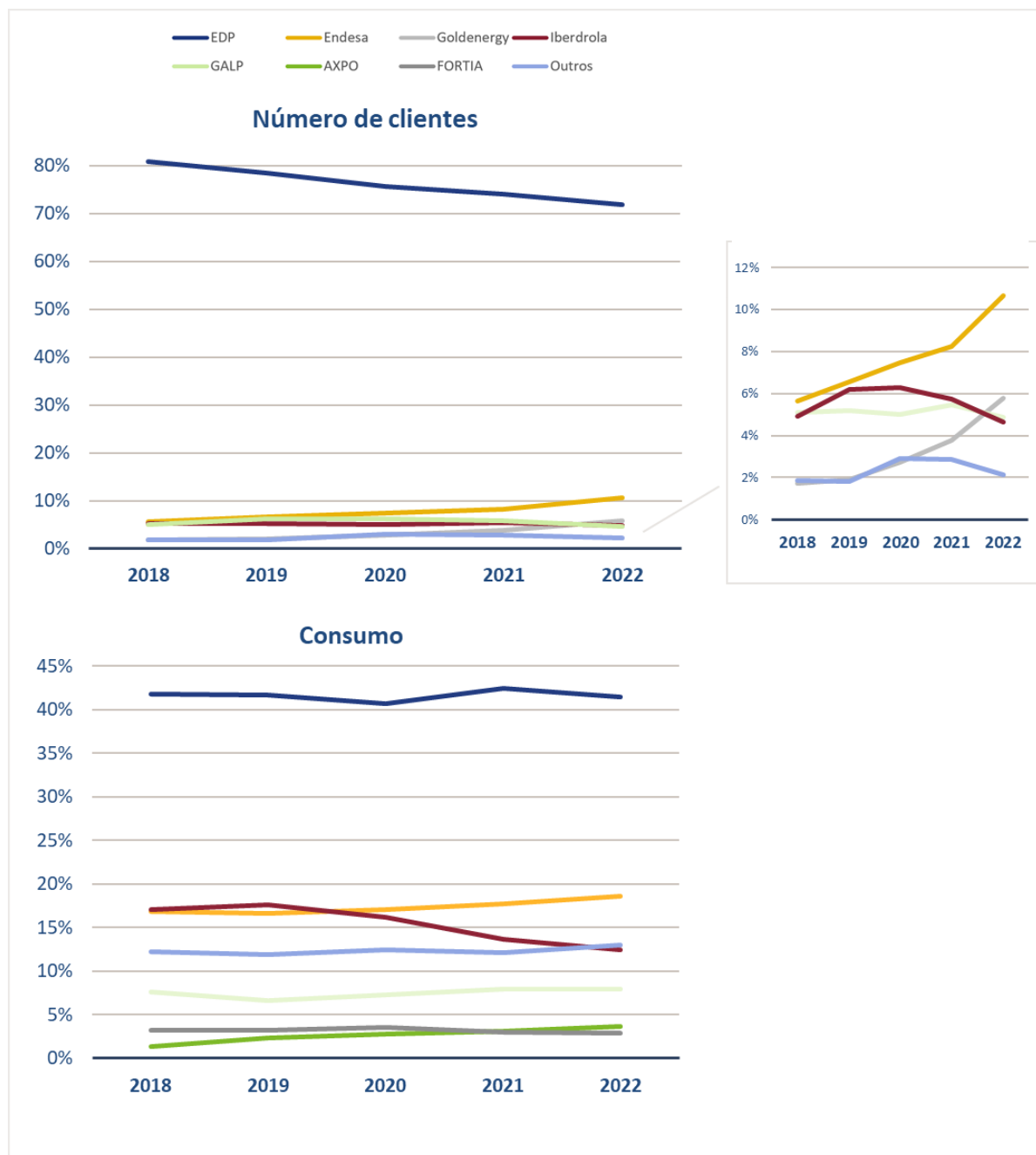


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Na Figura 2-10 verifica-se que a EDP se mantém, entre 2018 e 2022, de forma destacada, como o principal comercializador do ML do setor elétrico, apesar da redução de quota registada, no mesmo período, de 8,9 p.p. e de 0,3 p.p., em número de clientes e em consumo, respetivamente.

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

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



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

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

A evolução de quotas de mercado em consumo entre 2018 e 2022, vide Figura 2-11, apresenta dinâmicas distintas por segmento.

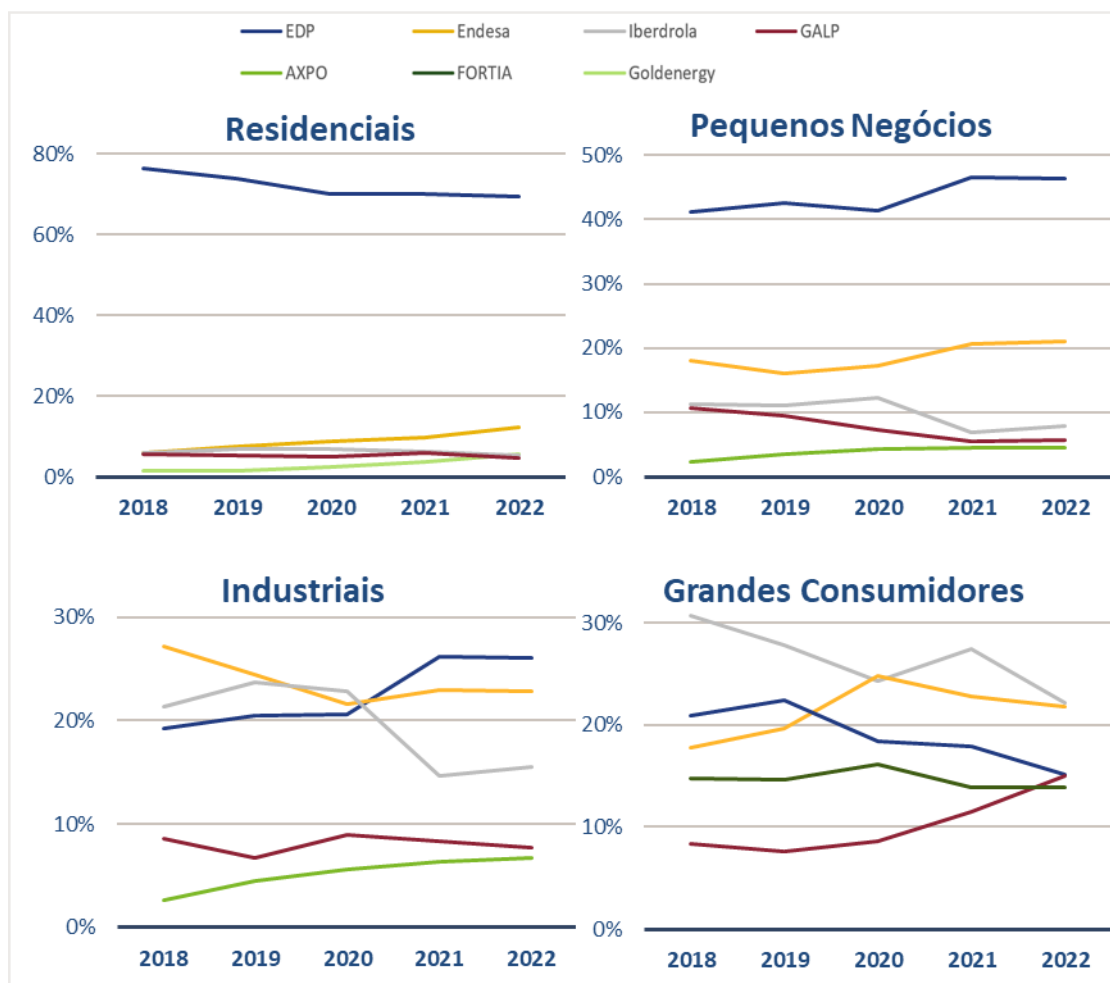
No segmento residencial, a EDP regista uma quebra acentuada, de cerca de 7 p.p., mantendo ainda assim uma enorme distância para os restantes comercializadores, que vêm mantendo um crescimento contínuo e consolidado no período em análise, com principal destaque para a Endesa, que mais do que duplicou a sua quota neste período.

Nos pequenos negócios, a EDP, a Endesa e a AXPO reforçaram as suas quotas no período em análise, enquanto a GALP e a Iberdrola retrocederam, apesar de apresentarem alguma recuperação em 2022.

No segmento industrial, a EDP e a AXPO são as empresas que registam os maiores crescimentos no período analisado, enquanto a Iberdrola e a Endesa são os que mais recuam. Este segmento não apresenta alterações significativas face ao ano anterior.

Finalmente, no segmento dos grandes consumidores, a Iberdrola e a EDP registam quedas significativas entre 2018 e 2022. Em sentido oposto, a GALP e a Endesa são as empresas que mais crescem. No caso da GALP, a subida levou-a até à quarta posição, ultrapassando a Fortia, e ficando muito perto da EDP, que é terceiro comercializador neste segmento.

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



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

## 2.2.2 ANÁLISE DE CONCENTRAÇÃO NO MERCADO LIBERALIZADO

O ano de 2022 foi marcado por níveis de preços da eletricidade nos mercados grossistas em máximos históricos, o que tornou particularmente difícil a atuação de comercializadores de menor dimensão, que não dispõem de cobertura adequada para fornecer as suas carteiras, nomeadamente, através de ativos de geração.

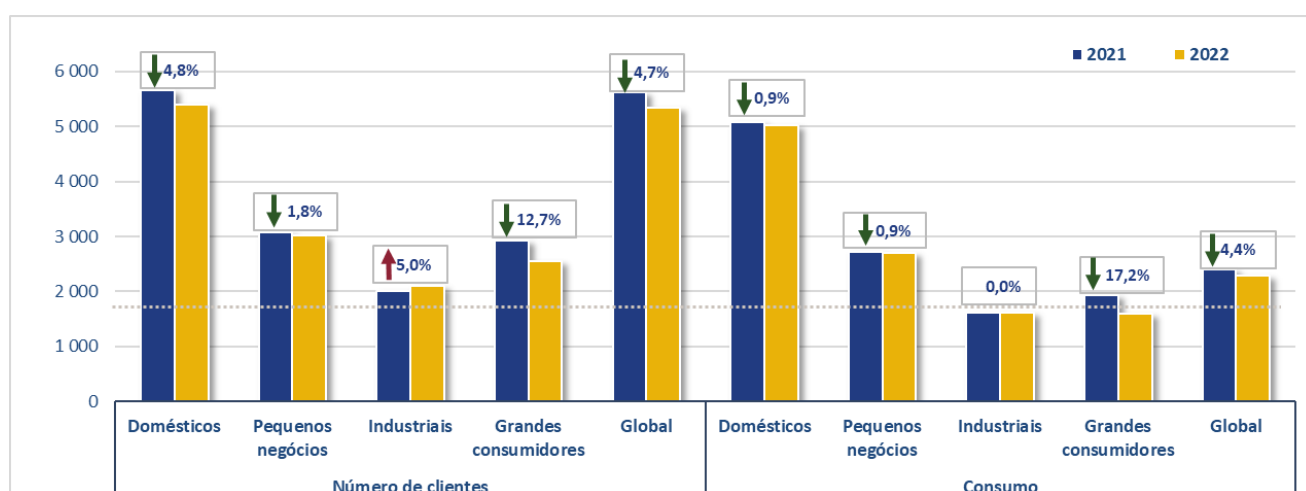
Apesar disto, da análise às Figura 2-12 e Figura 2-13, que apresentam a evolução dos indicadores HHI e Q3, que medem o nível de concentração do ML, entre 2021 e 2022, identifica-se uma tendência de redução dos níveis de concentração de mercado.

De uma forma geral, a redução da quota de mercado do principal comercializador (EDP), bem como o reforço de quota do segundo comercializador (Endesa), acaba por contribuir para uma redução mais acentuada dos níveis de concentração medidos pelo HHI do que pelo Q3<sup>13</sup>.

O efeito descrito nota-se particularmente no segmento doméstico, onde o HHI medido em número de clientes registou uma queda de 4,8%, enquanto o Q3 registou uma pequena subida.

O segmento dos grandes consumidores foi o que registou uma maior descida dos níveis de concentração, quer no HHI, que atingiu um valor de 1 601 já abaixo do verificado no segmento industrial (1 609), quer no Q3, que atinge 58%, valor que é também o mais baixo de entre todos os segmentos.

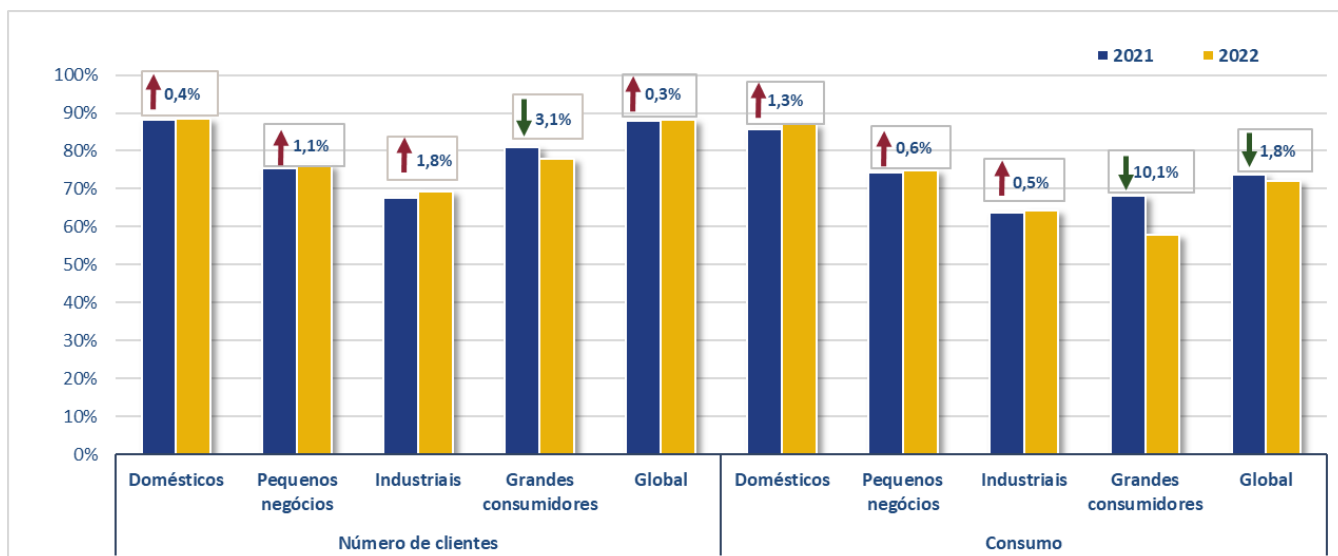
Figura 2-12 - Concentração do mercado em número de clientes e consumo (HHI)



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

<sup>13</sup> O Q3 regista até um ligeiro aumento da concentração medida em número de clientes.

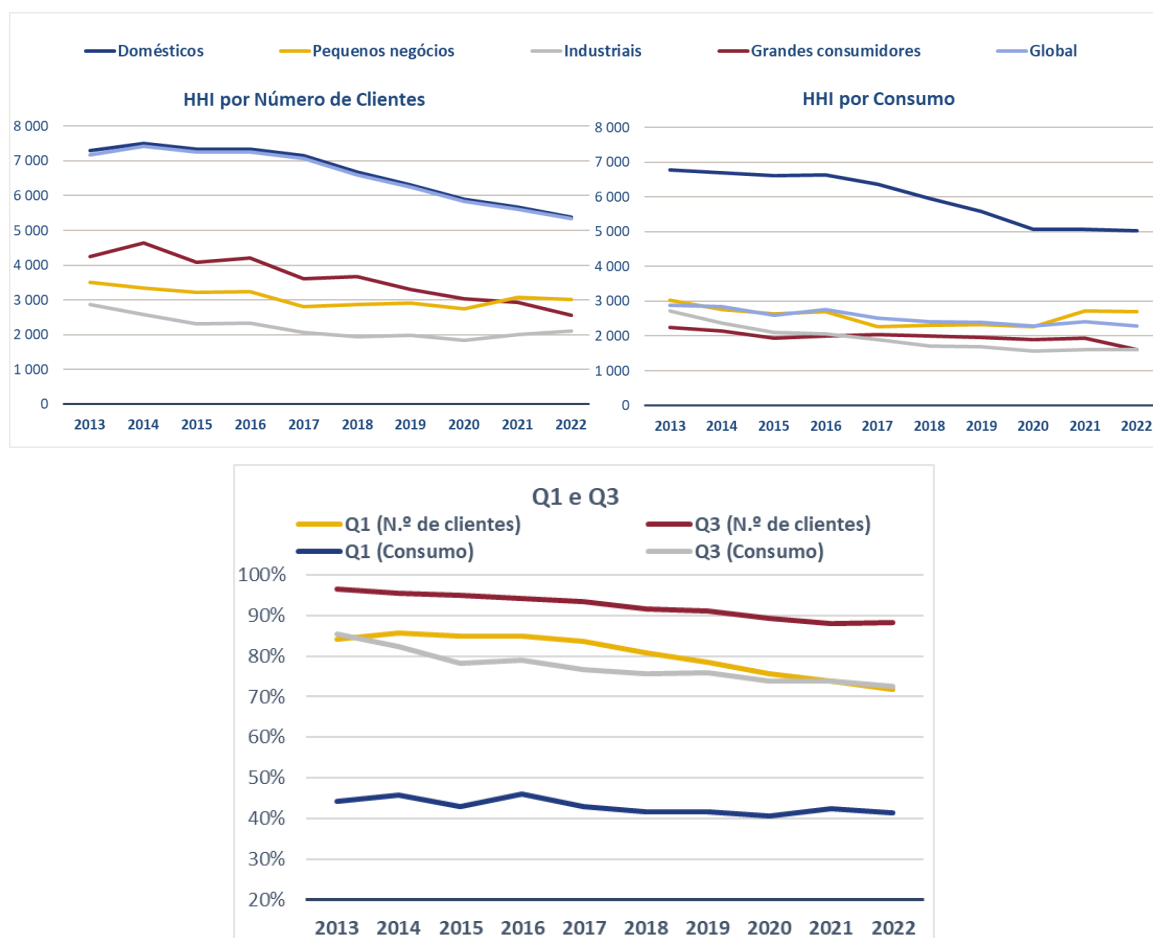
Figura 2-13 – Quota dos três comercializadores com maior dimensão (Q3), em número de clientes e consumo



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

Na Figura 2-14 verifica-se que a concentração de mercado, entre 2013 e 2022, teve uma queda, de acordo com todos os indicadores analisados, tipicamente mais vincada para os industriais e grandes consumidores. Desde 2020 tem-se assistido, nos segmentos industrial e dos pequenos negócios, a uma estagnação da tendência de queda dos níveis de concentração.

Figura 2-14 - Evolução da concentração do mercado em clientes e em consumo, (HHI, Q1 e Q3)



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

## 2.3 MOVIMENTOS DE MERCADO

### 2.3.1 SALDOS DAS CARTEIRAS

Na Figura 2-15 podem analisar-se os saldos<sup>14</sup> dos comercializadores do ML, em 2021 e 2022, que são determinados pelo saldo das mudanças no ML, pelas entradas no ML<sup>15</sup> e pelas saídas do ML<sup>16</sup>. O saldo em

<sup>14</sup> Diferença do número de clientes e do consumo de um dado comercializador, calculada no último mês de dois anos consecutivos.

<sup>15</sup> Diretas e provenientes do MR

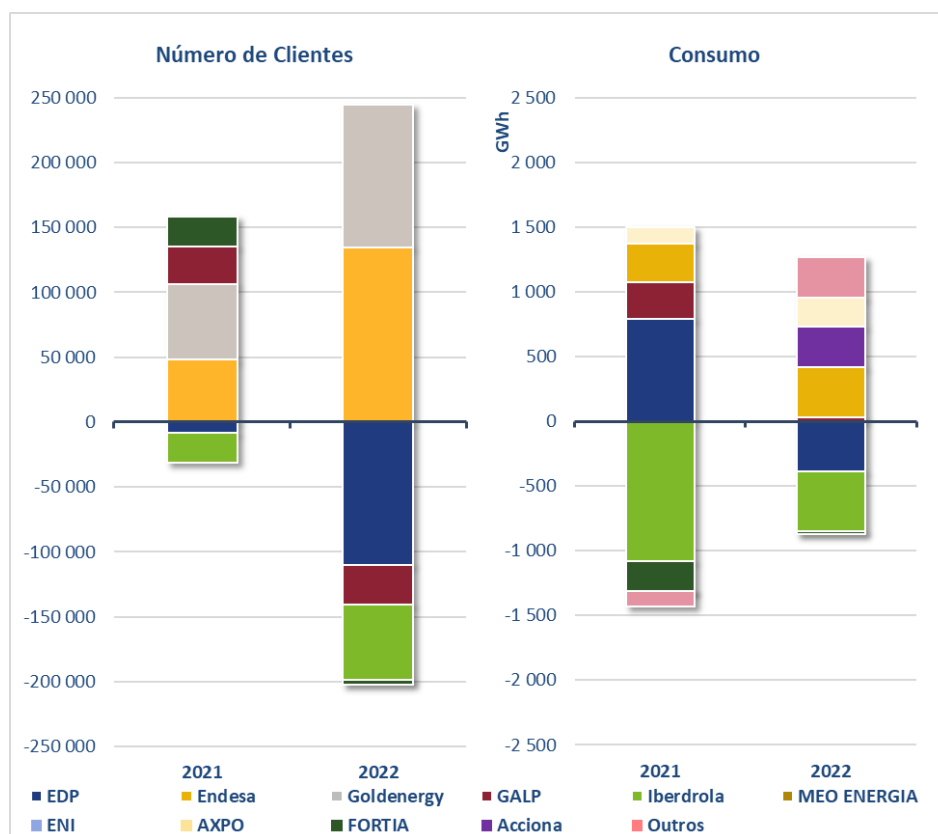
<sup>16</sup> Diretas e para o CUR.

GWh é também influenciado por alterações no consumo dos clientes da carteira, entre cada um dos anos em análise.

A Endesa e a Goldenergy mantêm-se como os comercializadores com o maior saldo de ganho de clientes no ML, com ganhos bastante superiores aos de 2021. Em sentido inverso, a EDP é o comercializador que regista maior perda de clientes, logo seguido pela Iberdrola.

Em consumo, a Endesa é o comercializador com o saldo mais positivo, logo seguida da ENI e da AXPO. A Iberdrola e a EDP são os dois comercializadores com maiores perdas de consumo.

Figura 2-15 - Saldos dos comercializadores no ML



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

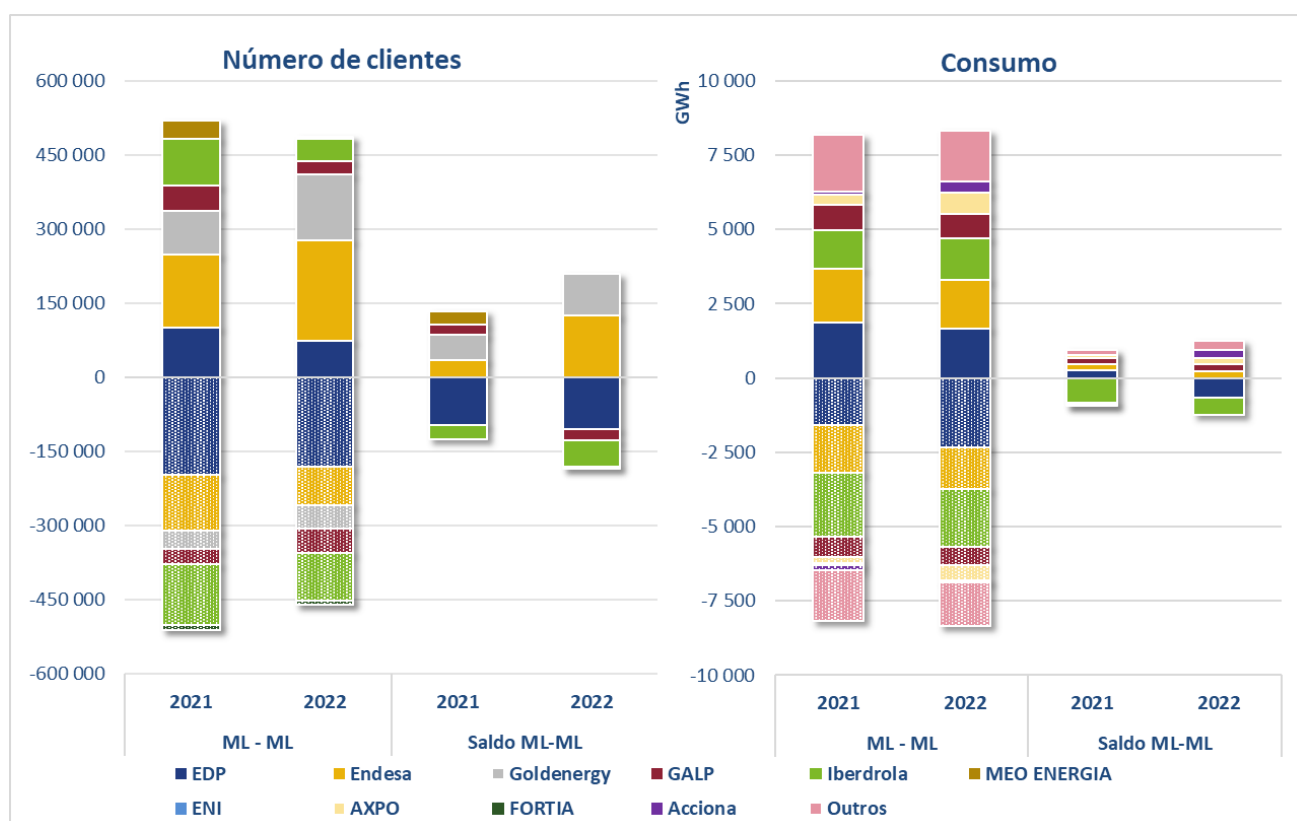


### 2.3.2 MUDANÇAS DENTRO DO MERCADO LIBERALIZADO

Quanto às mudanças de comercializador dentro do ML, (Figura 2-16)<sup>17</sup>, verifica-se que a Endesa e a Goldenergy continuam a ser os comercializadores com mais ganhos de clientes com, respetivamente, 125 mil e 85 mil clientes. A EDP mantém-se como o comercializador com maior perda de clientes (105 mil). Em consumo, a EDP e a Iberdrola são os comercializadores com mais perdas nas mudanças no ML (671 GWh e 578 GWh) em benefício de um conjunto difuso de comercializadores.

Destaca-se ainda o facto de a EDP ter uma quota de mercado de apenas 15% das entradas de clientes provenientes do ML, claramente atrás da Endesa (40%) e da Goldenergy (26%). Ainda assim, em consumo, a EDP continua a registar o maior volume de entradas proveniente do ML, com 23% do total.

Figura 2-16 - Mudanças e saldo no ML por número de clientes e por consumo



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

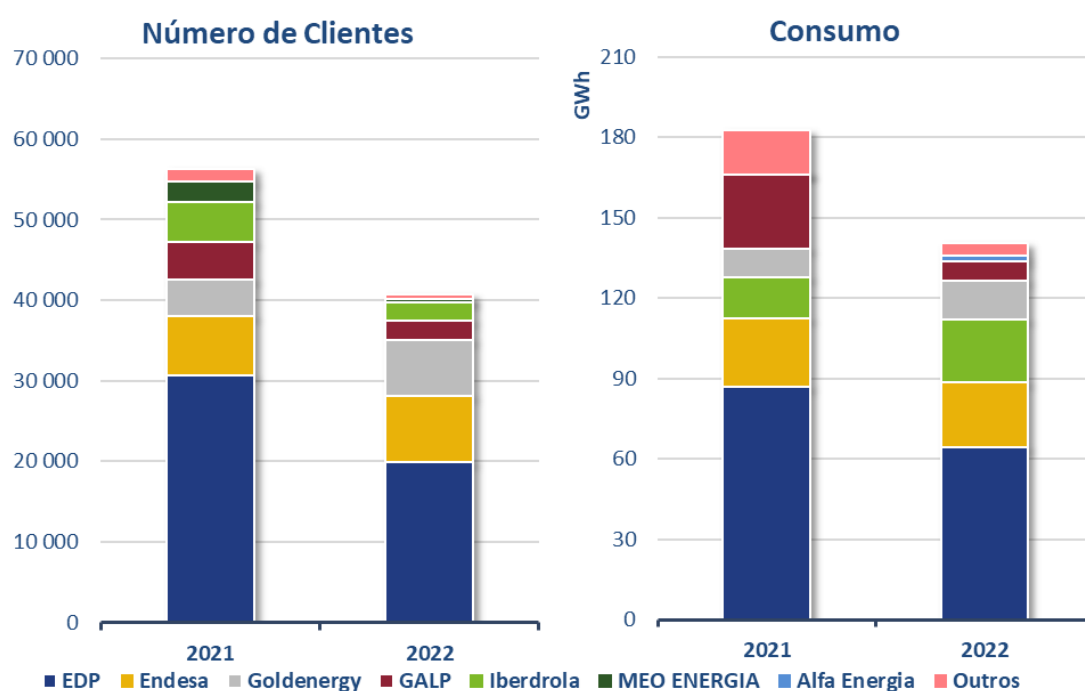
<sup>17</sup> Mostra a soma das mudanças dentro do ML em cada mês, em número de clientes e em consumo anualizado. As colunas da categoria “Saldo ML-ML” apresentam o saldo líquido dos ganhos de clientes e de consumo de cada comercializador.

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

A Figura 2-17 mostra, em detalhe, a evolução do número de clientes originários do MR, e respetivo consumo, que entraram em carteiras de comercializadores do ML. Em 2022, transitaram 40 mil clientes e 136 GWh do MR para o ML, valores significativamente abaixo dos verificados no ano anterior.

A EDP mantém-se como o principal captador de clientes e consumo do MR para o ML, mas registando, pela primeira vez, uma quota inferior a 50%. Ao invés, a Endesa, a Goldenergy e a Iberdrola reforçam o seu peso relativo neste tipo de captações, alcançando quotas de mercado individuais iguais ou superiores a 17%.

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



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

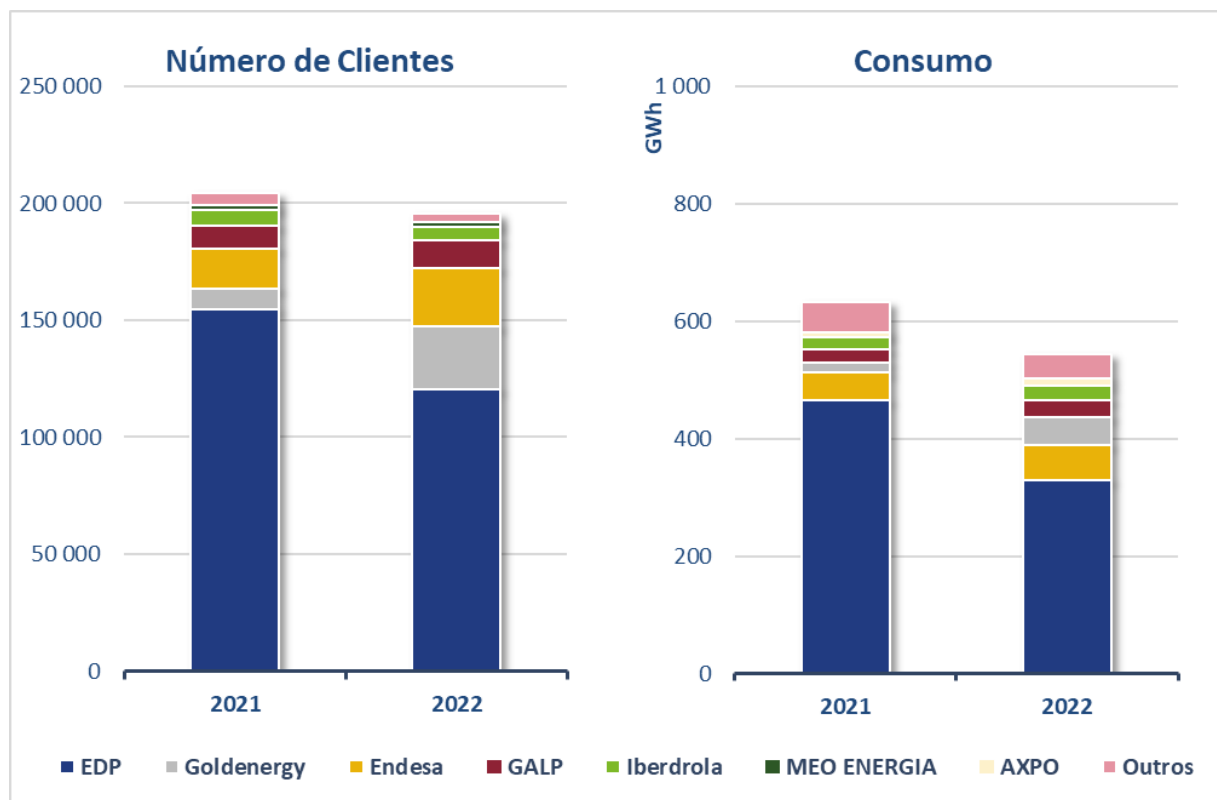
### 2.3.4 ENTRADAS DIRETAS NO MERCADO LIBERALIZADO

À semelhança do que acontece nas captações a partir do MR, a EDP é também a empresa com o maior peso nas entradas diretas<sup>18</sup> no ML. Em 2022, a EDP teve uma queda expressiva neste tipo de entradas,

<sup>18</sup> Clientes sem contrato

ficando, pela primeira vez, abaixo dos dois terços das novas entradas. Esta descida é particularmente relevante se se tiver em conta que, há apenas quatro anos, a EDP registava valores próximos de 80% do total de entradas. A Endesa e a Goldenergy reforçaram a sua posição nas entradas diretas, ultrapassando claramente a barreira dos 10%.

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



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

## 2.4 DINÂMICA DE MERCADO NO SEGMENTO DOMÉSTICO

### 2.4.1 ROTAÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES DOMÉSTICOS

Na Figura 2-19 são apresentadas as taxas médias de entradas e de saídas<sup>19</sup>, nos últimos 12 meses, dos sete comercializadores com maior quota de mercado em clientes no segmento doméstico e dos restantes comercializadores agrupados na rubrica «Outros», bem como as respetivas quotas de mercado.

A Endesa, a Goldenergy e a ENI são os comercializadores com a dinâmica mais positiva. As duas primeiras melhoram a sua taxa de entrada e reduzem a sua taxa de saída, o que parece indicar uma melhoria da capacidade de retenção dos seus clientes. Já a ENI, mantém a taxa de entrada mais elevada, reduzindo drasticamente a sua taxa de saída para valores semelhantes aos dos restantes comercializadores.

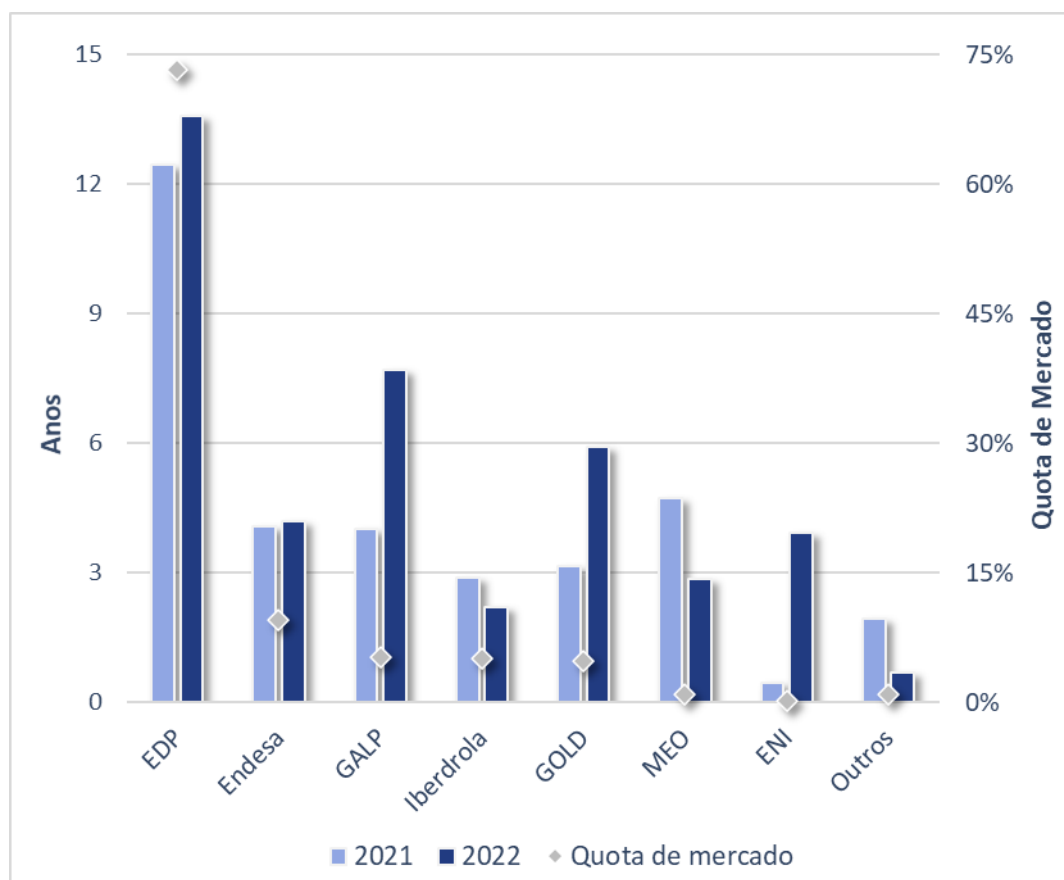
Em sentido contrário, a Iberdrola e a MEO Energia, não só reduziram a sua taxa média de entrada como também tiveram um aumento da taxa média de saídas, para valores que são os piores de entre os comercializadores analisados, apenas superados pelos comercializadores agregados na categoria “Outros”, cuja taxa média de saída está em torno dos 12%.

A EDP e a GALP tiveram uma redução, quer da taxa média de entradas, quer da taxa média de saídas, o que aponta para uma maior redução da rotação da sua base de clientes.

---

<sup>19</sup> Média mensal do total das entradas/saídas da carteira do comercializador nos últimos 12 meses, dividida pelo valor médio mensal do número de clientes domésticos na carteira desse comercializador no mesmo período.

Figura 2-19 - Taxa média de entradas e de saídas e quotas de mercado



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

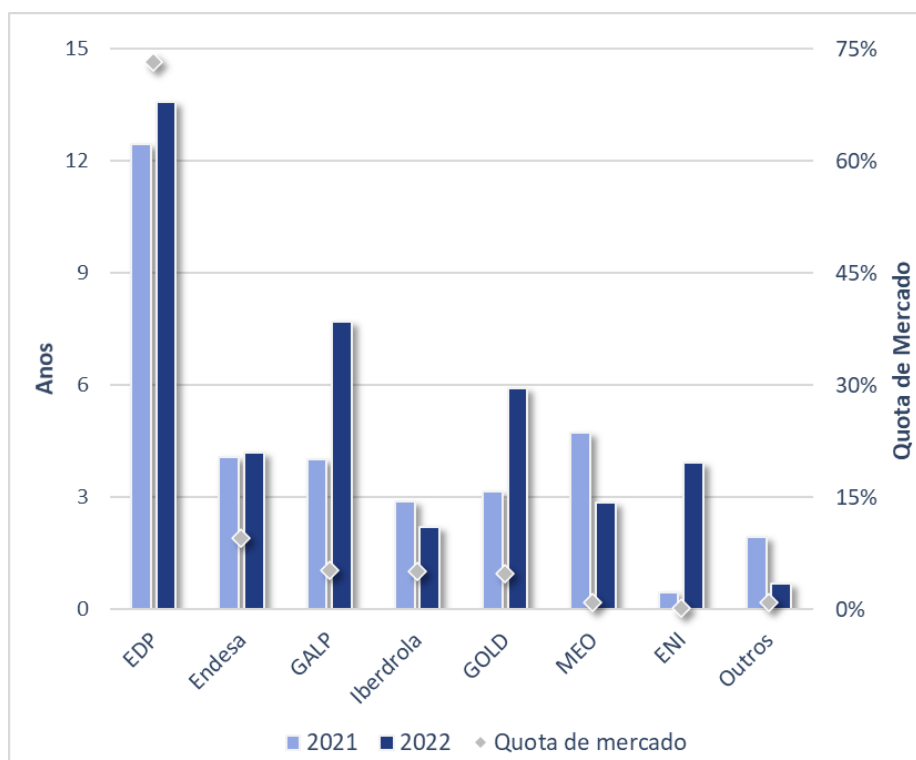
A Figura 2-20 apresenta o número de anos que cada comercializador levaria a perder todos os clientes da sua carteira, considerando a sua taxa de saídas e admitindo uma taxa de entradas de zero. Este indicador informa sobre a capacidade de retenção dos clientes de cada comercializador, podendo ser interpretado como um valor aproximado do tempo médio de permanência dos clientes na carteira.

Naturalmente, as empresas que reduziram as suas taxas médias de saída, são as que veem aumentar o tempo médio de permanência de clientes na carteira, e vice-versa.

A EDP é a empresa que, naturalmente, apresenta o maior tempo de permanência (14,5 anos). A GALP (7,5 anos) e a Goldenergy (seis anos) posicionam-se na segunda e terceira posições, quase duplicando o tempo de permanência do ano anterior. Destaque ainda para a ENI que registou um aumento drástico do tempo de permanência na sua carteira de meio ano para cerca de quatro anos.

Os comercializadores agrupados na rubrica «Outros» são os que registam a maior deterioração do tempo de permanência dos clientes em carteira, para um valor inferior a um ano.

Figura 2-20 - Indicador de capacidade de retenção da carteira



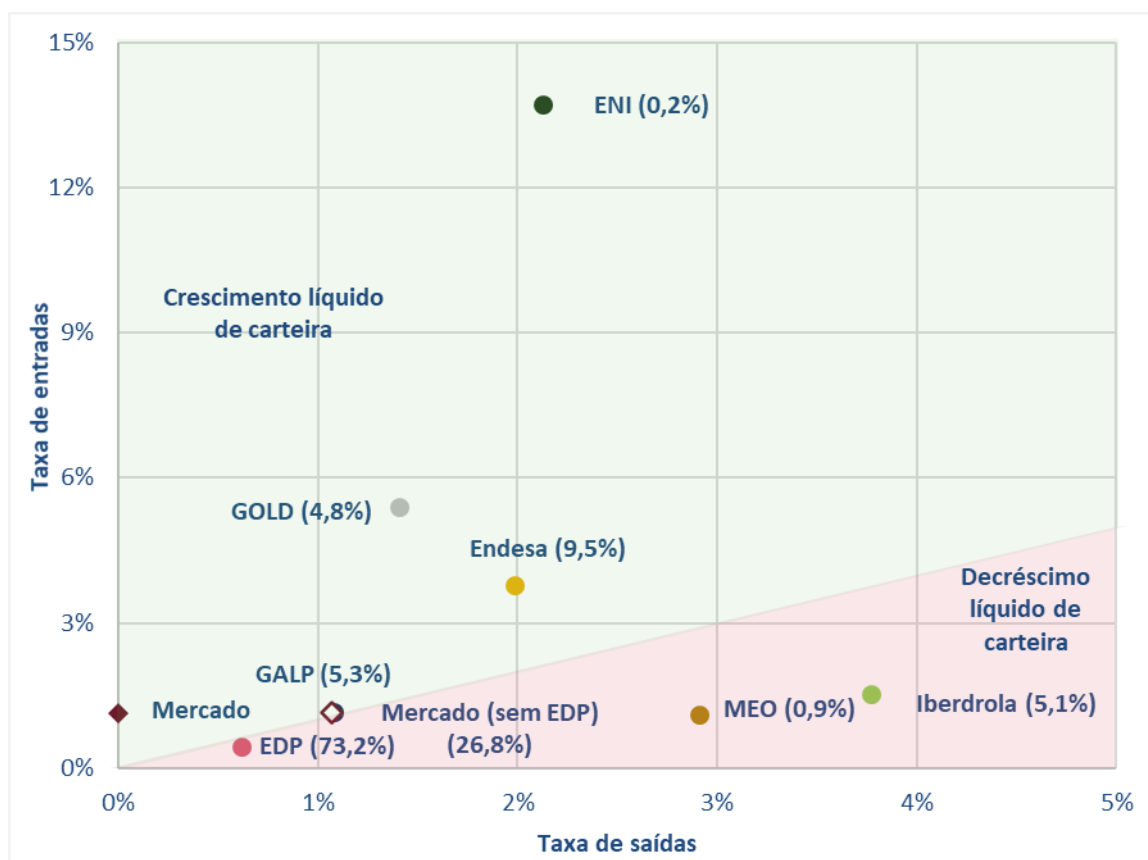
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Na Figura 2-21 observa-se o posicionamento de cada comercializador<sup>20</sup> em termos de dinâmica de crescimento da sua carteira. A Endesa, a Goldenergy e, especialmente, a ENI, encontram-se claramente acima da bissetriz entre a zona verde e vermelha, o que significa que tiveram crescimentos robustos das suas carteiras.

Em situação inversa estão a MEO Energia e a Iberdrola que estão claramente na zona vermelha do gráfico.

<sup>20</sup> Optou-se por não representar no gráfico os comercializadores agrupados na categoria «Outros» por apresentarem taxas de entrada e saída muito díspares dos restantes comercializadores, mas que estariam na zona vermelha do gráfico.

Figura 2-21 – Quotas de mercado e relação entre taxa média de entradas e de saídas, em 2022



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

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

No sentido de aprofundar a análise e a compreensão das dinâmicas de mercado retalhista, nomeadamente quanto ao posicionamento competitivo dos comercializadores em termos de preços médios praticados, bem como o impacto causado pela resposta dos consumidores a esse posicionamento, a presente secção tem por objetivo estudar a evolução das quotas de mercado no segmento residencial, por comparação com o nível médio de preços praticado por cada empresa.

Os consumidores de eletricidade têm características diversas, nomeadamente quanto ao nível de consumo ou à potência contratada, o que torna difícil a comparação de preços médios de mercado praticados pelos diferentes comercializadores. Efetivamente, uma empresa que tenha uma concentração de clientes com potências contratadas mais elevadas terá, em princípio, um nível de preço médio praticado inferior ao de outra com concentração de clientes com potências contratadas mais reduzidas.

Assim, de forma a tornar mais comparáveis os preços médios praticados pelos diversos comercializadores, adotou-se um índice de referência com valor igual a um, que corresponde ao preço médio de mercado<sup>21</sup>, praticado pelo conjunto dos sete maiores comercializadores com maior quota de mercado na BTN<sup>22</sup>, a 31 de dezembro de 2022. Da mesma forma, calculou-se o índice para cada comercializador, aplicando aos preços médios praticados por cada empresa, em cada nível de consumo, a estrutura de consumos correspondente ao índice de referência. Esta metodologia permite, ao utilizar os consumos globais de referência, tornar mais comparável o nível médio de preços praticado entre comercializadores que apresentam diferentes concentrações de clientes por escalões de consumo.

No entanto, importa salientar que a existência, por parte de um comercializador, de um preço médio praticado mais reduzido num determinado escalão não significa que esse comercializador detenha a melhor oferta comercial para a totalidade dos consumidores do escalão. Essa avaliação dependerá da situação específica de cada consumidor.

Adicionalmente, para um mesmo escalão de potência, o registo de preços médios praticados mais reduzidos por parte de um comercializador, pode resultar, não do facto de esse comercializador ter as ofertas mais baratas do escalão, mas sim de ter as suas ofertas comerciais mais direccionadas para os clientes com maior consumo médio do escalão, contribuindo assim para a redução do preço médio praticado por comparação com os restantes comercializadores.

Da aplicação da metodologia descrita resultam as Figura 2-22 e Figura 2-23, onde se contrasta, para o ano de 2022, o valor do índice de preços médios praticados por cada comercializador com a variação da suas quotas de mercado medidas em consumo e em número de clientes na BTN, respetivamente. Na Figura 2-22, o índice de preço inclui todos os escalões de consumo na BTN, enquanto a Figura 2-23 analisa a variação de quota em número de clientes, pelo que o índice de preço inclui apenas os escalões de consumo doméstico, que são os mais relevantes em número de consumidores.

Como esperado, há uma correlação negativa entre o índice de preços médio praticado por cada empresa e a variação de quota de mercado.

A EDP, a Galp e a Iberdrola são, dos comercializadores analisados, os que registam maiores reduções de quota de mercado, apresentando, todos eles, índices de preços acima da média de mercado.

---

<sup>21</sup> Considerou-se o preço excluído de impostos e taxas e deduzido do valor unitário dos acessos.

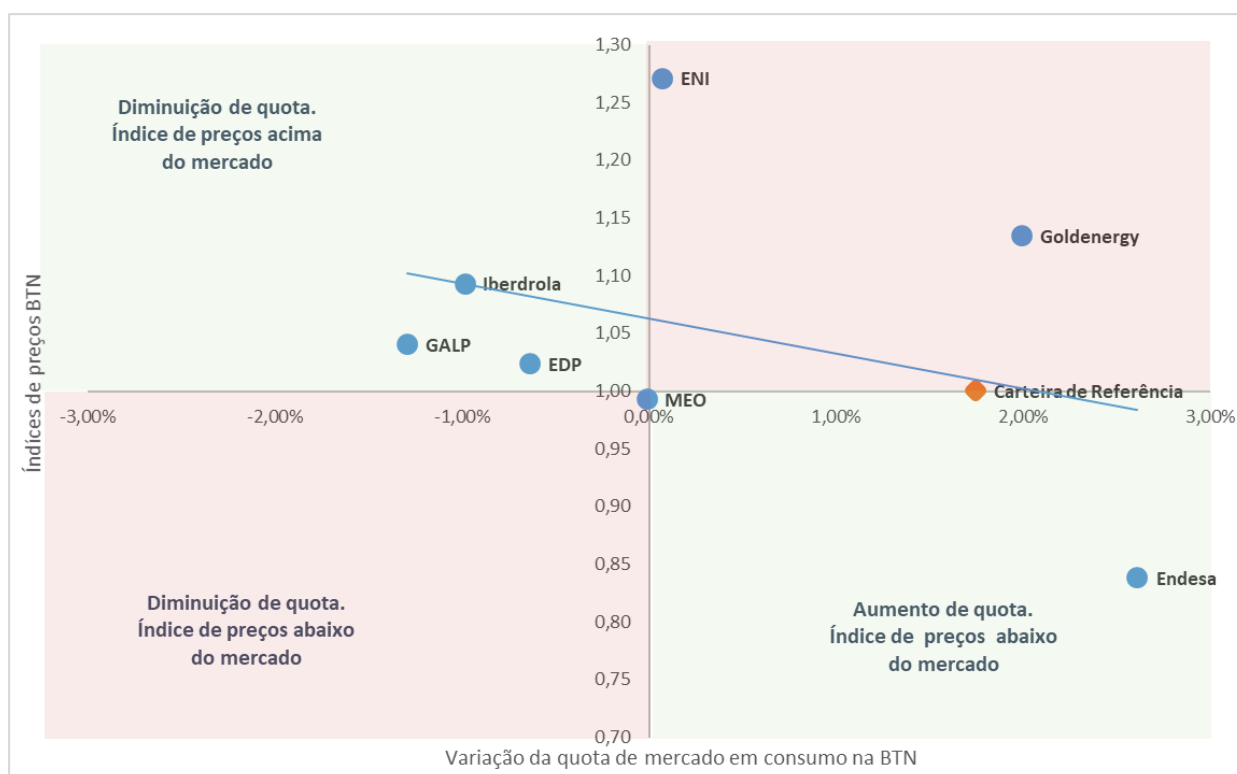
<sup>22</sup> A Naturgy e a ENI ocupam a sétima posição em quotas de mercado em consumo e em número de clientes, respetivamente. Uma vez que as quotas de mercado em consumo destas duas empresas eram quase idênticas, mas destacando-se a ENI nas quotas em número de clientes, optou-se, nesta análise, pela inclusão da ENI em detrimento da Naturgy.



Pelo contrário, a Endesa, tem um índice de preços claramente abaixo da média o que acaba por se refletir numa variação positiva da sua quota de mercado.

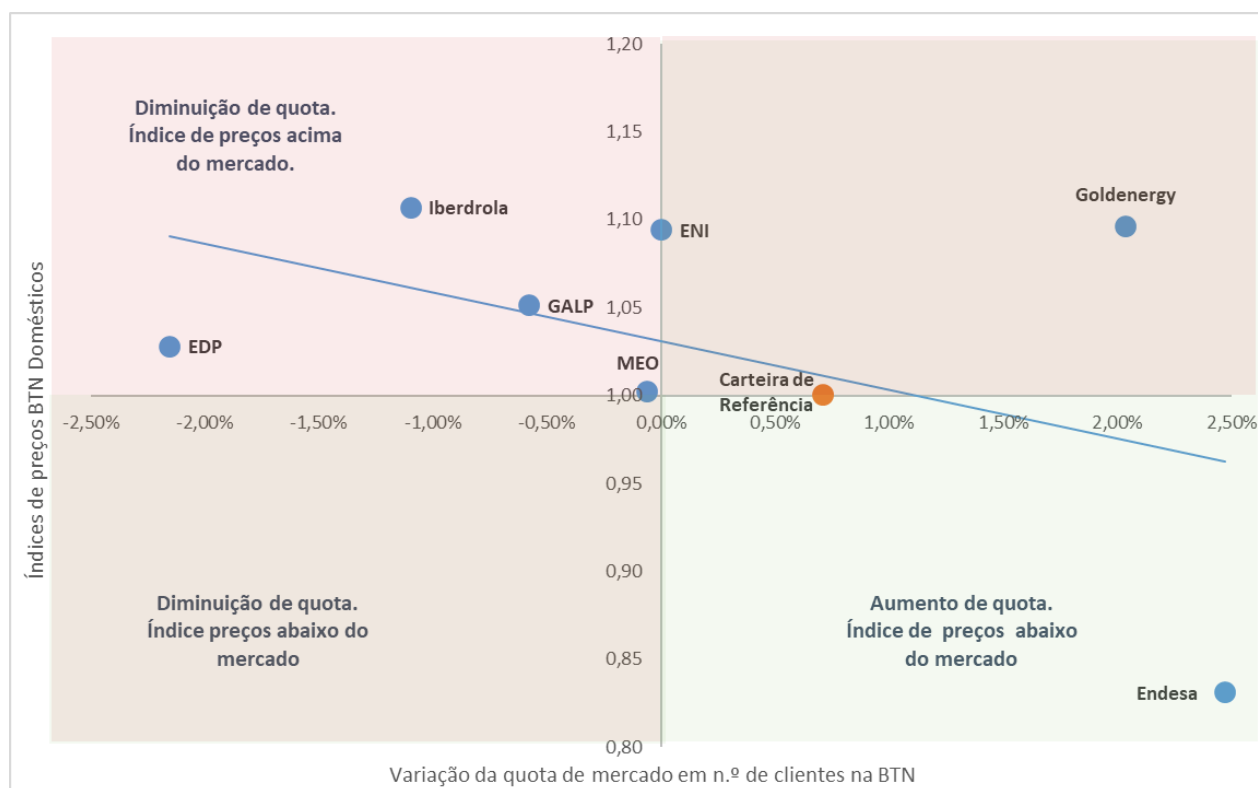
No caso da Goldenergy e da ENI, o registo de um índice de preços mais elevado não impediu a manutenção, ou mesmo o crescimento, da quota de mercado, o que pode sugerir que estas empresas apresentam uma estrutura de preços competitiva face às características dos seus clientes.

Figura 2-22 – Índices de preços médios praticados para clientes BTN e variação de quotas de mercado em consumo na BTN, em 2022



Fonte: Comercializadores. Elaboração: ERSE

Figura 2-23 – Índices de preços médios praticados para clientes domésticos e variação de quotas de mercado em número de clientes na BTN, em 2022



Fonte: Comercializadores, Elaboração: ERSE

## 2.5 CARACTERIZAÇÃO DOS MOVIMENTOS DE SWITCHING

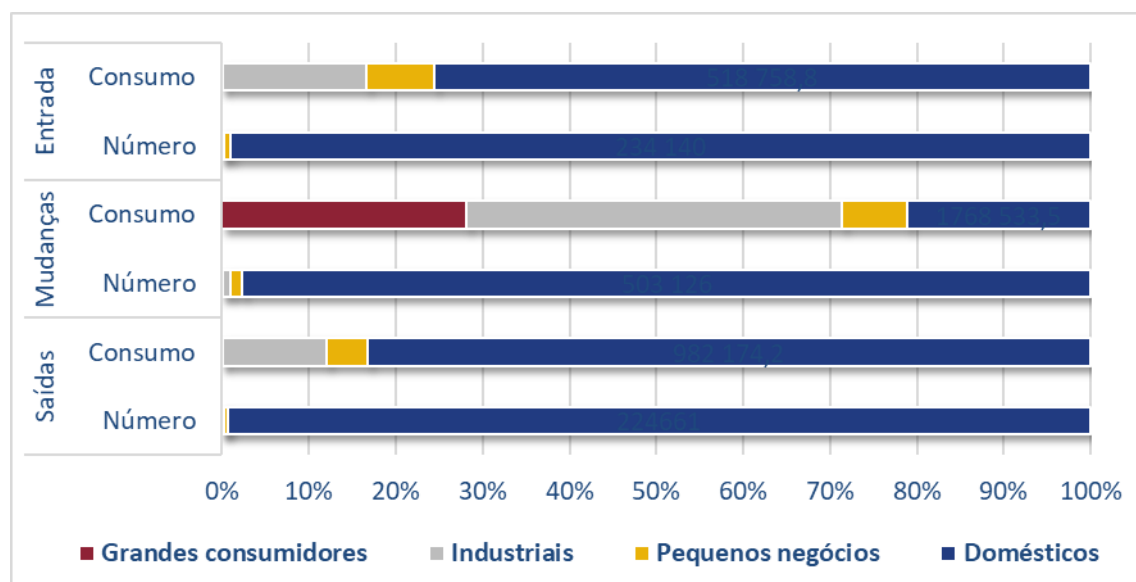
### 2.5.1 COMPOSIÇÃO DO SWITCHING

A Figura 2-24 mostra a composição dos movimentos de *switching*<sup>23</sup>, verificando-se, sem surpresa, que o segmento doméstico representa mais de 97% do *switching* em número de clientes.

<sup>23</sup> Entende-se por movimentos de *switching* as mudanças de comercializador dentro do ML, do MR para o ML, do ML para o MR e as entradas diretas de clientes que não tinha contrato.

Em consumo, os clientes industriais são o segmento mais relevante nas mudanças dentro do ML, com 43% do total. No entanto, relativamente às entradas e saídas em consumo, o segmento doméstico é o mais relevante, com 76% e 83% do total, respetivamente.

Figura 2-24 - Composição do *switching*



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

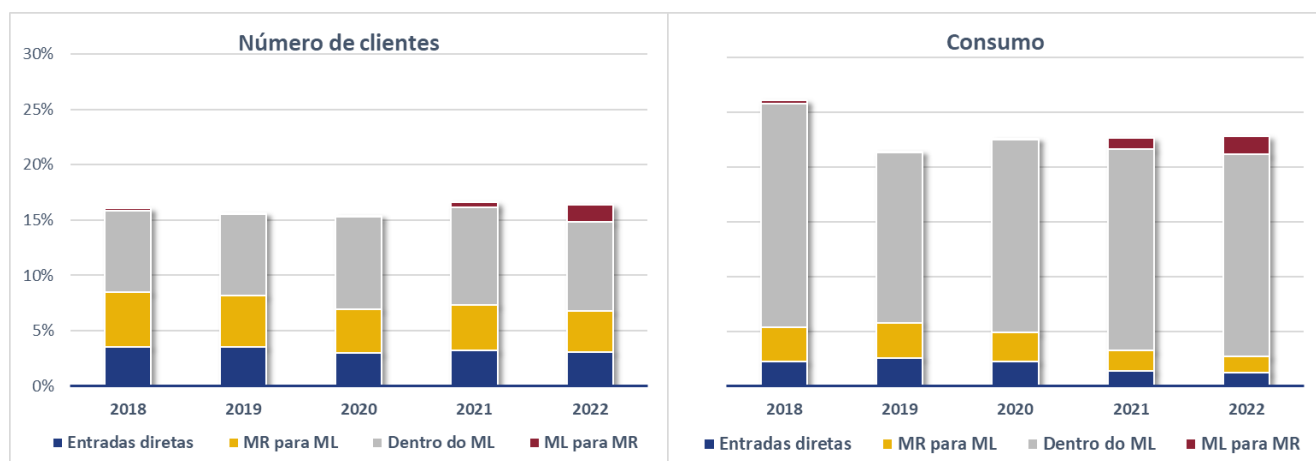
Na Figura 2-25 verifica-se, nos últimos cinco anos, uma tendência de estabilidade nos movimentos de *switching*, medidos em número de clientes. Em consumo, após a queda registada em 2019, tem-se vindo a verificar uma ligeira recuperação da taxa de *switching*. Assim, a taxa de *switching*, em 2022, é de 16% em número de clientes e de 23% em consumo.

As taxas de *switching* dentro do ML têm-se pautado por alguma estabilidade nos últimos anos, registando, em 2022, valores de 8% e 18,5%, em clientes e em consumo, respetivamente.

Cabe destacar que, em 2021, e principalmente em 2022, se tem registado um aumento relevante do *switching* do ML para o MR, que tem contribuído para assegurar a estabilidade das taxas de *switching* destes dois anos.

Continua a registar-se uma natural diminuição do número de clientes a transitar do MR para o ML (bem como das entradas diretas), que tem vindo a ser compensada pelo aumento das mudanças do ML para o MR. Ainda assim, os movimentos MR-ML continuam a ser iguais ou superiores aos movimentos ML-MR.

Figura 2-25 - Evolução dos movimentos de *switching* em número de clientes e consumo

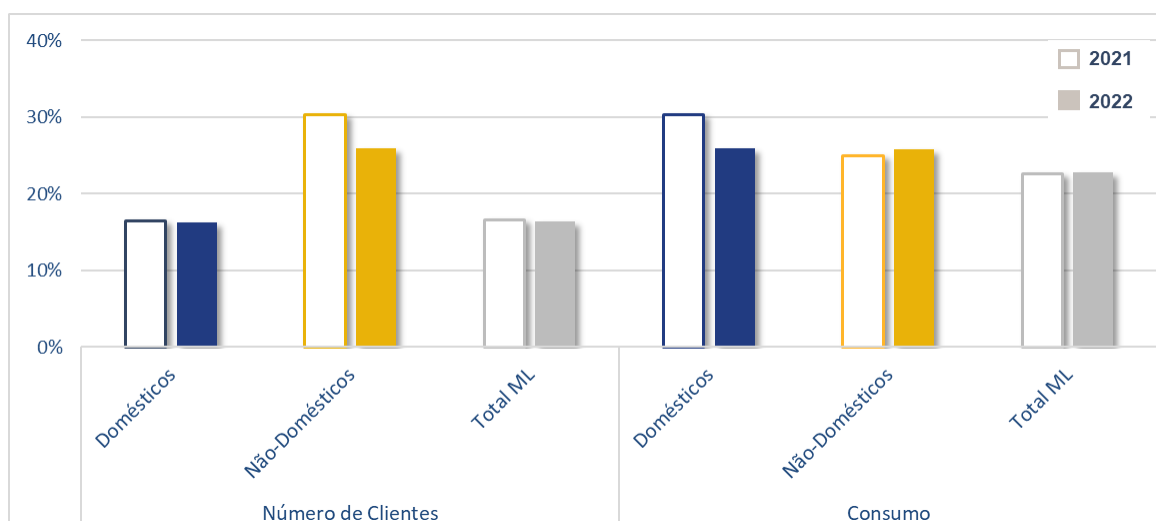


Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

### 2.5.2 INTENSIDADE DE MUDANÇA

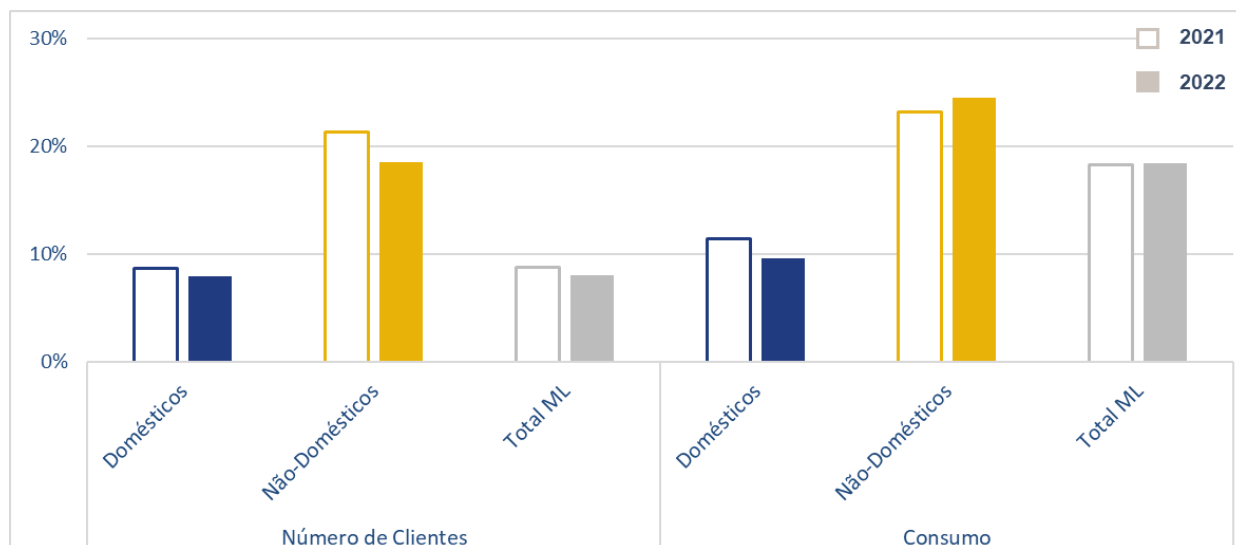
O ano de 2022 caracterizou-se por uma manutenção ou quebra ligeira da intensidade de mudança de comercializador, quer global (Figura 2-26), quer dentro do ML (Figura 2-27). A intensidade de mudança de comercializador global foi de 16,4% e de 22,8%, em número de clientes e em consumo. No ML esses valores passam para 8,0% e 18,5%, respetivamente. Em linha com os anos anteriores, o segmento não doméstico tende a registar uma maior intensidade de mudança dentro do ML.

Figura 2-26 - Taxas de *switching*



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

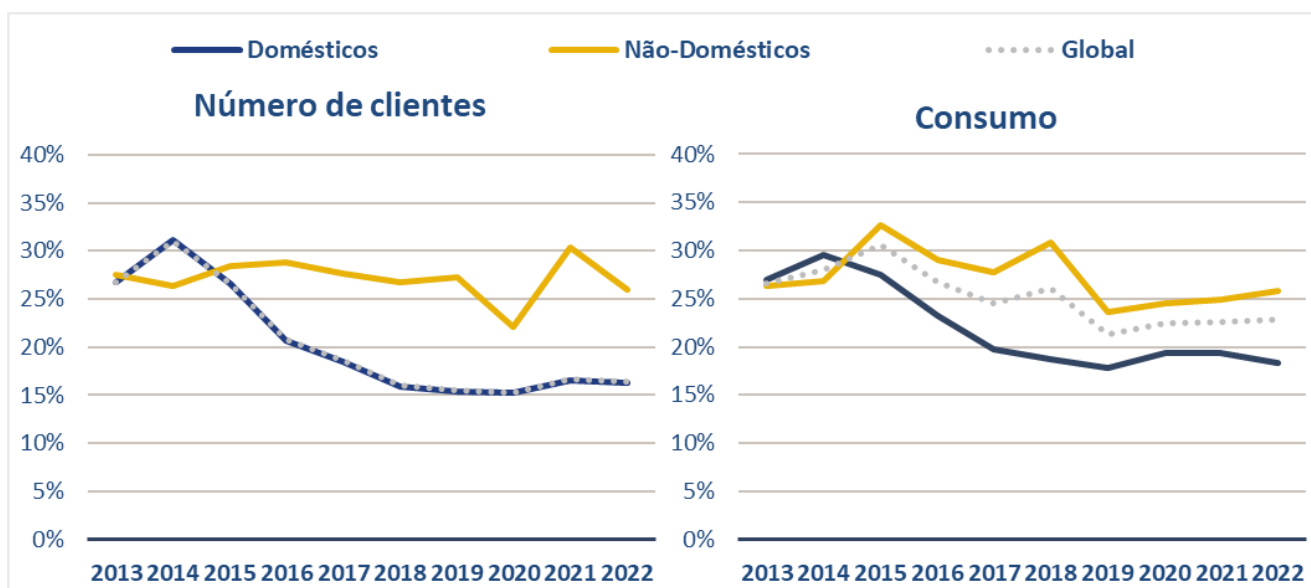
Figura 2-27 - Taxas de *switching* dentro do ML



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

As taxas de *switching* (Figura 2-28) nos domésticos registaram, em número de clientes, uma queda acentuada a partir de 2014 seguida de um período de maior estabilidade a partir de 2018 e, em consumo, bastante estabilidade desde 2013 apenas interrompida durante os anos de pandemia. Nos não domésticos, as taxas de *switching* mantiveram-se quase sempre acima dos 25% entre 2013 e 2018, limiar que voltou a ser ultrapassado no ano de 2022.

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



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

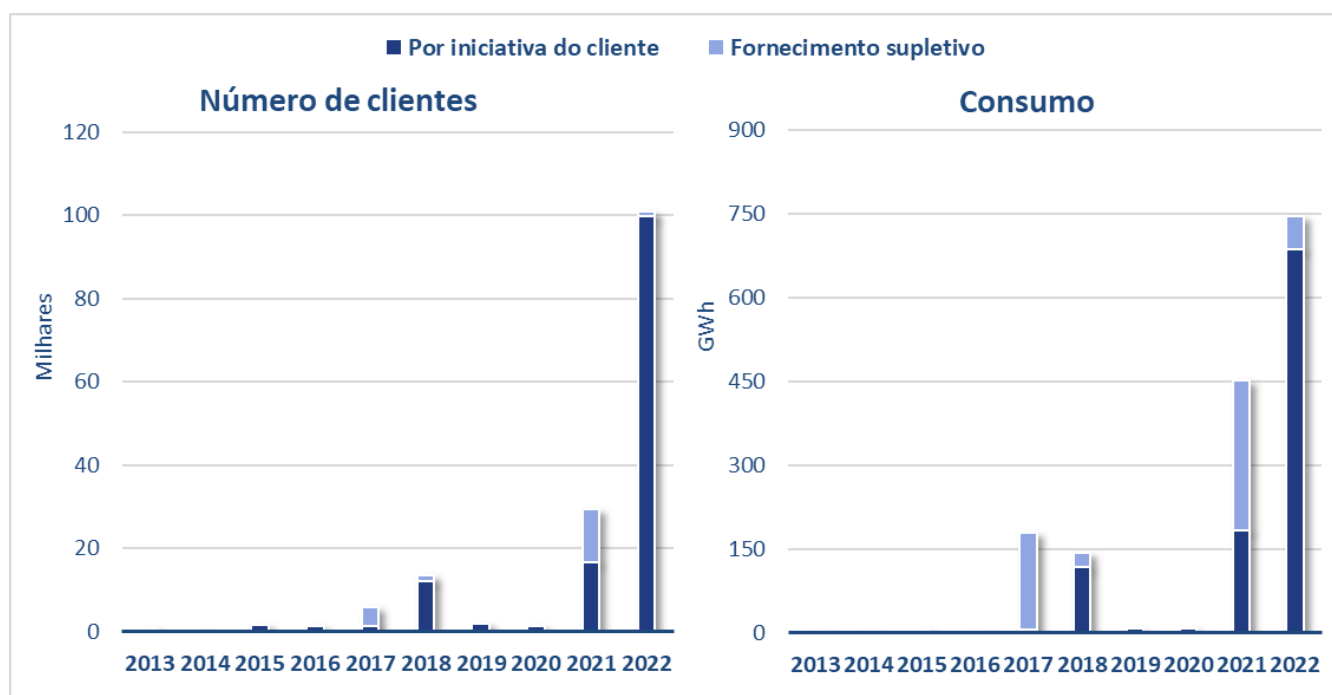
### 2.5.3 INGRESSOS NO COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO

Os CUR estão sujeitos à prestação universal do serviço de fornecimento de energia elétrica aos clientes finais com contratos ativos, enquanto forem aplicáveis as tarifas transitórias legalmente previstas e fixadas pela ERSE, aos clientes economicamente vulneráveis, aos clientes cujo comercializador em regime de mercado tenha ficado impedido de exercer a atividade e aos clientes em locais onde não exista oferta dos comercializadores de eletricidade em regime de mercado.

O ano de 2022 registou preços recorde no mercado grossista, que colocaram pressão sobre a atividade de comercialização no ML, o que terá contribuído para a saída de mais dois comercializadores do ML, a Ecochoice e a Rolear, depois das três saídas em 2021, que determinaram a passagem dos respetivos clientes para fornecimento supletivo pelo CUR.

O ano de 2022 voltou a registar um aumento do número de clientes e de consumos a regressar ao MR, com os valores mais elevados dos últimos dez anos, mas, ao contrário de 2021, a maior parte dos regressos ao CUR concretizou-se por iniciativa do cliente e não através do fornecimento supletivo. Efetivamente, num contexto de subida acentuada dos preços no mercado grossista, muitos clientes optaram por regressar ao MR, por iniciativa própria e ao abrigo da opção consagrada na Lei n.º 105/2017, de 30 de agosto.

Figura 2-29 - Saídas do ML com regresso ao MR



Fonte: Adene e E-Redes. Elaboração ERSE.

#### 2.5.4 REGIME EQUIPARADO

A Lei n.º 105/2017, de 30 de agosto, consagrou a livre opção, dos consumidores domésticos de eletricidade em regime de preço livre, por um regime equiparado<sup>24</sup> ao das tarifas transitórias ou reguladas durante o período em que aquele regime vigore, devendo os comercializadores divulgar se disponibilizam ou não este regime, dispondo de dez dias úteis para responder às solicitações dos clientes finais. No final de 2022, foi reportada a prática do regime equiparado de preços apenas pelo comercializador Goldenergy.

#### 2.5.5 TEMPO MÉDIO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

A Figura 2-30 apresenta o tempo médio de realização das ações de aceitação e ativação para concretização da mudança de comercializador, por nível de tensão, nos anos 2021 e 2022, considerando:

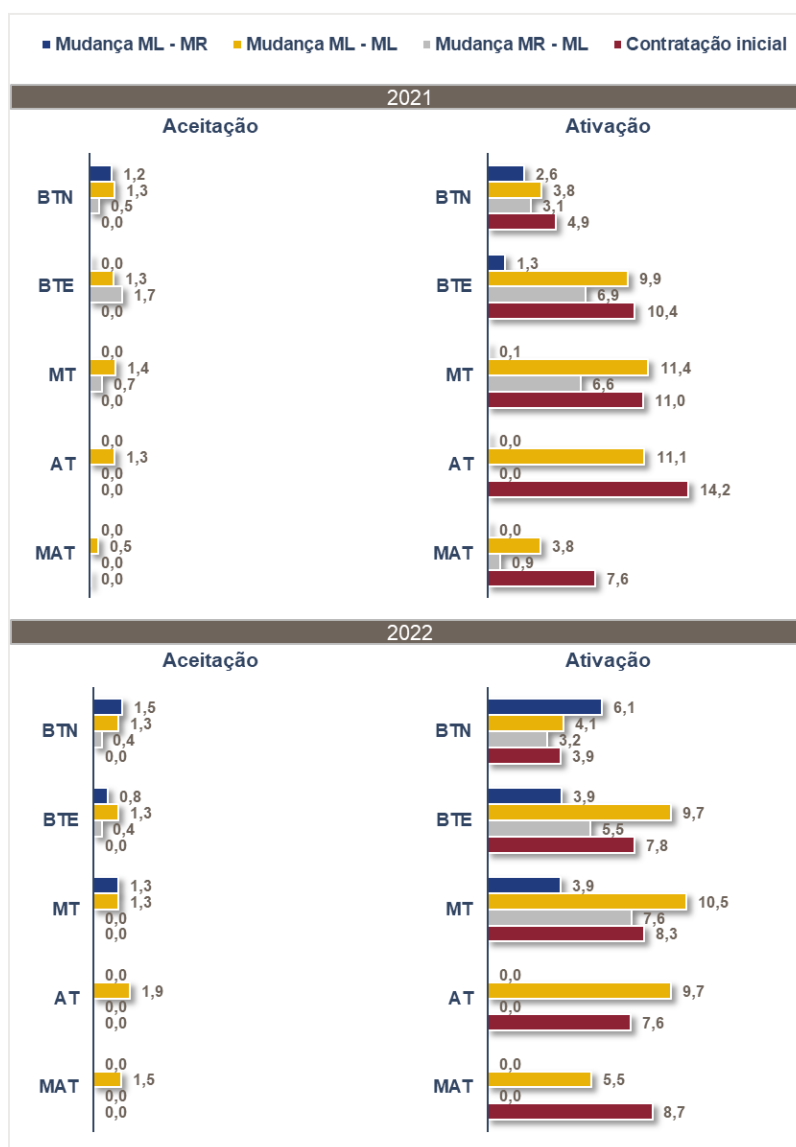
- i) contratação inicial - contrato para instalações sem fornecimento ativo ou transferência de titularidade de contrato simultânea com a mudança de comercializador;
- ii) mudança MR – ML - mudança do contrato de fornecimento do CUR para regime de mercado;
- iii) mudança ML – ML - mudança entre comercializadores em regime de mercado;
- iv) mudança ML – MR - mudança do contrato de fornecimento do regime de mercado para o CUR.

Em 2022 registou-se uma tendência de estabilidade nos prazos associados à mudança, embora seja de destacar alguma deterioração dos prazos de ativação na BTN.

---

<sup>24</sup> Regime regulamentado pela Portaria n.º 348/2017 de 14 de novembro.

Figura 2-30 - Tempo médio entre o pedido e a aceitação/ativação por tipo de cliente (em dias)



Fonte: E-Redes. Elaboração ERSE.





### 3 MERCADO DE GÁS

O ML retalhista de gás apresenta um elevado nível de consolidação, representando, no final de 2022, a quase totalidade dos consumos do segmento convencional<sup>25</sup> (97%). A penetração do ML em consumo sofreu ligeiras alterações face ao ano anterior, apesar da queda registada no número de clientes. Os segmentos residencial e PME, que são os que apresentam a menor penetração do ML que, ainda assim, está na ordem dos 86% e 80%, respetivamente.

O registo de três novos comercializadores a atuar no mercado retalhista de gás demonstra algum dinamismo. O número total de comercializadores ativos no final de 2022 era de 20, mais um que em 2021.

Destaca-se também a melhoria significativa dos indicadores de concentração, com quedas do nível de concentração em praticamente todos os indicadores e segmentos, destacando-se a queda de 14% do HHI, medido em consumo no segmento industrial.

#### 3.1 ESTRUTURA DO MERCADO RETALHISTA

##### 3.1.1 CARACTERIZAÇÃO DO MERCADO

O processo de liberalização do setor do gás em Portugal continental tem sido efetuado de forma progressiva, tendo o ML vindo a consolidar-se, em boa parte, devido ao processo de extinção de tarifas reguladas que, em janeiro de 2013<sup>26</sup>, passou a abranger todos os escalões de consumo.

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

---

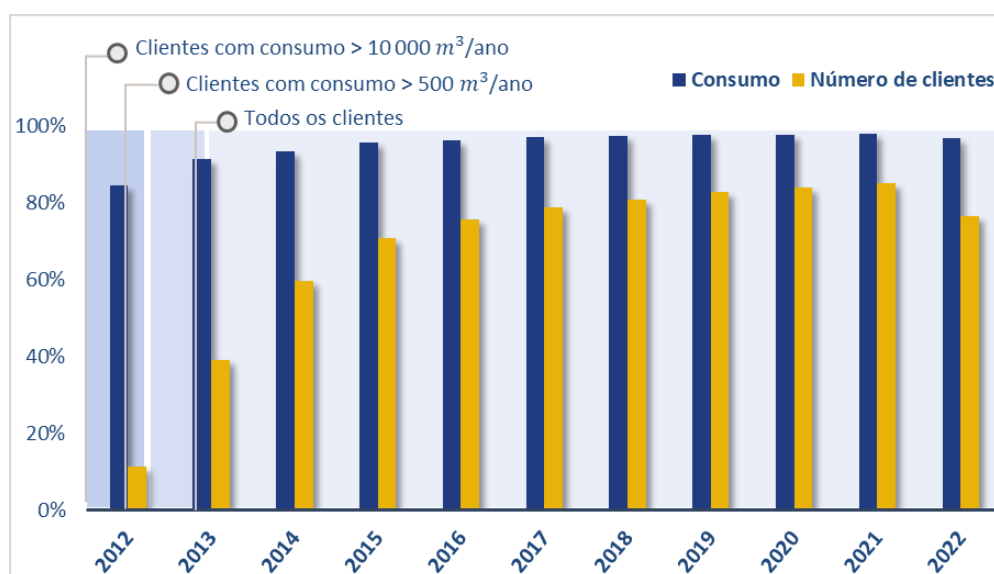
<sup>25</sup> Exclui os consumos associados a centros eletroprodutores em regime ordinário.

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

A extinção das tarifas reguladas para clientes finais ocorreu em julho de 2010<sup>27</sup> para clientes com consumos anuais superiores 10 000 m<sup>3</sup>, em até janeiro para os restantes clientes<sup>28</sup>. No entanto, ainda vigorou até 31 de dezembro de 2022, a aplicação de tarifas transitórias para consumos superiores a 10.000 m<sup>3</sup>/ano fornecidos em baixa pressão (BP) ainda fornecidos por um CUR, período que se estende até 31 de dezembro de 2025 para os consumos inferiores ou iguais a 10 000 m<sup>3</sup><sup>29</sup>.

A Figura 3-1 apresenta a evolução do peso relativo do ML, desde 2012, indicando os principais marcos da extinção das tarifas reguladas e do correspondente início das tarifas transitórias. Globalmente, observou-se um crescimento vincado do peso do ML em número de clientes entre 2012 e 2021 (74 p.p.), sendo que em 2022 se verificou um retrocesso, associado às condições de preço particularmente difíceis registadas no mercado internacional de gás, conjugado com a alteração legislativa que permitiu aos clientes com consumos inferiores a 10 000 m<sup>3</sup> regressar ao MR. Apesar disso, em consumo, não se registou uma alteração significativa do peso do ML, que se mantém muito próximo dos 100%.

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



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

<sup>27</sup> Decreto-Lei n.º 66/2010, de 11 de junho.

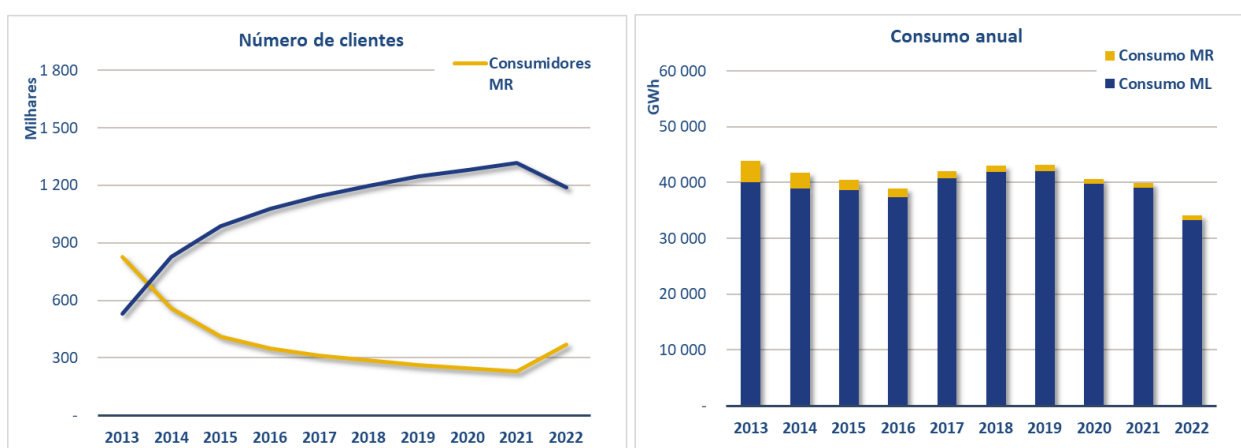
<sup>28</sup> De acordo com o Decreto-Lei n.º 74/2012, a partir de 1 de julho de 2012 para os clientes com consumo anual superior a 500 m<sup>3</sup> e inferior a 10 000 m<sup>3</sup>, e a 1 de janeiro de 2013 para os restantes clientes.

<sup>29</sup> Conforme definido pela Portaria n.º 83/2020, de 1 de abril.

Na Figura 3-2 observa-se que, entre 2013 e 2021, o ML se consolidou face ao MR. Em consumo, o ML atingiu um peso de 97% do total, tendo registado um pequeno decréscimo em 2022. A redução dos volumes abastecidos no ML, em 2022, deve-se à redução generalizada do consumo total.

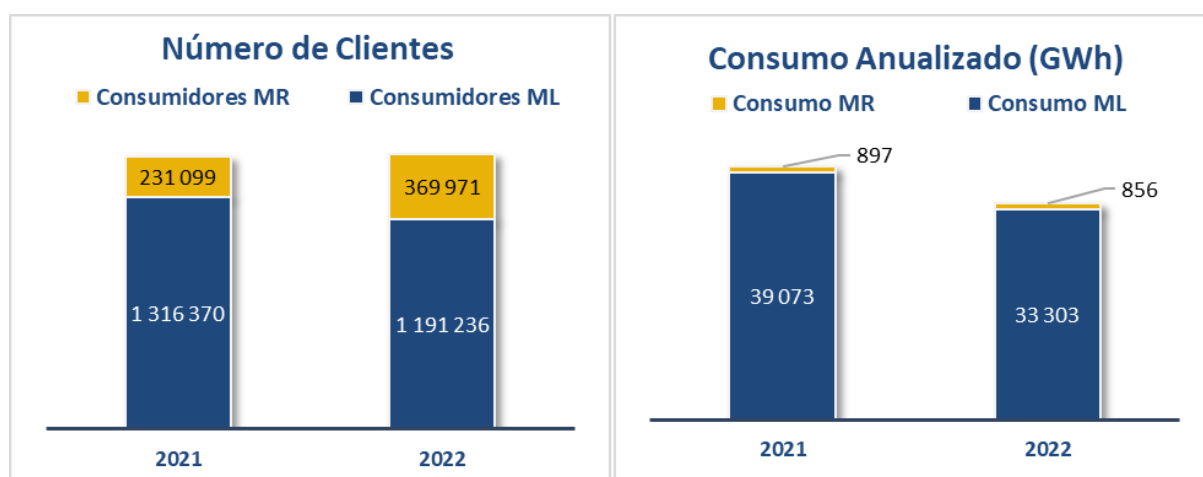
Em número de clientes, também se verificou um crescimento acentuado do ML desde 2013, embora cada vez mais gradual nos anos mais recentes e mesmo com uma redução em 2022. Ao contrário do consumo, o peso relativo do ML em número de clientes registou uma redução significativa em 2022, na ordem dos 9 p.p., tendo-se reduzido em cerca de 100 mil, para 1,3 milhões de clientes.

Figura 3-2 - Repartição do número de clientes e do consumo entre MR e ML



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

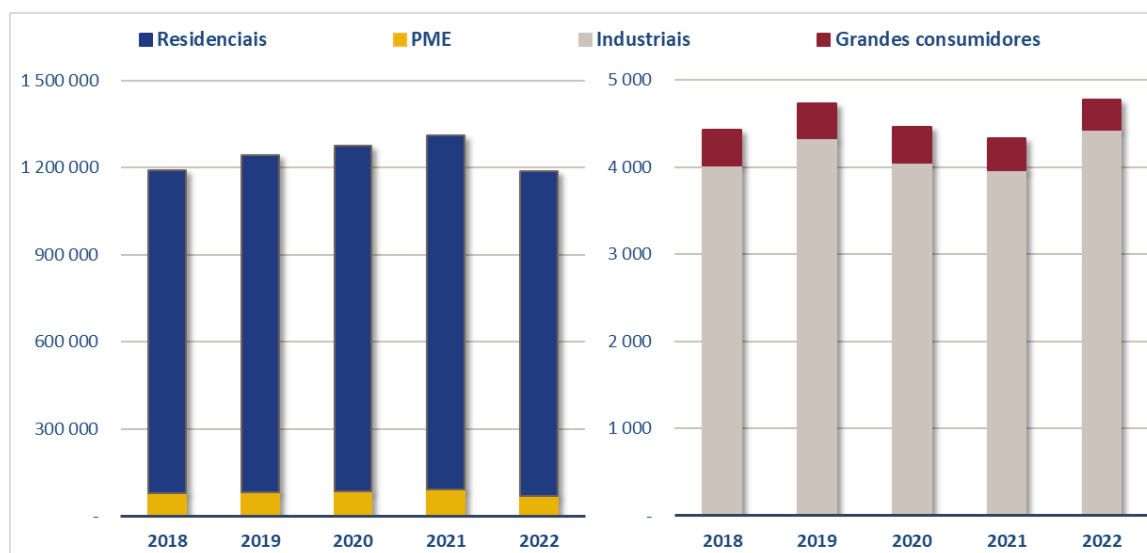
Figura 3-3 - Número de clientes e consumo no setor do gás



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Na Figura 3-4 observa-se que o segmento doméstico, tendo sido aquele que mais contribuiu para o crescimento do ML entre 2018 e 2021, foi também o maior responsável pela sua queda em 2022. Nos restantes segmentos, verificou-se, em 2022, uma redução do número de grandes consumidores e de PME, mas um aumento do número de clientes industriais.

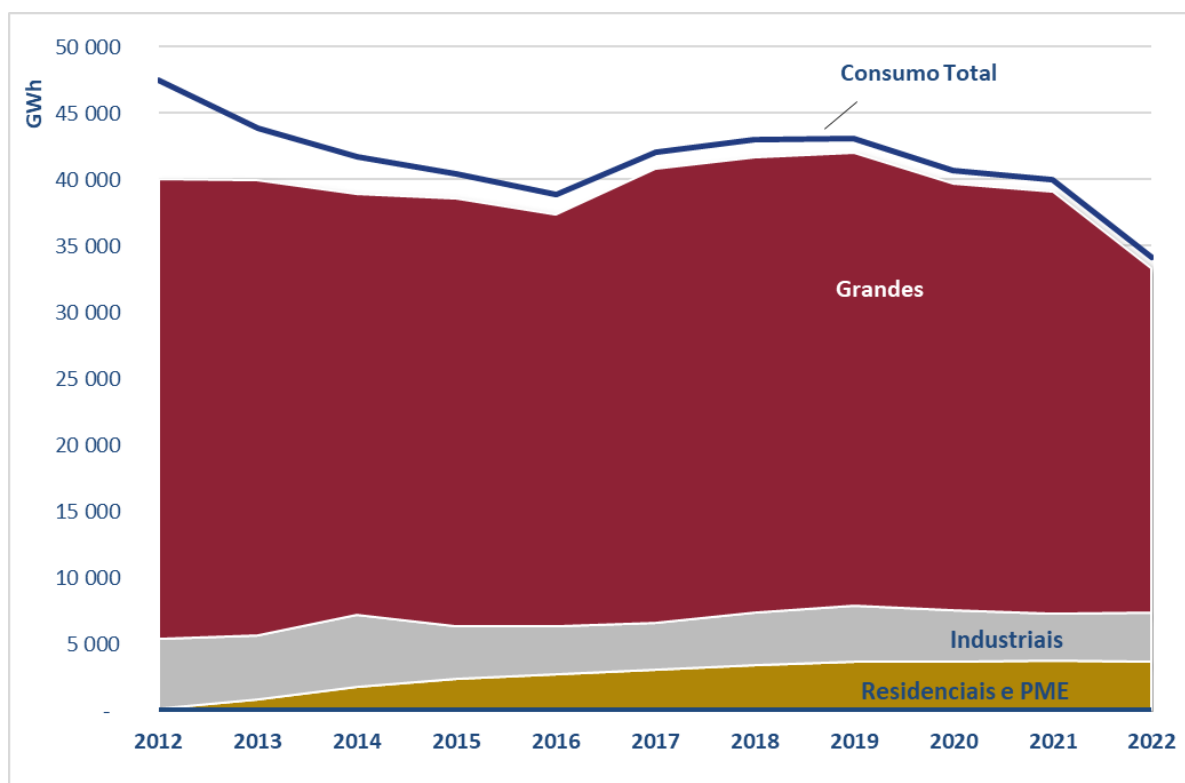
Figura 3-4 - Evolução do ML em Portugal continental por número de clientes



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

O consumo de cada segmento de clientes que se encontra em ML é apresentado na Figura 3-5. Apesar de o consumo do segmento dos grandes consumidores ter um peso de 79% no consumo total no ML, verifica-se que o consumo absoluto deste segmento regista um decréscimo pelo terceiro ano consecutivo, muito fruto das circunstâncias particularmente difíceis vividas no mercado internacional de gás natural.

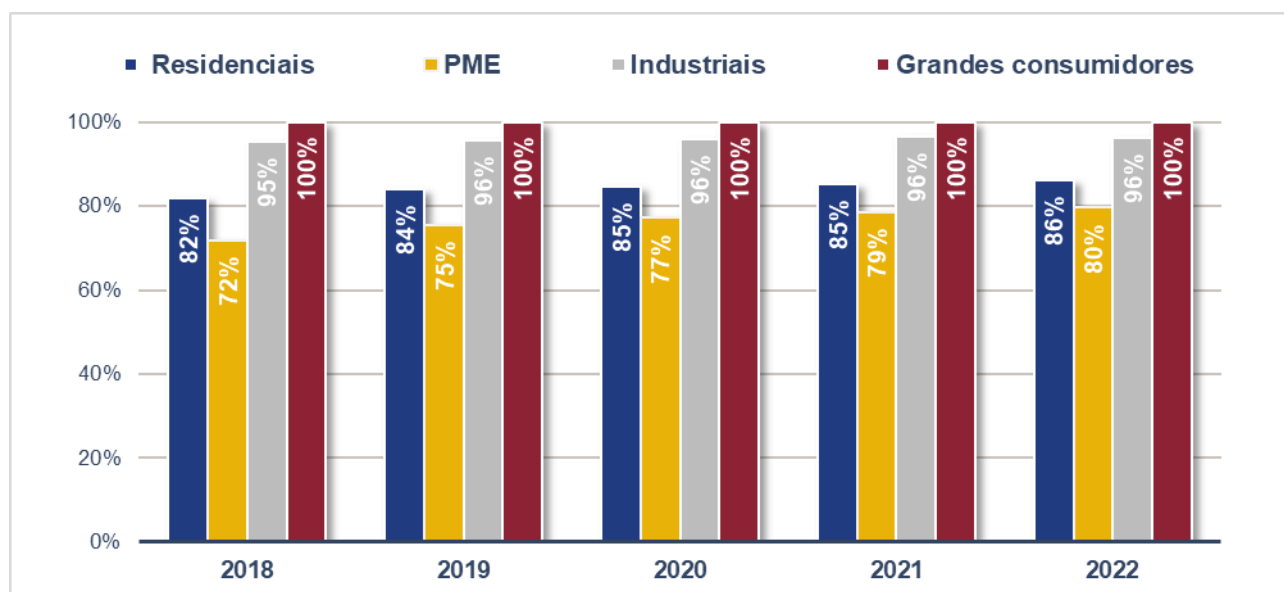
Figura 3-5 - Evolução do ML por segmento em consumo desde 2012



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A Figura 3-6, que apresenta a evolução da penetração do ML nos vários segmentos ao longo dos últimos cinco anos, demonstra que o ML atingiu um grau de maturidade elevado, demonstrando resiliência num período particularmente adverso. Efetivamente, o peso do ML manteve-se em valores próximos de 100% nos segmentos industriais e de grandes consumidores e registou, inclusive, um ligeiro aumento do seu peso relativo nos segmentos PME e residencial.

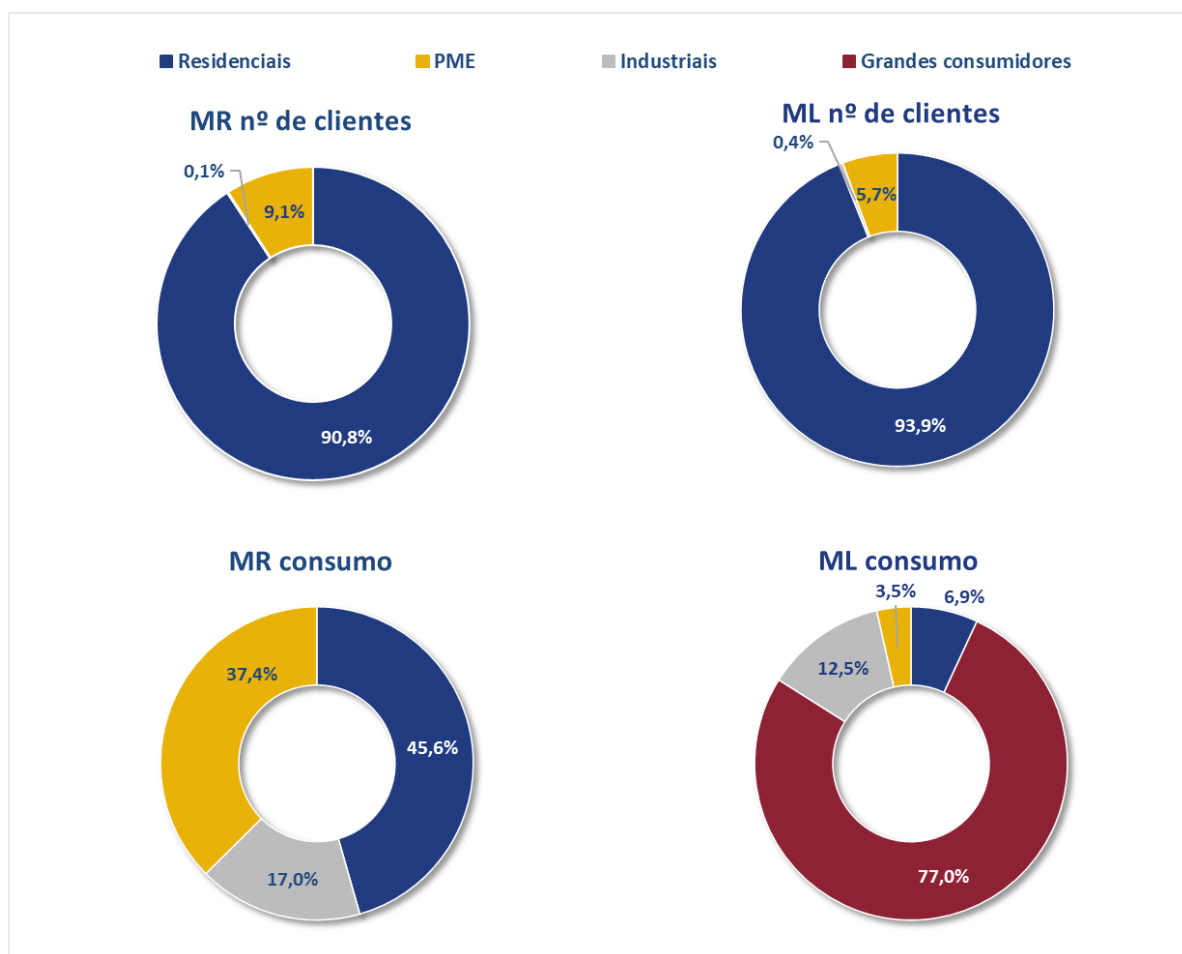
Figura 3-6 - Penetração do ML por segmento de clientes, em consumo



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A Figura 3-7 ilustra que, naturalmente, os clientes residenciais são a esmagadora maioria do número de clientes no ML e no MR. Em consumo, os grandes consumidores representam a maior parte do consumo no ML enquanto os Residenciais são a fatia mais importante do consumo no MR.

Figura 3-7 - Caracterização do mercado de gás, 2022



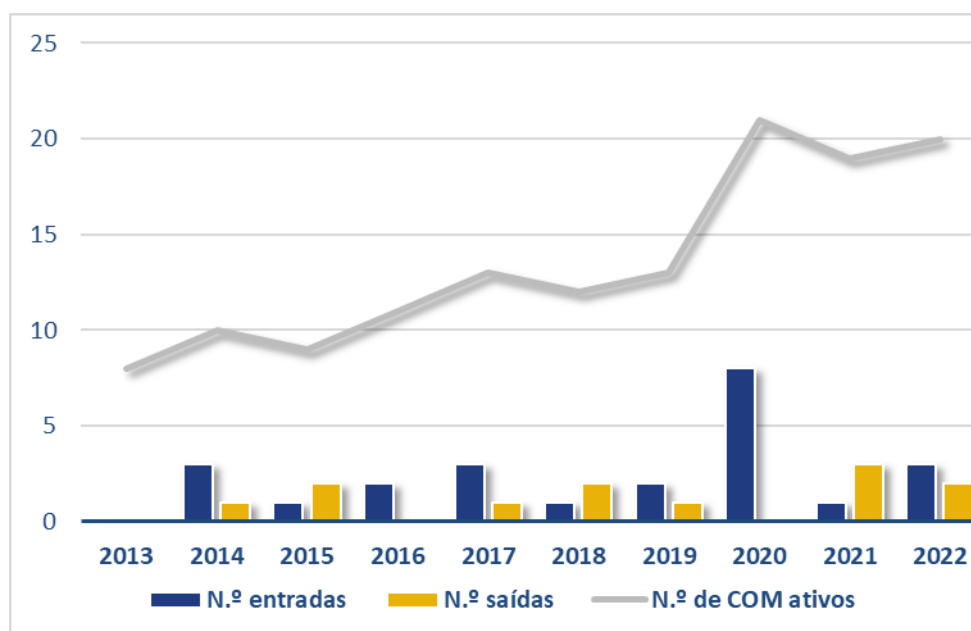
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

### 3.1.2 COMERCIALIZADORES ATIVOS POR SEGMENTO DE CLIENTES

Em 2022, o mercado de gás viu o número de comercializadores em atividade aumentar de 19 para 20, ficando já muito próximo do máximo histórico de 21 comercializadores ativos, registado no final de 2020.



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



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.





















Os comercializadores que deixaram de ter clientes em carteira durante o ano de 2022 foram a Luzboa, que tinha apenas um cliente no final de 2021, e a Rolear, no âmbito de ativação do mecanismo de fornecimento supletivo preventivo por parte do CUR.

Em sentido contrário, verificou-se a entrada de três novos comercializadores, a Capwatt (regressou depois da saída em 2020), a AXPO e a Repsol.

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

O Quadro 3-1, a seguir, apresenta os 20 comercializadores em ML e os respetivos segmentos atendidos.

Quadro 3-1 - Lista dos comercializadores de gás ativos em 31 de dezembro de 2022

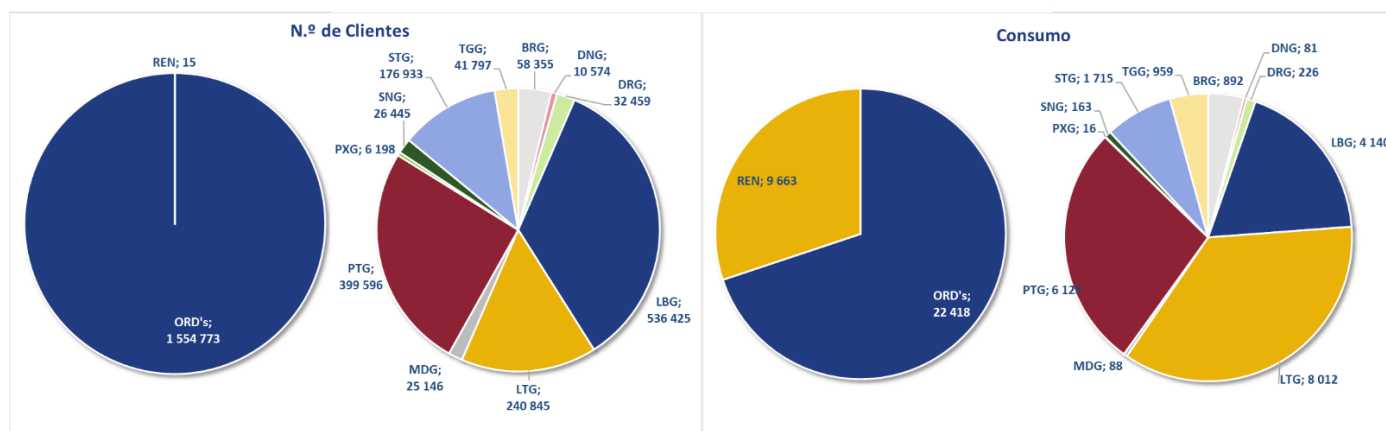
Comercializadores		Residenciais	PME	Industriais	Grandes Consumidores
Audax		•	•	•	•
Axpo					•
Dourogas Natural		•	•	•	•
Capwatt				•	•
EDP Comercial		•	•	•	•
Endesa		•	•	•	•
Enforcesco		•	•		
ENI Plenitude		•	•	•	•
Ezurimbol		•	•		
Galp Power		•	•	•	•
Goldenergy		•	•	•	•
G9Telecom		•	•		
Iberdrola		•	•	•	
Jafplus		•	•	•	
Lusíadaenergia		•	•	•	
Meo Energia		•	•		
Naturgy		•	•	•	•
Portulogus Power, Lda			•	•	
Repsol		•	•		
Usenergy		•	•	•	

Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

### 3.1.3 ANÁLISE POR OPERADOR DE REDE

A Lisboagás, a Portgás e a Lusitaniagás são os ORD com maior número de clientes e de consumo. A Lisboagás lidera em clientes, a Lusitaniagás em consumo e a Portgás assume a segunda posição em clientes e em consumo (vide Figura 3-9).

Figura 3-9 - Número de clientes e consumo por operador de rede, em 2022

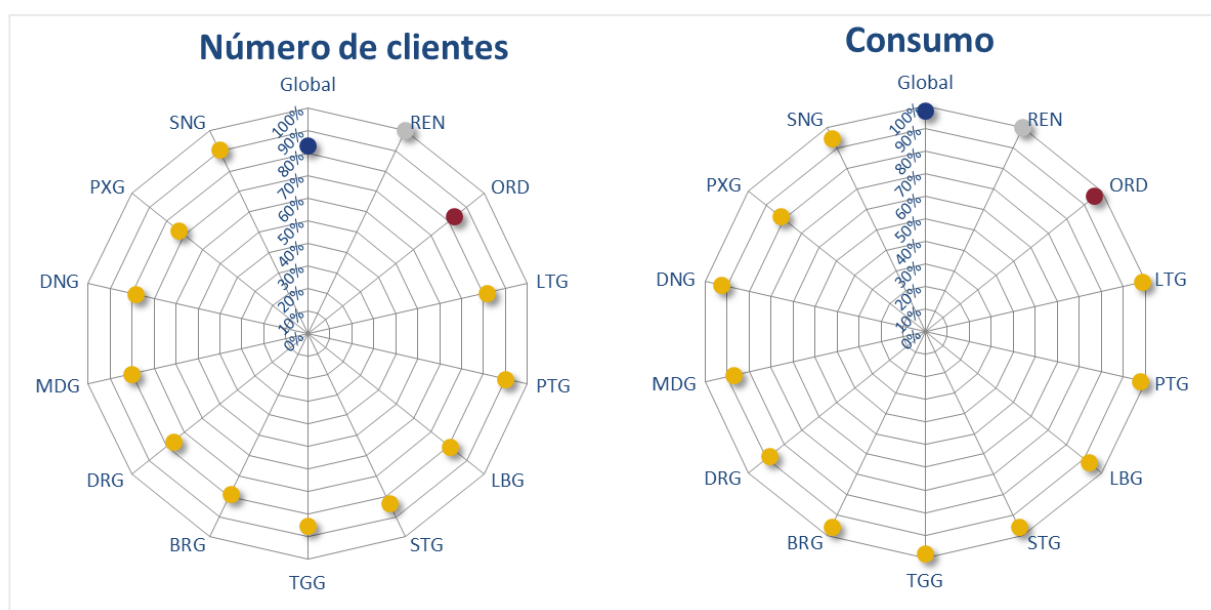


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A percentagem de clientes no ML por ORD (Figura 3-10), varia entre 74%, na Paxgás, e 90% na Sonorgás. Na rede de transporte a penetração do ML é de 100%.

Em consumo, a percentagem abastecida em ML varia entre os 98% da Lusitaniagás e da Tagusgás e os 78% na Paxgás.

Figura 3-10 - Penetração do ML por ORD, em número de clientes e por consumo, em 2022.



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

## 3.2 NÍVEL CONCORRENCIAL

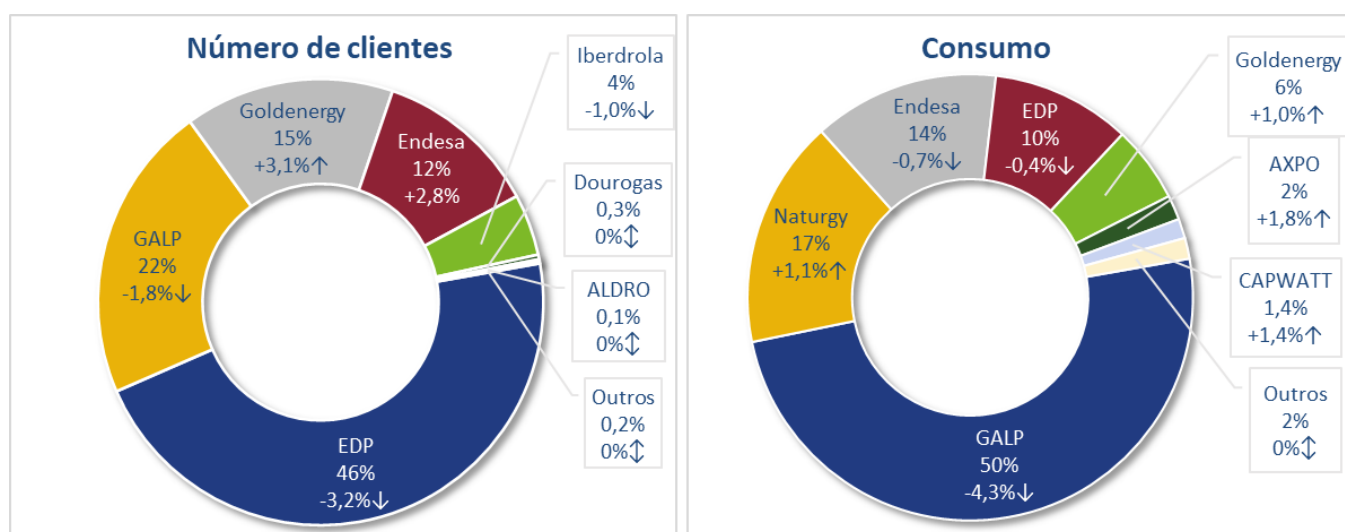
### 3.2.1 ANÁLISE DE QUOTAS DE MERCADO NO MERCADO LIBERALIZADO

#### 3.2.1.1 QUOTAS DE MERCADO GLOBAIS

Em 2022, destaca-se a acentuada diminuição das quotas de mercado da Galp e da EDP, que, apesar disso, mantêm a sua posição de liderança, a Galp em consumo com 50% de quota (-4,3 p.p.), e a EDP em número de clientes, com 46% de quota (-3,2 p.p.).

A Goldenergy foi o comercializador com o maior crescimento de quota em número de clientes (3,1 p.p.), passando para a terceira posição, sendo a AXPO o que mais cresceu em consumo (1,8 p.p.). A GALP e a Naturgy mantêm a segunda posição em número de clientes e em consumo, respetivamente.

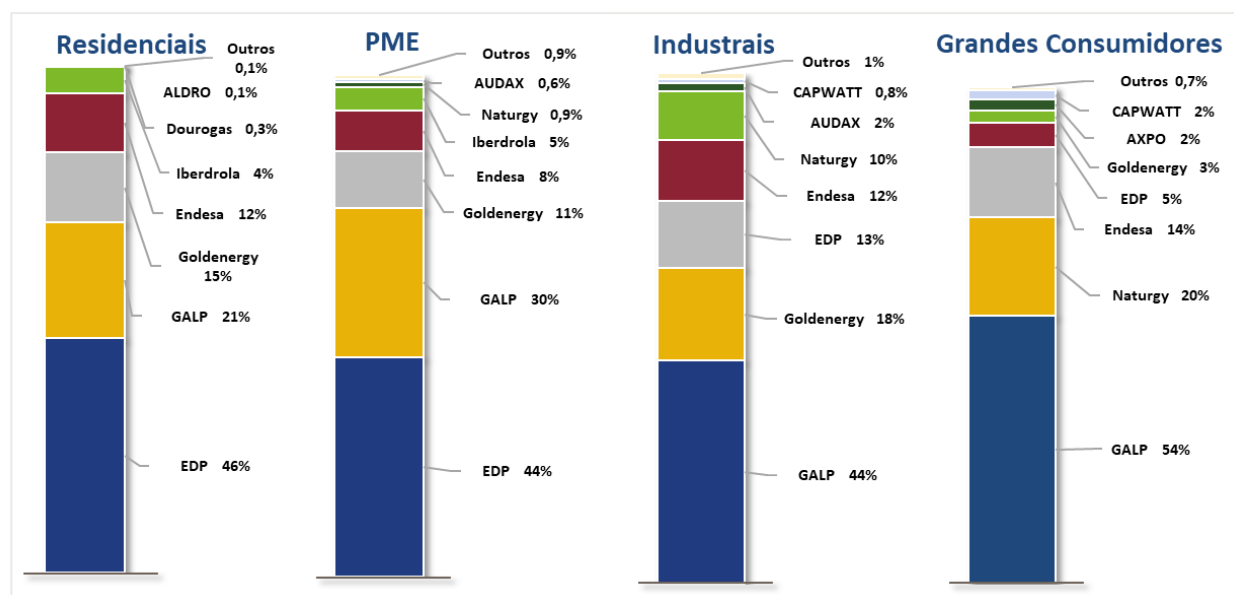
Figura 3-11 - Quotas de mercado no ML do gás em número de clientes e consumo, 2022



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Em consumo, a EDP lidera nos segmentos residencial e PME, seguida pela Galp, Goldenergy e Endesa (Figura 3-12). Nos clientes industriais e nos grandes consumidores, é a Galp que assume a liderança (de forma mais destacada neste último segmento). A Goldenergy assume a segunda posição no segmento industrial, enquanto nos grandes consumidores essa posição cabe à Naturgy. Destaque ainda para as quotas significativas da Iberdrola, na ordem dos 4%-5%, nos segmentos residencial e PME.

Figura 3-12 - Quotas de mercado no ML do gás por segmento, em consumo, 2022

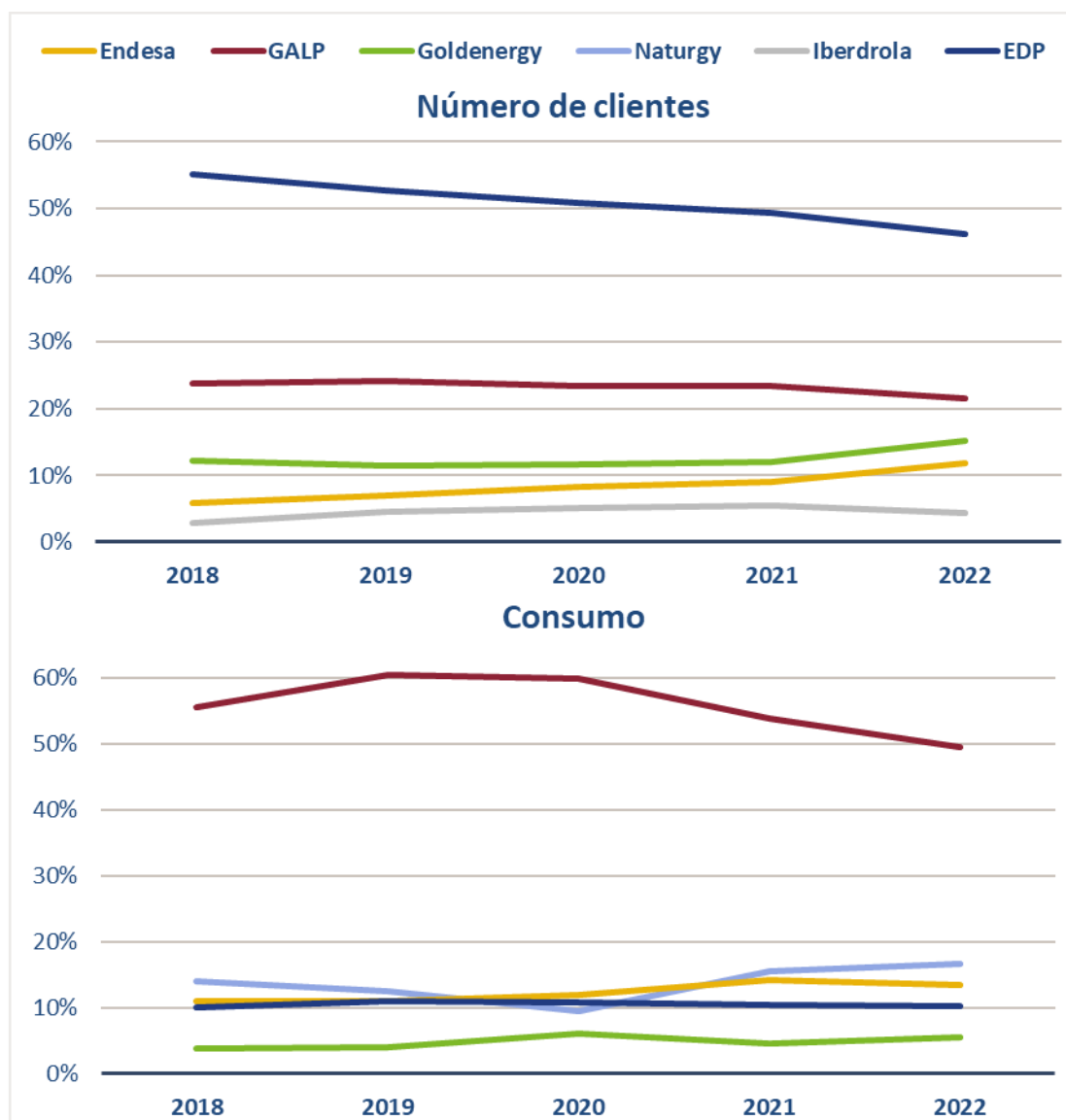


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A evolução das quotas de mercado em número de clientes, entre 2018 e 2022 (Figura 3-13), mostra bastante estabilidade nas posições relativas dos principais comercializadores, com uma tendência consistente de erosão da quota da EDP (-8,9 p.p.), situação inversa à que ocorre com a Endesa (+6,0 p.p.) e com a Goldenergy (+4,7 p.p.) que, nos últimos cinco anos, se tem aproximado consistentemente da segunda posição, ocupada pela GALP.

Em consumo, a Galp mantém, no período em análise, uma liderança destacada, sendo, no entanto, o único comercializador de dimensão mais relevante, a registar uma redução de quota (-5,9 p.p.). A Naturgy, a Endesa e a EDP assumem as posições seguintes, tendo trocado diversas vezes de posição entre si no período em análise. Destas, a Naturgy e a Endesa são as que apresentam o maior aumento de quota face a 2018, de 2,5p.p..

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



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

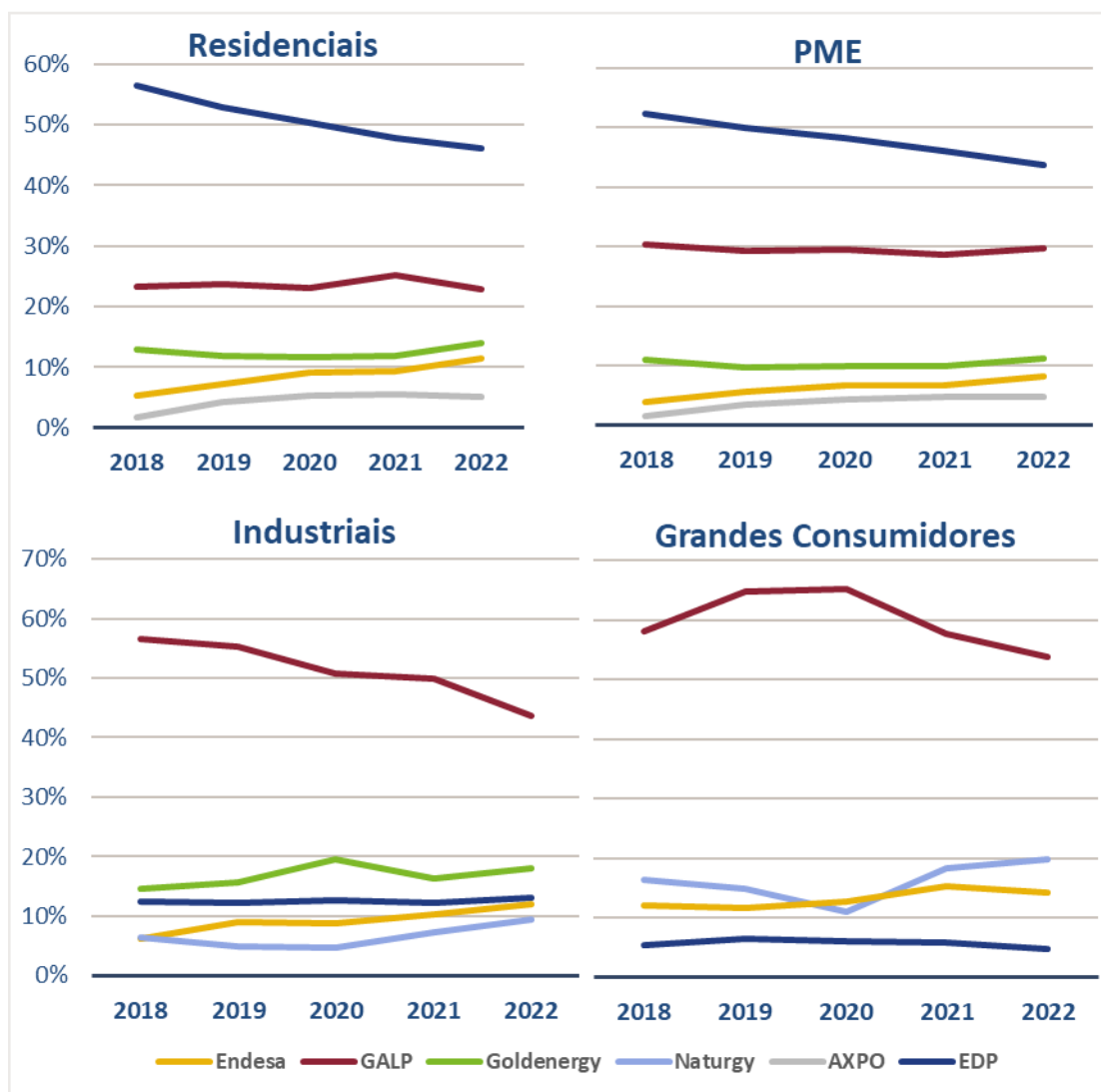
Nota: Apenas são representados os comercializadores que registaram uma quota de mercado igual ou superior a 3% em 2022.

A evolução da quota de mercado, em consumo, ao longo dos últimos cinco anos (Figura 3-14) mostra, para o segmento residencial e PME, uma tendência semelhante à verificada nas quotas em número de clientes, isto é, decréscimo da quota do líder e reforço da dos comercializadores posicionados em terceiro e quarto.

Nos clientes industriais, a Galp, apesar de manter uma liderança estável ao longo dos últimos cinco anos, regista uma perda acentuada (-12,8 p.p.), baixando claramente dos 50%. Os principais beneficiários desta descida parecem ser a Endesa (+5,8 p.p.), que era apenas o quinto comercializador em 2018 e está agora muito próximo do terceiro, e a Goldenergy (+3,4%), que sedimentou a segunda posição.

Nos grandes consumidores, a redução da quota da Galp (-4,3 p.p.) não foi tão significativa como no segmento industrial, mantendo-se, em 2022, ainda claramente acima dos 50%. A Naturgy, depois da grande queda registada em 2020, consolida em 2022 a segunda posição, com uma quota de 20%, ainda assim, a mais de 30 p.p. de distância do primeiro.

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



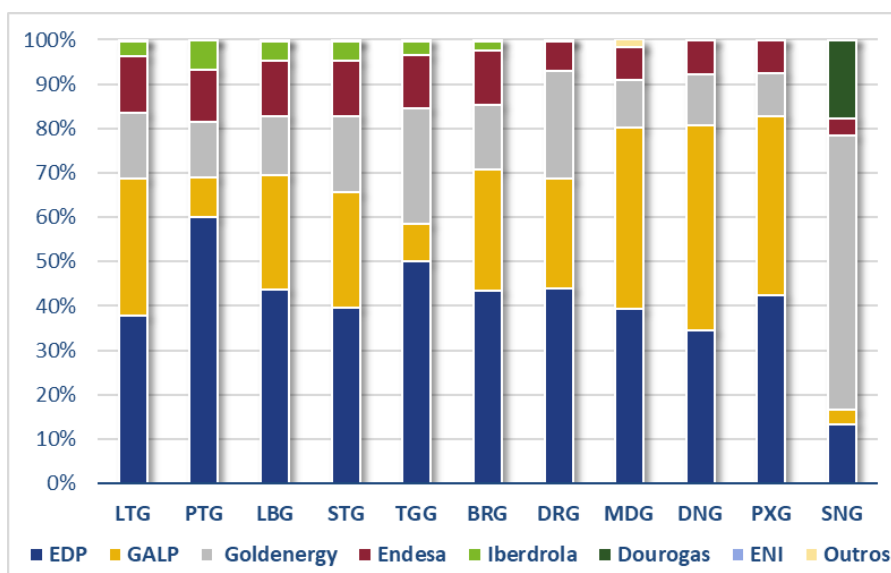
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

### 3.2.1.2 QUOTA DE MERCADO POR REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Quando se procede à avaliação das quotas de mercado por ORD (Figura 3-15), verifica-se que a EDP lidera, em clientes, em todas as redes, com exceção da Medigás, Dianagás e Paxgás (onde a Galp detém maior

quota de mercado<sup>30</sup>), e da Sonorgás, rede na qual a Goldenergy é o principal comercializador, com 62% de quota. A EDP tem o seu melhor resultado nas redes da Portgás e da Tagusgás, (60% e 50%, respetivamente). Destaca-se ainda o resultado da Dourogás na rede da Sonorgás, em que assume a segunda posição.

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



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Em termos de consumo (Figura 3-16), a Galp lidera em todas as redes, com exceção da Tagusgás, onde o líder é a Endesa (28%) e da Sonorgás, onde a Goldenergy regista 55% de quota.

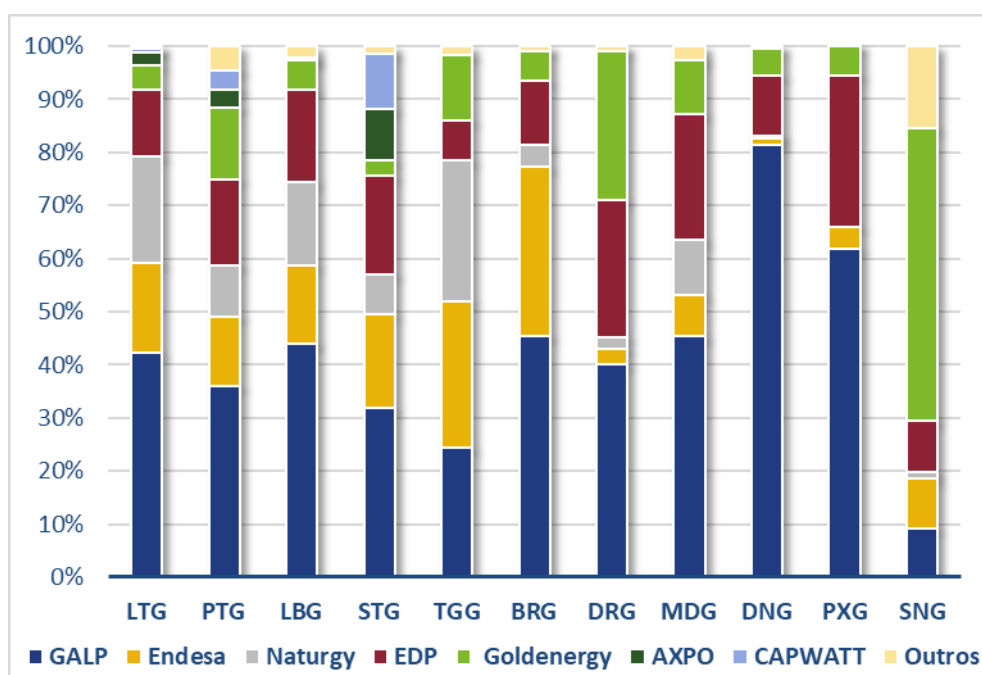
O melhor resultado da GALP é na rede da Dianagás (81%). A Endesa regista a sua melhor quota de mercado na rede da Beiragás (32%), enquanto a Naturgy atinge o seu melhor resultado na rede da Tagusgás (27%). Já a EDP atinge o seu melhor resultado na rede da Paxgás (29%).

Destaque ainda para o resultado na ordem dos 10% para a Axpo e a Capwatt na rede da Setgás e dos comercializadores agregados na rubrica «Outros», na ordem dos 16%, na rede da Sonorgás e que se deve, essencialmente ao resultado da Dourogás.

<sup>30</sup> Com 41%, 46% e 41%, respetivamente



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



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

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

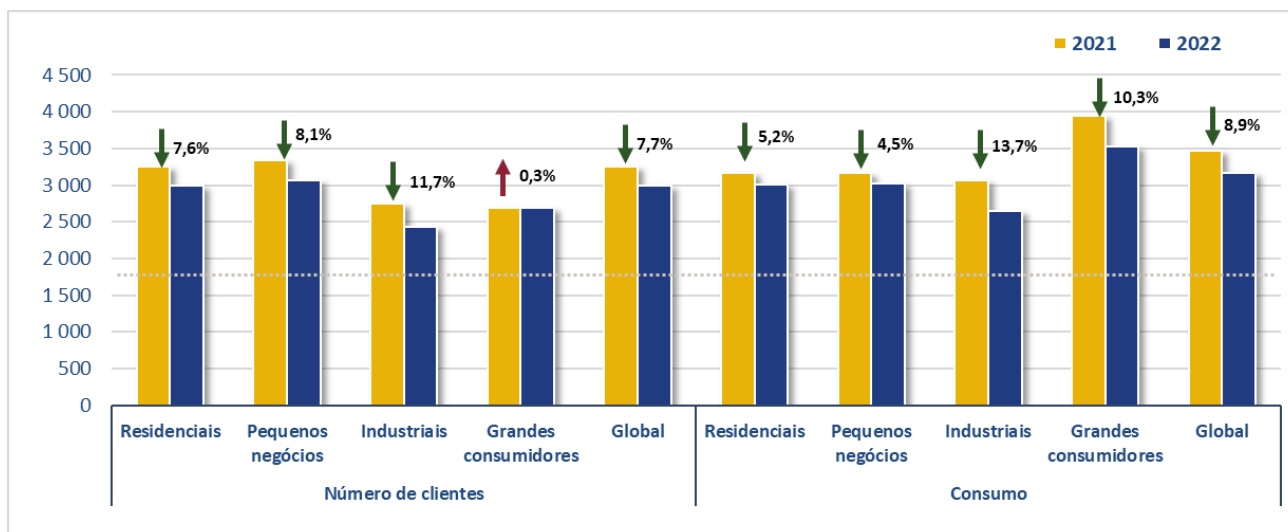
#### 3.2.2.1 CONCENTRAÇÃO DE MERCADO GLOBAL

O mercado do gás voltou a registar, em 2022 uma queda acentuada dos indicadores de concentração em todos os segmentos. O HHI no ML do gás (Figura 3-17) teve, em 2021, uma queda de 8,9 p.p. em consumo, mais marcada no segmento industrial (13,7 p.p.), e uma queda de 7,7 p.p. em número de clientes.

Com exceção dos grandes consumidores, todos valores do HHI estão agora claramente abaixo dos 3 500 em todos os segmentos, tendo a concentração em número de clientes baixado, pela primeira vez, da barreira dos 3 000.

A concentração do setor do gás medida no HHI, em número de clientes, é muito inferior à do setor elétrico (2 995 vs. 5 349), situação inversa à que se verifica quando o HHI é medido em consumo (3 165 vs. 2 296). Esta situação deve-se à posição particular dos incumbentes em cada um dos mercados. Na eletricidade, a EDP é muito forte em número de clientes, enquanto no gás natural, a liderança da Galp assume-se, principalmente, no volume de energia, apesar da forte retração registada em 2022.

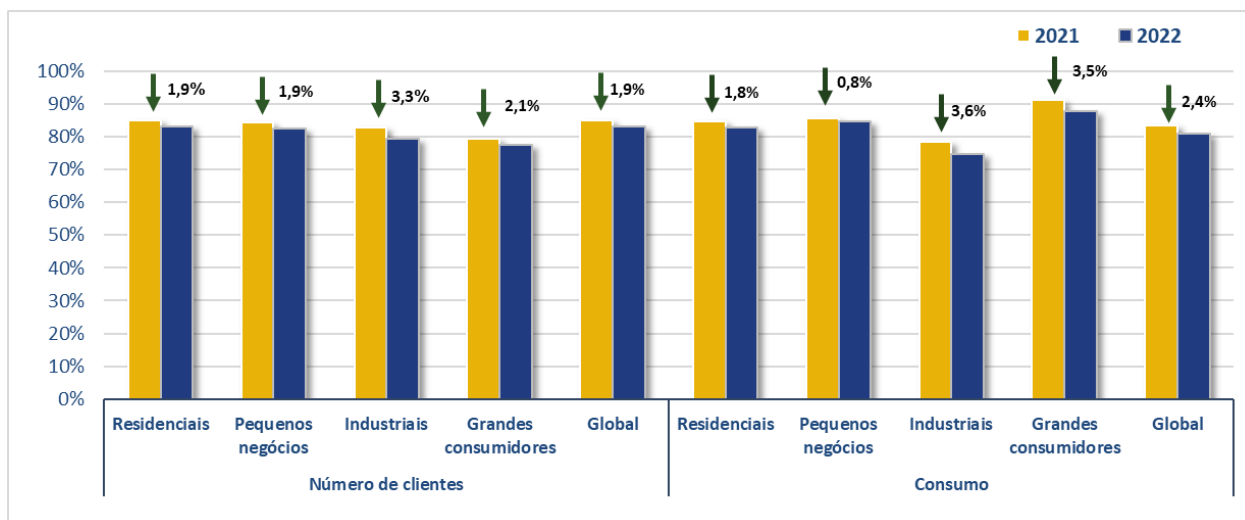
Figura 3-17 - Concentração do mercado em número de clientes e consumo, (HHI)



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

O indicador Q3 também registou uma queda significativa em 2022 (Figura 3-18), quer em número de clientes (-1,9 p.p.), quer em consumo (-2,4 p.p.). A maior descida ocorreu no segmento industrial (-3,6 p.p.), que é também o setor com a menor concentração nos três maiores comercializadores (75%).

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



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A Figura 3-19 mostra que a concentração do mercado, medida pelo HHI, Q1<sup>31</sup> e Q3, entre 2018 e 2022, teve uma tendência generalizada de forte redução.

Em consumo, após o aumento da concentração registada em 2019, a tendência de decréscimo registada nos anos seguintes coloca os níveis de concentração de 2022 abaixo dos de 2018, destacando-se o HHI, que passou de 3 538 para 3 165 no período em análise.

Em número de clientes, os níveis de concentração têm registado uma tendência de quebra acentuada desde 2018. Em termos globais, o HHI desce pela primeira vez abaixo de 3 000, o Q3 aproxima-se rapidamente dos 80% e o Q1 reduz-se para valores claramente abaixo dos 50%.

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



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

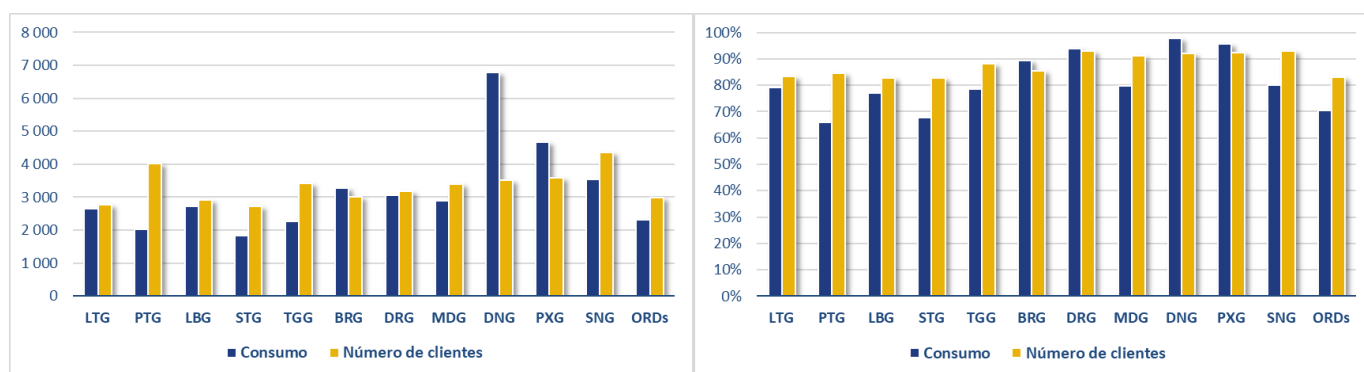
<sup>31</sup> Indicador de concentração que corresponde à quota de mercado do comercializador de maior dimensão.

### 3.2.2.2 CONCENTRAÇÃO DE MERCADO POR REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Relativamente à concentração de mercado por ORD, (Figura 3-20) as redes da Dianagás e da Paxgás, servidas exclusivamente por unidades autónomas de gás, apresentam, tipicamente, as maiores concentrações de mercado, medidas em consumo. Em sentido inverso são as redes da Setgás e da Portgás que registam menor concentração de mercado. A Setgás tem um HHI abaixo de 2 000 (1 838) e um Q3 de 68%, enquanto a Portgás tem um HHI de 2 025 e um Q3 de 66%.

Em número de clientes, é também uma rede não interligada, a da Sonorgás, a apresentar a maior concentração de mercado (4 366 no HHI e 93% no Q3), que, no caso concreto, resulta, em parte, da elevada quota de mercado da Goldenergy nesta rede. Por sua vez, a Setgás é a rede com menor concentração de mercado (2 718 no HHI e 83% no Q3).

Figura 3-20 - Concentração do mercado por ORD, em número de clientes e consumo (HHI e Q3)



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

## 3.3 MOVIMENTOS DE MERCADO

### 3.3.1 SALDOS DAS CARTEIRAS

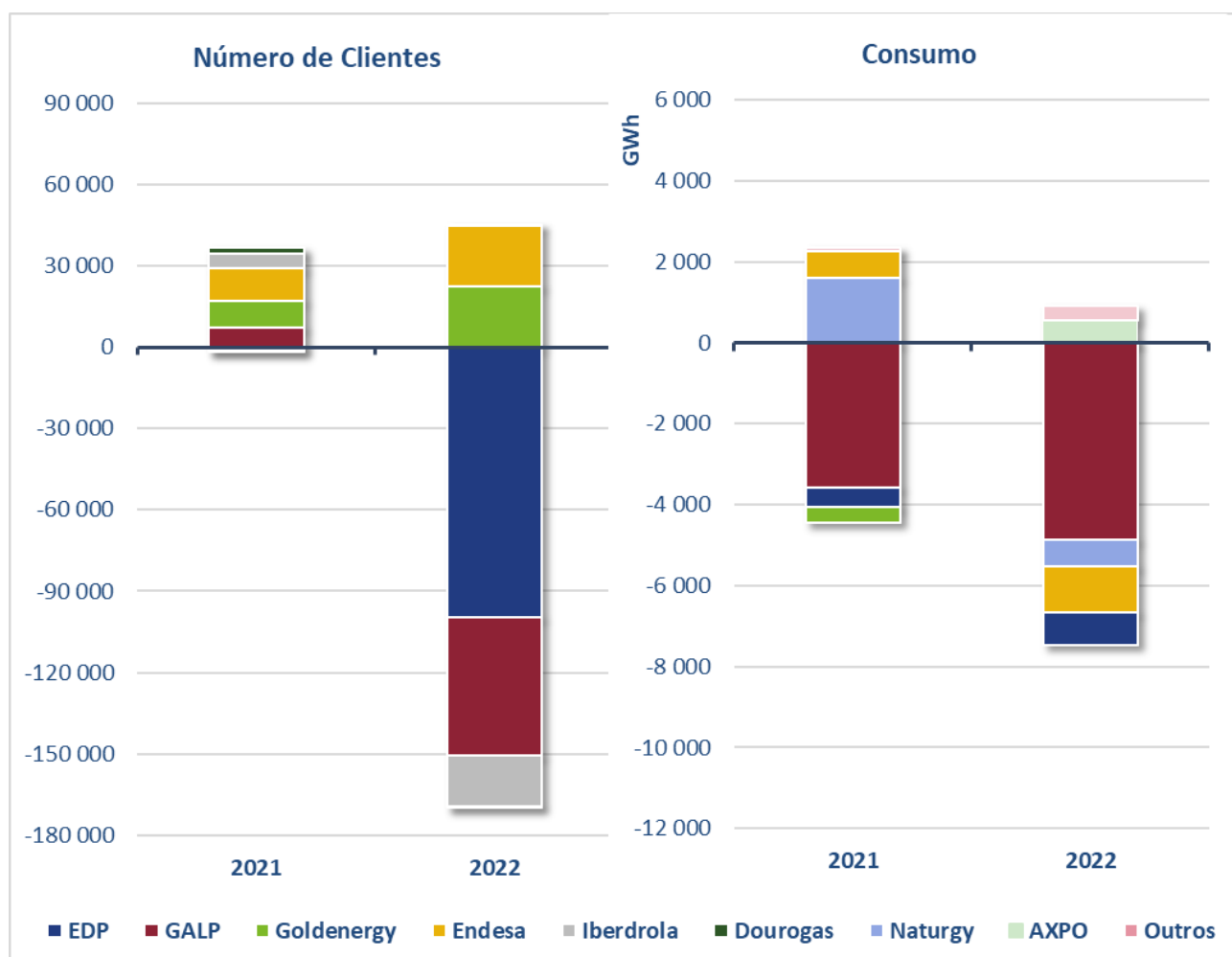
Na Figura 3-21 são apresentados os saldos<sup>32</sup> do número de clientes (à esquerda) e do consumo (à direita) nas carteiras dos comercializadores no ML, em 2021 e 2022, que incluem os saldos das mudanças dentro do ML, do MR para o ML, do ML para o MR, bem como as entradas e saídas diretas.

<sup>32</sup> Diferença entre o número de clientes, ou entre o consumo anualizado, no último mês de dois anos consecutivos.

Em 2022, registou-se um saldo de clientes presentes em carteiras no ML foi globalmente negativo em cerca de 125 mil clientes, valor que se deve muito ao regresso de muitos clientes ao MR no final do ano.

A EDP e a GALP foram os comercializadores mais afetados, com perdas de 99 e 51 mil clientes, respetivamente. A Endesa e a Goldenergy conseguiram, ainda assim, registar saldos positivos, na ordem dos 22 mil clientes. Em consumo, o ML também registou uma quebra acentuada, tendo a GALP sido o comercializador mais afetado com uma perda de quase 4,9 TWh.

Figura 3-21 - Saldos dos comercializadores no ML



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

### 3.3.2 MUDANÇAS DE COMERCIALIZADOR

Os dados relativos às mudanças de comercializador nas carteiras dos comercializadores em ML<sup>33</sup> em 2022, bem como os relativos ao saldo líquido dessas mudanças, são apresentados na Figura 3-22<sup>34</sup>.

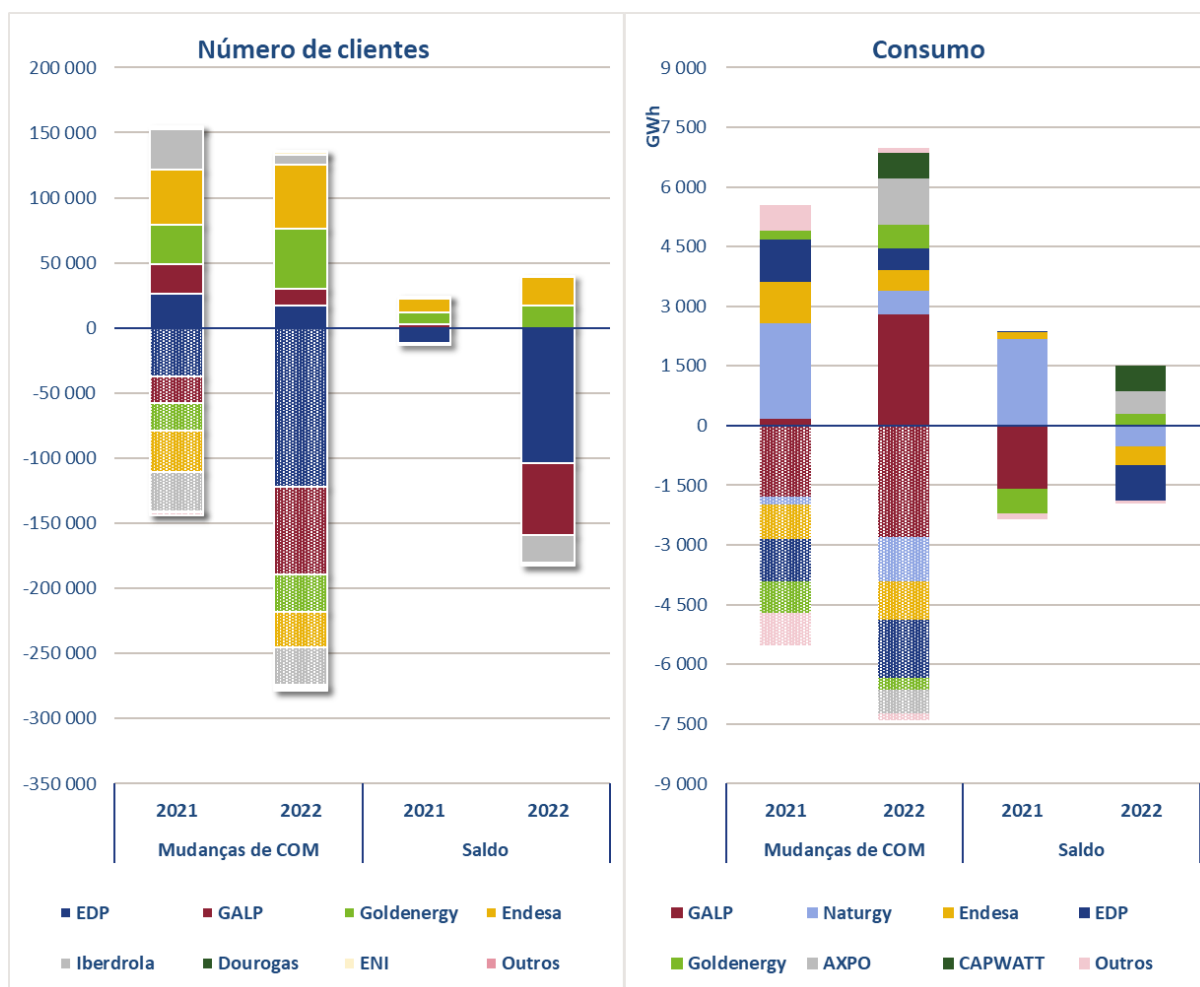
A Endesa e a Goldenergy são, à semelhança de 2021, as empresas com o melhor saldo na captação de clientes no ML e no MR, com um saldo positivo de 22 mil e 17 mil clientes, sendo a EDP o comercializador com o pior registo. Em consumo, a Capwatt e a Axpo são as empresas que captaram maior saldo de consumo nas mudanças de comercializador, verificando-se a situação oposta com a EDP.

---

<sup>33</sup> Inclui mudanças ML-ML, MR-ML e ML-MR, referindo-se as colunas da categoria “Mudanças de COM” às mudanças de comercializador, incluindo entradas no ML de clientes provenientes do MR e saídas de clientes do ML para o MR.

<sup>34</sup> A parte superior indica quantos clientes ou consumo passaram a ser fornecidos pelo comercializador, enquanto a parte inferior (área com padrão), indica os clientes ou consumo que deixaram de ser fornecidos pelo comercializador.

Figura 3-22 - Mudanças e saldo na mudança de comercializador

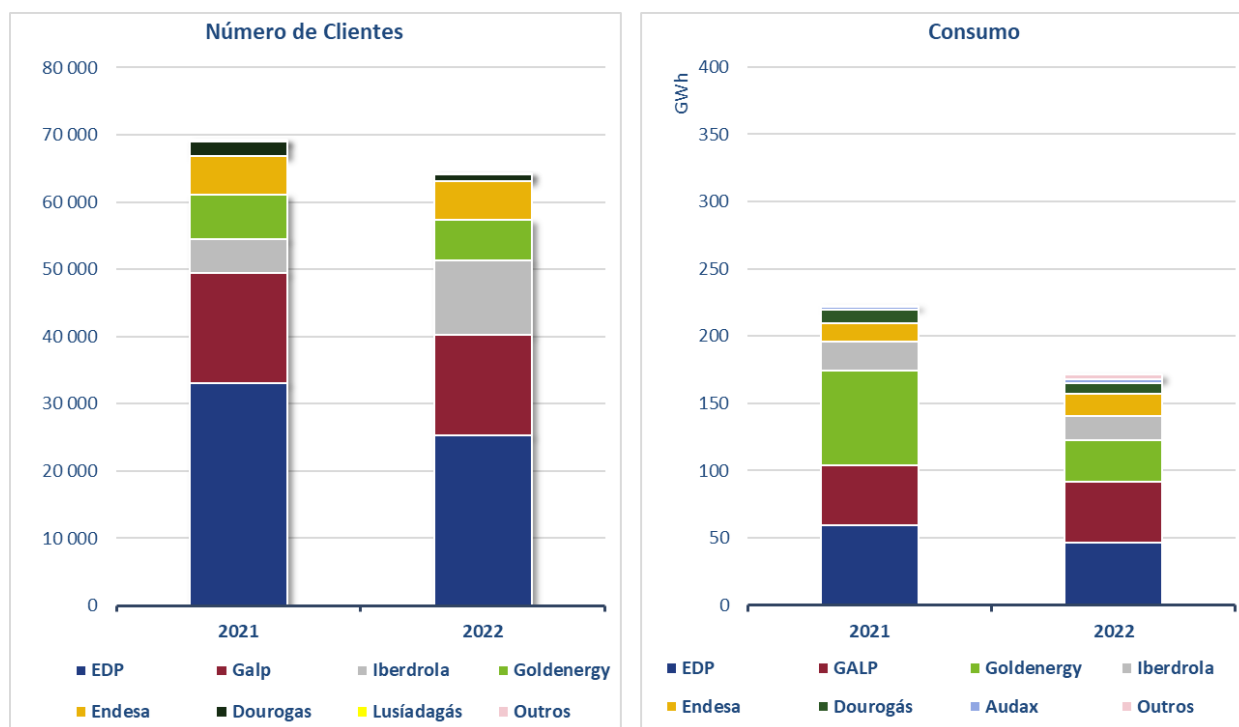


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

### 3.3.3 ENTRADAS DIRETAS NO MERCADO LIBERALIZADO

As entradas diretas foram, em 2022, cerca de 64 mil clientes e de 171 GWh, abaixo do ano anterior. A EDP mantém-se como o comercializador que regista maior captação de novos clientes, mas reduzindo o seu peso relativo de 48% para 39%, sendo ainda de assinalar o forte crescimento da Iberdrola neste tipo de captações. Em consumo, é também a EDP o comercializador com mais peso nas entradas diretas.

Figura 3-23 - Entradas diretas por número de clientes



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

### 3.3.4 ROTAÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES DOMÉSTICOS

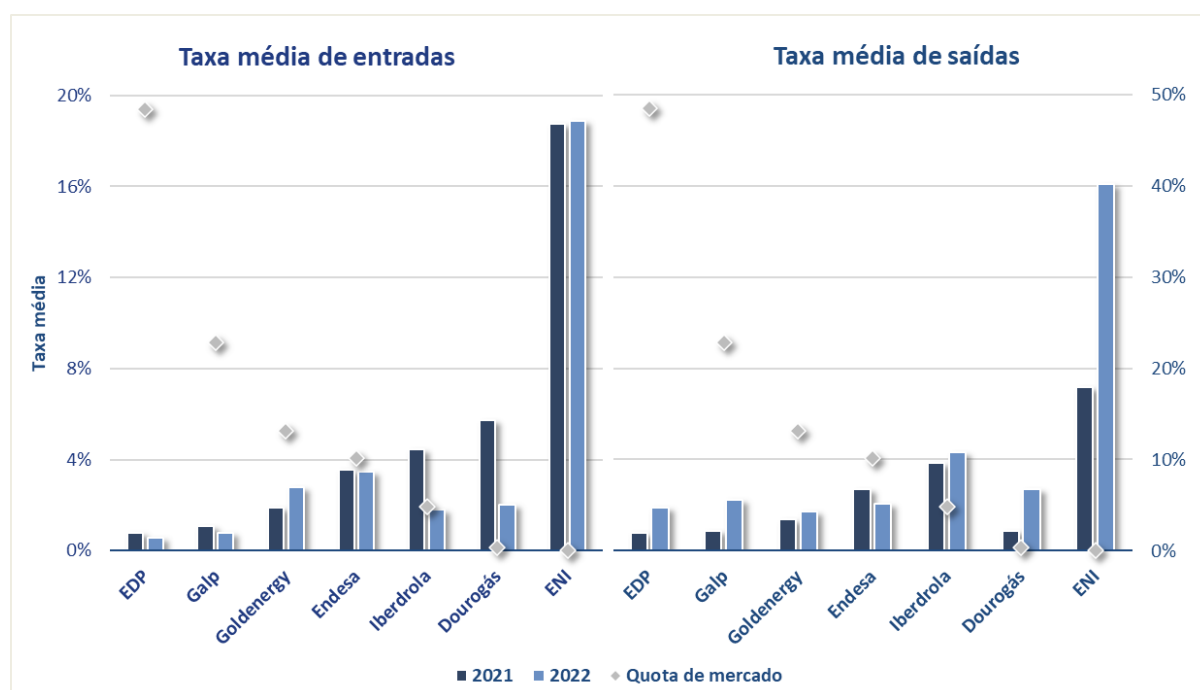
A Figura 3-24, que apresenta as taxas médias de entradas<sup>35</sup> e de saídas<sup>36</sup> no último ano, bem como a quota de mercado dos sete comercializadores com mais clientes, mostra que, com algumas exceções, quanto maior a dimensão do comercializador, menores são as suas taxas médias de entradas e saídas.

<sup>35</sup> Média da soma das entradas diretas, clientes vindas do MR ou do ML, nos últimos 12 meses, pela carteira média de clientes do comercializador correspondente.

<sup>36</sup> Média da soma das saídas sem novo contrato, saídas no ML e perdas para o MR, nos últimos 12, pela carteira média de clientes do comercializador correspondente.



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

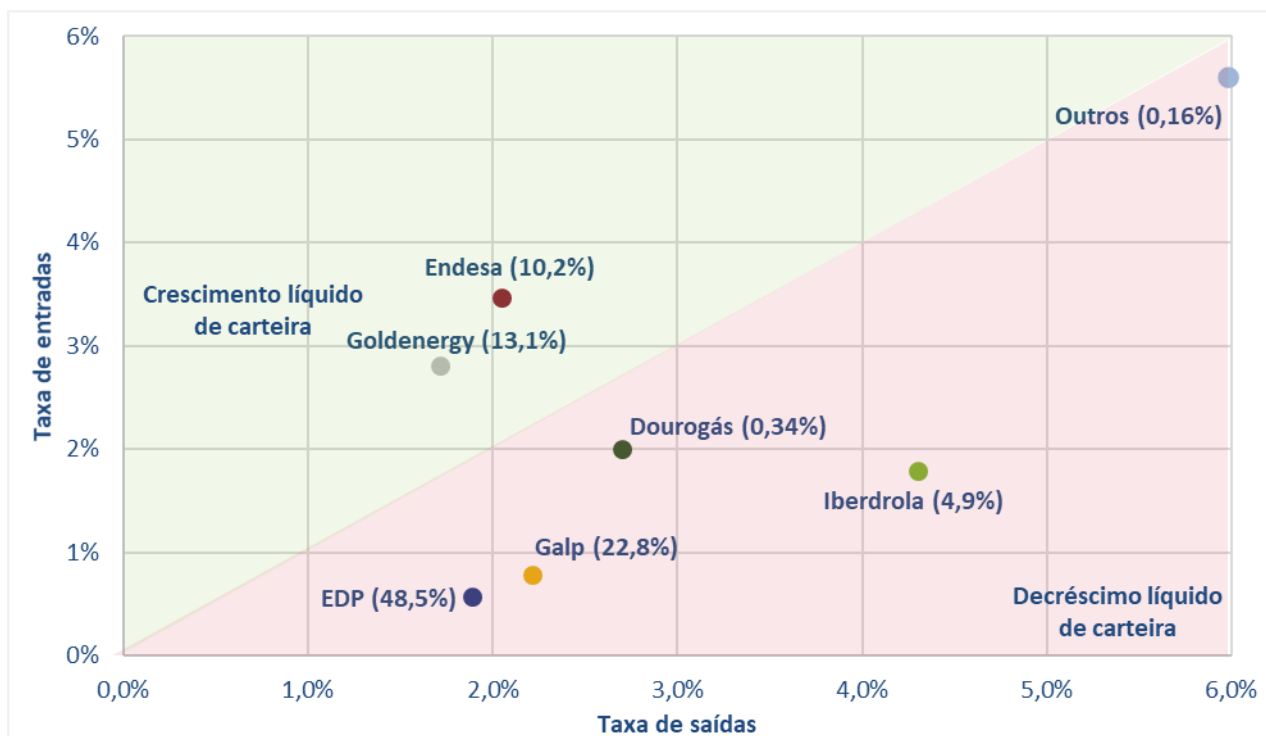


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Na Figura 3-25, que mostra as posições de cada comercializador<sup>37</sup> em termos de taxas de entrada e de saída, observa-se que a Endesa e a Goldenergy estão na zona verde do gráfico, correspondente a um crescimento da carteira, enquanto os restantes comercializadores se encontram na zona vermelha. Os comercializadores agrupados na categoria «Outros» estão bastante próximos da zona de estabilidade e apresentam taxas de entrada e de saída superiores às dos restantes comercializadores (maior rotação da carteira).

<sup>37</sup> Optou-se por não representar a ENI Plenitude neste gráfico por apresentar taxas de entrada e saída muito díspares dos restantes comercializadores, mas que estaria na zona verde do gráfico.

Figura 3-25 – Quotas de mercado e relação entre taxa média de entradas e de saídas, em 2022

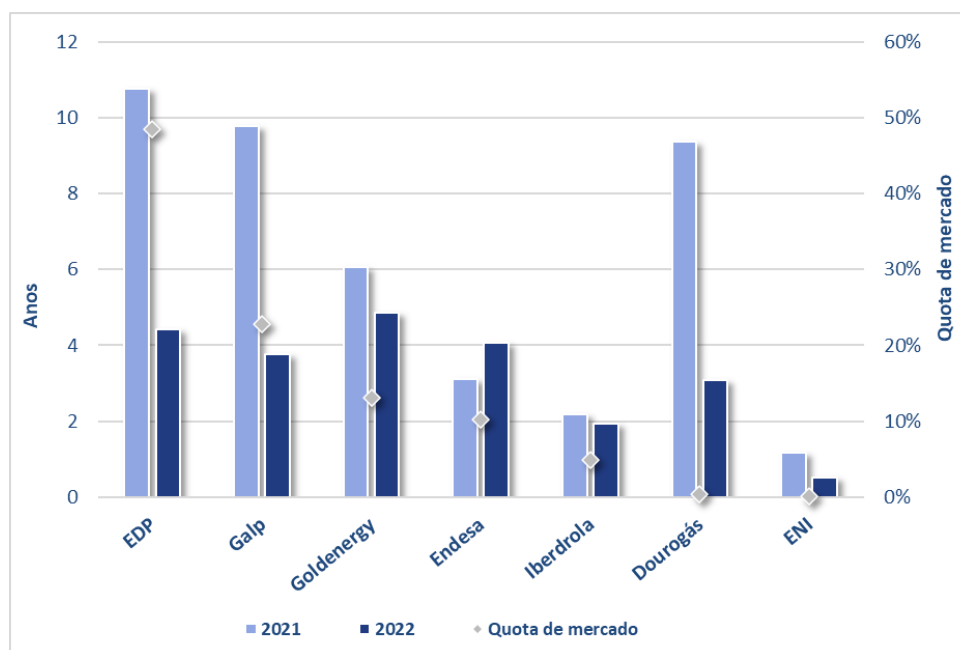


Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

A Figura 3-26 mostra o número de anos que cada comercializador levaria a perder todos os clientes da sua carteira, aplicando a correspondente taxa de saídas e admitindo uma taxa de entradas de zero. Este indicador mostra a capacidade de retenção dos clientes, e pode ser interpretado como um valor aproximado do tempo médio de permanência dos clientes na carteira do comercializador.

Em 2022, houve uma tendência generalizada para a redução da capacidade de retenção, com exceção da Endesa, que subiu para quatro anos. A EDP, a Galp e a Dourogás, foram os comercializadores mais afetados, passando de um tempo médio de permanência próximo de dez anos para cerca de quatro anos. A esta redução não é alheio o movimento anormalmente elevado de regresso ao MR registado em 2022.

Figura 3-26 - Indicador de capacidade de retenção da carteira



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

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

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

As diferentes características dos consumidores de cada carteira, (nível de consumo ou do escalão) dificultam a comparação entre preços os médios de mercado praticados pelos comercializadores. Para facilitar essa comparação entre comercializadores com diferentes distribuições de clientes por escalões de consumo, adotou-se um índice de referência de mercado<sup>38</sup> e calculou-se um índice de preços para cada comercializador, que considera os preços médios, por si praticados, aplicados à estrutura de consumos correspondente ao índice de referência.

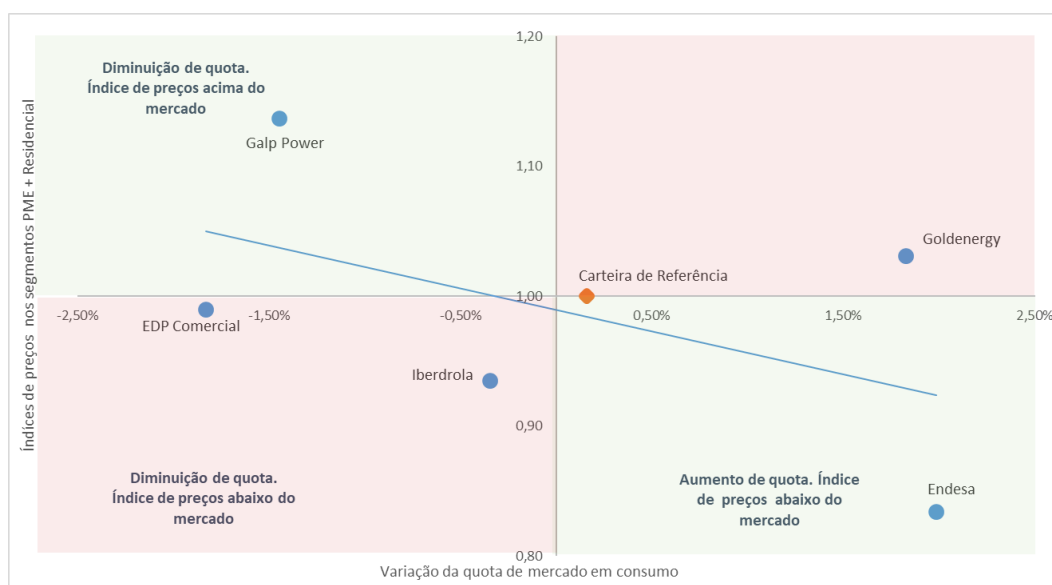
Importa salientar que a prática de um preço médio mais baixo num determinado escalão por um dado comercializador, não corresponde necessariamente à melhor oferta comercial para a totalidade dos

<sup>38</sup> Com valor igual a 1, que corresponde ao preço médio praticado pelo conjunto dos seis maiores comercializadores nos segmentos analisados. Considerou-se, para este efeito, o preço sem taxas nem impostos, deduzido dos valores unitários dos acessos.

consumidores desse escalão. Essa avaliação dependerá da situação específica de cada consumidor. Para além disso, um menor preço médio num determinado escalão pode resultar, não do facto de o comercializador ter as ofertas mais baratas do escalão, mas sim de serem as mais favoráveis para os clientes com maior consumo médio no escalão, o que contribui para a redução do preço médio praticado.

Da aplicação desta metodologia resultam a Figura 3-27 e a Figura 3-28, onde se contrasta, para 2022, o índice de preços de cada comercializador<sup>39</sup> com a variação da suas quotas de mercado<sup>40</sup>, sendo que o resultado é bastante parecido em ambas as figuras. A correlação entre índice de preço e variação de quota é claramente negativa, destacando-se a situação da GALP e da Endesa, que apresentam, respetivamente, o índice de preço mais elevado e o mais baixo, o que parece influenciar de forma decisiva a variação de quota de mercado. Destaque também para a EDP, que regista a variação de quota de mercado mais negativa, praticando um índice de mercado abaixo da média, o que deve estar provavelmente associado ao elevado número de saídas que esta empresa regista no mercado elétrico e que acabará por influenciar o nível de saída no mercado de gás.

**Figura 3-27 – Índices de preços praticados e variação das quotas de mercado em consumo, no segmento residencial e PME, em 2022**

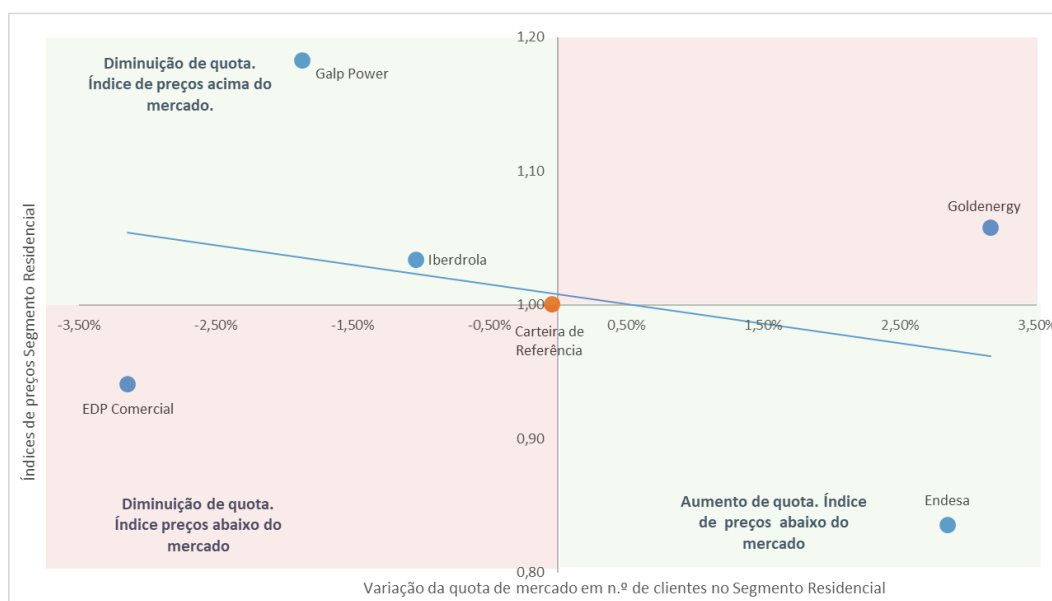


Fonte: Comercializadores, Elaboração: ERSE.

<sup>39</sup> Foram considerados os cinco comercializadores com maior quota de mercado.

<sup>40</sup> Na Figura 3-27 contrastam-se os índices no setor residencial e PME com a variação da quota de mercado em consumo enquanto na Figura 3-28 é utilizado apenas o segmento residencial e a variação de quota de mercado em número de clientes.

Figura 3-28 – Índices de preços praticados e variação das quotas de mercado em número de clientes, no segmento residencial, em 2021



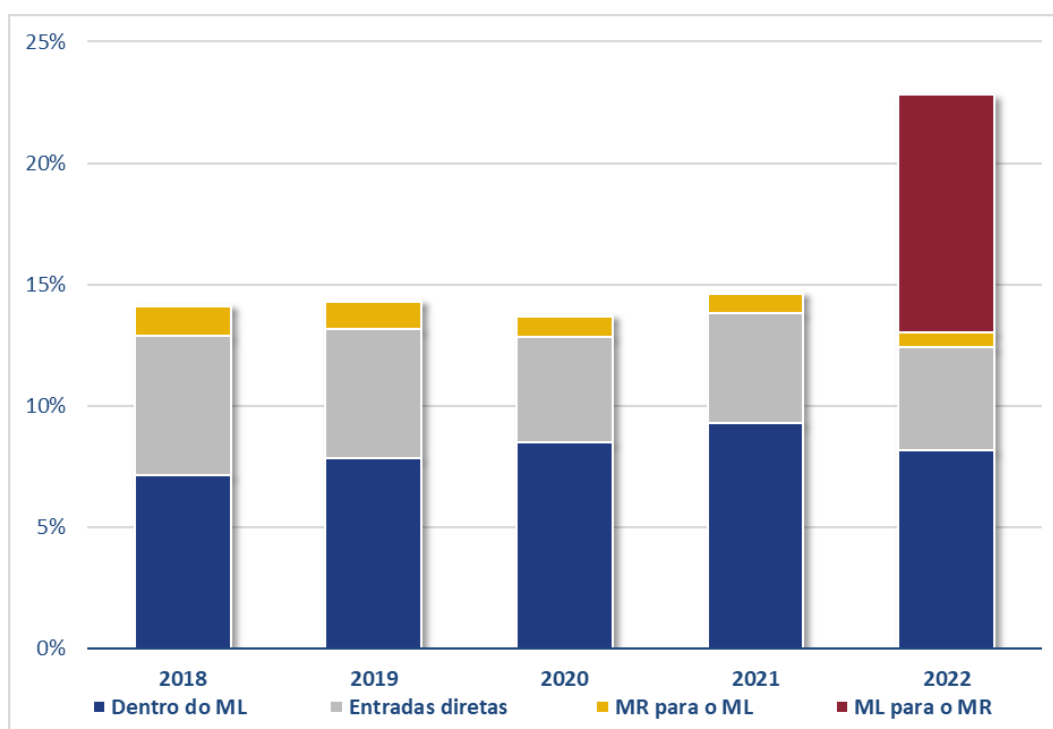
Fonte: Comercializadores, Elaboração: ERSE.

### 3.4 CARACTERIZAÇÃO DOS MOVIMENTOS DE SWITCHING

#### 3.4.1 COMPOSIÇÃO DO SWITCHING

O número de movimentos de *switching*<sup>41</sup> registou alguma estabilidade entre 2018 e 2021, tendo depois disparado em 2022 (Figura 3-29) exclusivamente devido ao anormalmente elevado número de mudanças do ML para o MR. As mudanças dentro do ML são inferiores às de 2021, mas, ainda assim, muito em linha com os valores dos últimos cinco anos.

<sup>41</sup> Incluem entradas diretas, mudanças MR-ML, mudanças ML-ML e mudanças ML-MR.

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

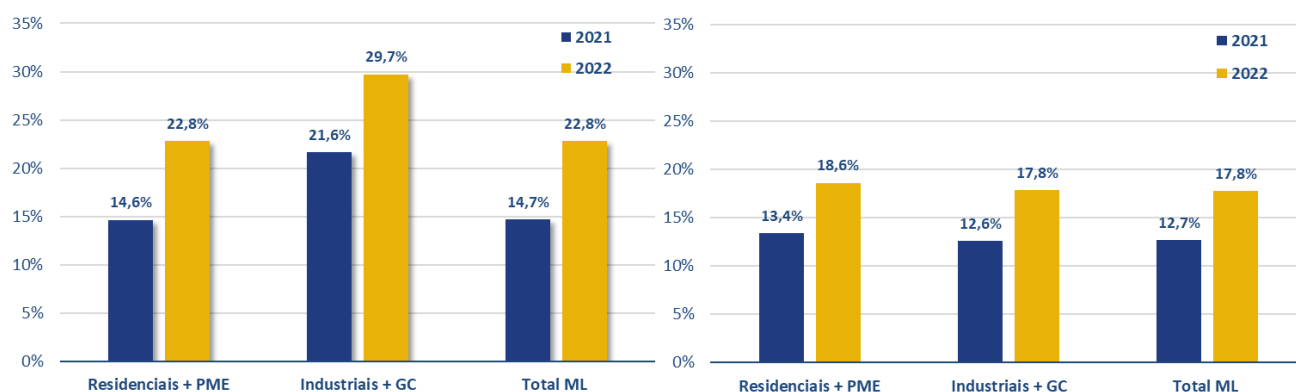
Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

### 3.4.2 INTENSIDADE DE MUDANÇA

Em 2022, a intensidade de mudança de comercializador, em número de clientes, foi de 22,8% do total de clientes, bem acima da verificada em 2021 (Figura 3-30), sendo mais elevada nos segmentos de maior consumo. Em consumo<sup>42</sup>, a intensidade de mudança de comercializador foi de 17,8%, acima do ano anterior, sendo mais elevada nos segmentos de menor consumo.

<sup>42</sup> Não está representado em gráfico devido a questões relacionadas com os dados anteriores a 2021.

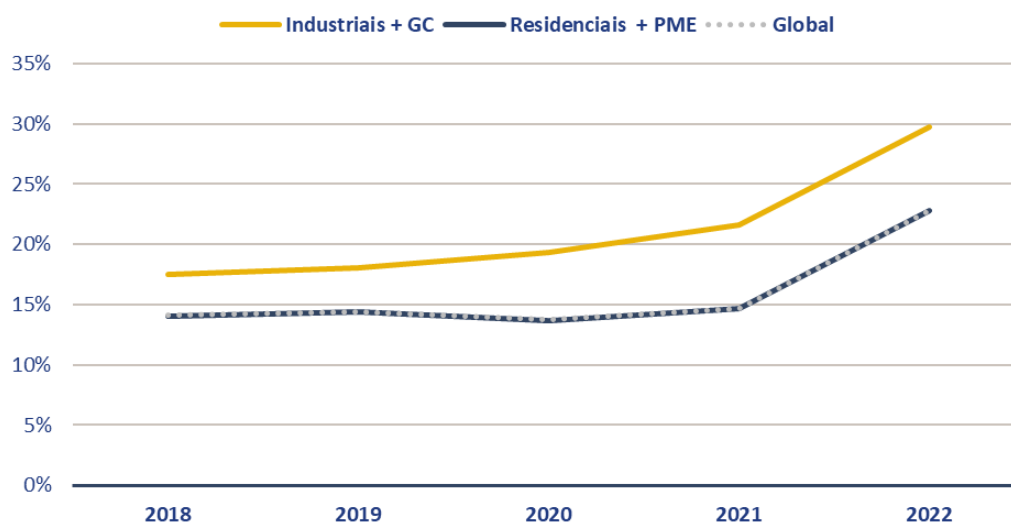
Figura 3-30 - Taxas de *switching*, em número de clientes e em consumo



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

Em termos de evolução da taxa de *switching* em número de clientes, verifica-se que o ano de 2022 regista valores anormalmente elevados para ambas as tipologias de clientes analisadas, face aos anos anteriores.

Figura 3-31 – Evolução das taxas de *switching*, em número de clientes



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

### 3.4.3 INGRESSOS NOS COMERCIALIZADORES DE ÚLTIMO RECURSO RETALHISTAS

Os clientes domésticos e PME<sup>43</sup> que ainda se encontrem num comercializador de último recurso retalhista (CURr) e que não tenham exercido o seu direito de mudança de comercializador, continuam a ser fornecidos por esse CURr, aplicando-se-lhes as tarifas de venda transitórias. Também podem ser abastecidos pelos CURr os clientes economicamente vulneráveis, os clientes cujo comercializador se encontre impedido de exercer a atividade de comercialização de gás e os consumidores, cujas instalações se situem em locais onde não existam ofertas de gás por parte dos comercializadores em mercado.

Adicionalmente, com a publicação do Decreto-Lei n.º 57-B/2022, de 6 de setembro, passaram a poder regressar ao regime de tarifas reguladas de venda de gás natural, os clientes finais com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m<sup>3</sup>. Esta circunstância, aliada ao facto de os preços no mercado livre estarem mais sujeito às flutuações de curto prazo dos mercados internacionais, que atingiram em 2022 valores recorde, e de as tarifas de venda a clientes finais no MR, sujeitas a condições de fornecimentos indexadas a contratos de longo prazo, tipicamente mais estáveis, criou condições para que se tenha registado uma quantidade significativa de regressos de clientes ao MR.

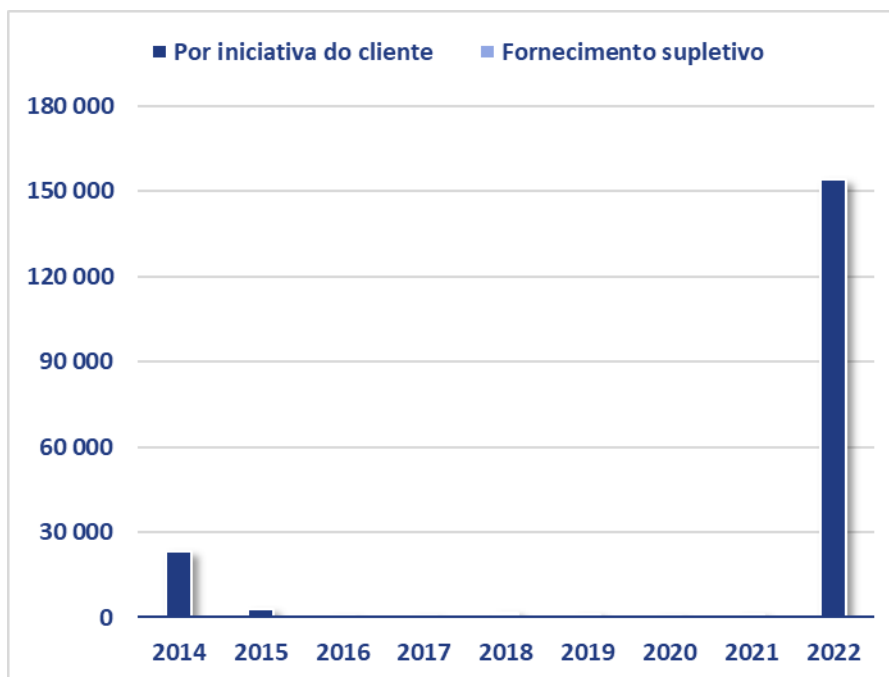
Nos anos mais recentes, as entradas no MR vinham sendo perfeitamente residuais, na ordem dos mil clientes por ano, muitas das vezes induzidas por situações de fornecimento supletivo, sendo que também contribuía para esse valor diminuto os preços mais competitivos no ML, bem como a impossibilidade de os clientes regressarem ao MR, independentemente da sua tipologia. Em 2022, pelo contrário, com a entrada em vigor da já supramencionada legislação, o número de ingressos no MR totalizou os 154 mil clientes, um valor de tal forma elevado que não permite visualizar graficamente as entradas no MR, entre 2016 e 2021, com forme explícita a Figura 3-31.

---

<sup>43</sup> Com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m<sup>3</sup>.



Figura 3-32 – Entradas no MR



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.

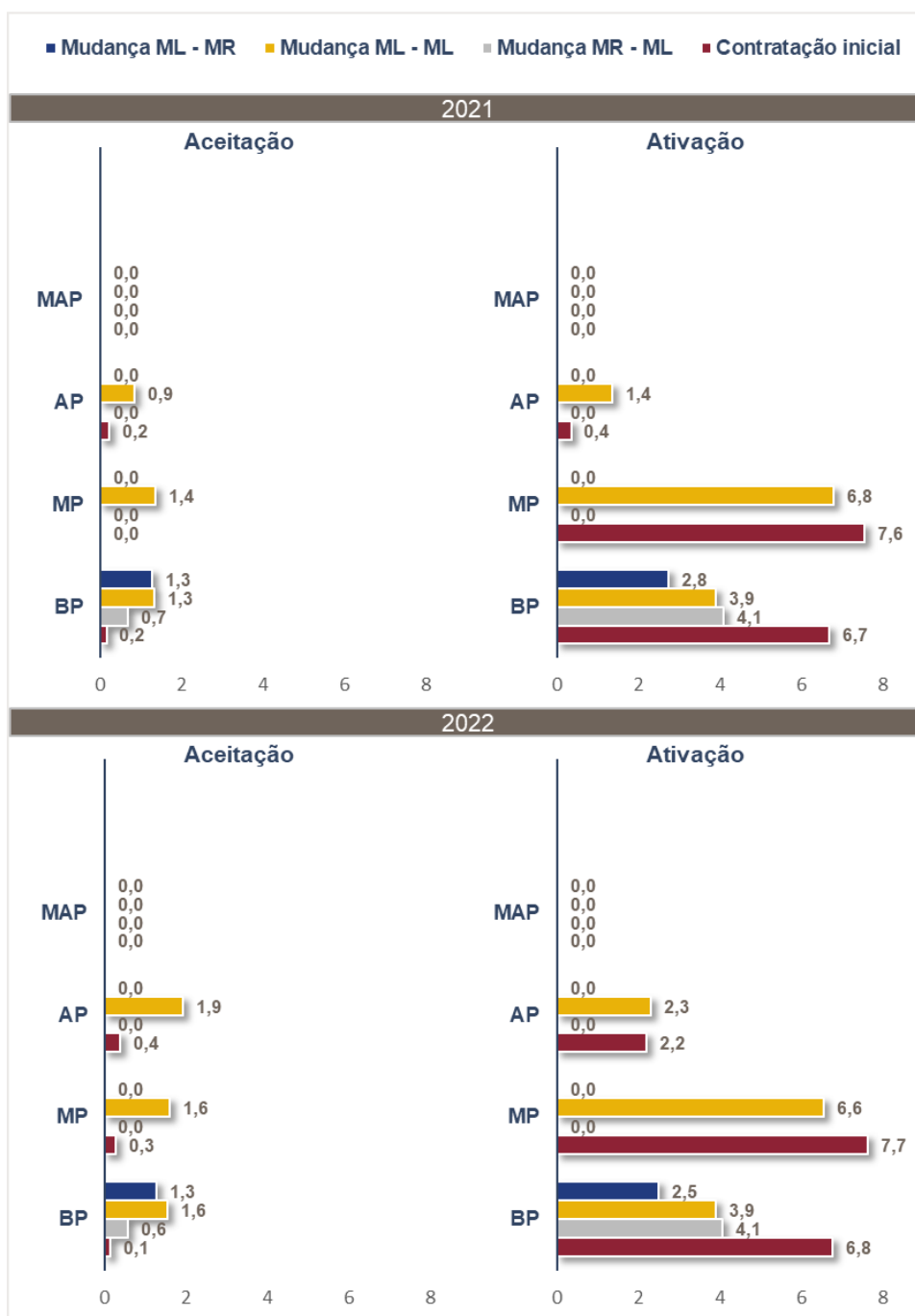
### 3.5 TEMPO MÉDIO DE MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR

A Figura 3-33 apresenta o tempo médio decorrido para realização de ações de aceitação para concretização da mudança de comercializador para os anos de 2021 e 2022, considerando os seguintes cenários:

- i) Contratação inicial - contrato para instalações sem fornecimento ativo ou transferência de titularidade de contrato simultânea com a mudança de comercializador,
- ii) Mudança MR – ML - mudança do contrato de fornecimento do CUR para regime de mercado,
- iii) Mudança ML – ML - mudança entre comercializadores em regime de mercado,
- iv) Mudança ML – MR - mudança do contrato de fornecimento de regime de mercado para o CUR.

Entre 2022, os tempos de aceitação e ativação de pedidos nas mudanças mantiveram-se muito próximos dos verificados no ano anterior.

Figura 3-33 - Tempo médio decorrido entre a data de pedido e a data de aceitação (em dias úteis)



Fonte: Adene. Elaboração ERSE.



## 4 OFERTAS COMERCIAIS

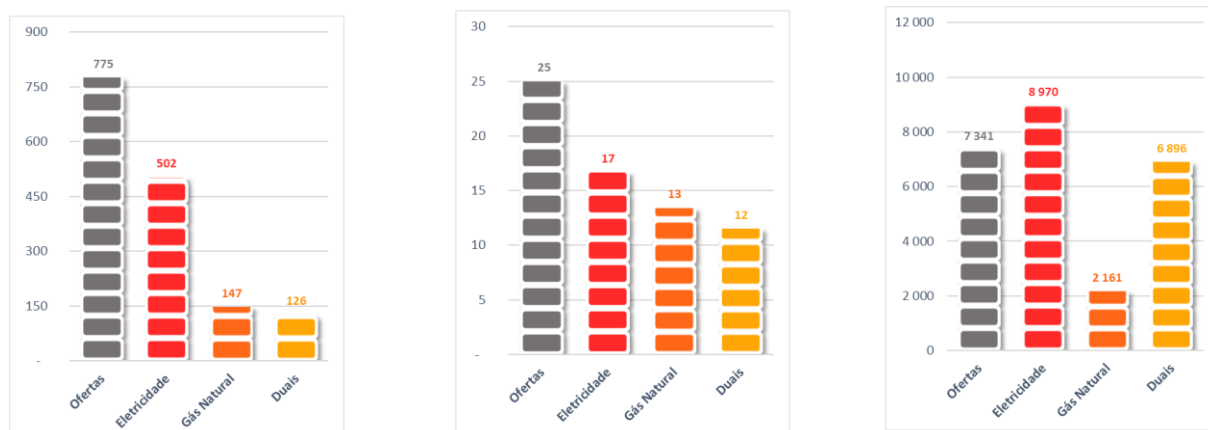
### 4.1 OFERTAS COMERCIAIS

A informação apresentada neste ponto ilustra as condições das ofertas em mercado, a 31 de dezembro de 2022, de acordo com a informação<sup>44</sup> reportada pelos comercializadores em regime de mercado, relativa a condições de fidelização, de meios de pagamento, de indexação de preços e de serviços adicionais dos seus contratos de fornecimento.

### 4.2 DIVERSIDADE DE OFERTAS E OFERTAS DUAIS

As ofertas dos comercializadores nos mercados retalhistas podem integrar, num mesmo contrato e fatura, o fornecimento de eletricidade e de gás, pretendendo-se caracterizar, na presente secção, as ofertas dos comercializadores, segregando quais destas envolvem ofertas combinadas de eletricidade e de gás. Na **Figura 4-1** observa-se que o número total de ofertas foi de 775, que existem 25 ofertas por comercializador e que a densidade de clientes por oferta é de 7 341.

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



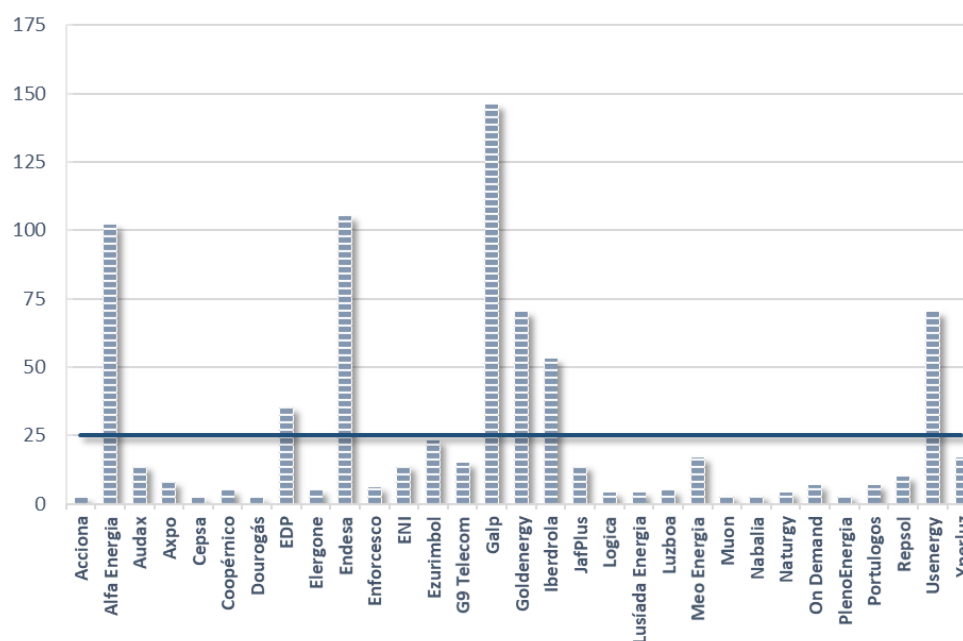
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

A GALP é o comercializador com mais ofertas em mercado, quase 150, seguindo-se a Endesa e a Alfa Energia com cerca de 100 ofertas. Apesar de ser o comercializador com o maior número de clientes, a EDP

<sup>44</sup> Informação prevista no Regulamento das Relações Comerciais do setor da eletricidade e do setor do gás Relativa às ofertas para clientes de eletricidade abastecidos em BTN e para clientes de gás em BP com consumo anual inferior a 10 000 m<sup>3</sup>.

é apenas sétimo em número de ofertas (35), o que indicia que há comercializadores de menor dimensão que têm apostado numa maior diversidade de ofertas na sua abordagem ao mercado.

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



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

### 4.3 FIDELIZAÇÃO CONTRATUAL

A cessação de contratos de fornecimento que incluem condições de fidelização do cliente até uma determinada data, pode acarretar a obrigação de pagamento de uma quantia a título de penalização. Neste sentido, o conceito de fidelização tem uma dupla vertente, a duração da obrigação de permanência e a significância da penalidade associada à cessação antecipada do contrato.

Na informação reportada pelos comercializadores à ERSE são identificadas as características de fidelização das ofertas e o número de clientes a estas associado. Com base nessa caracterização, são atribuídas notações de acordo com a escala que constam da Figura 4-3 e da Figura 4-4, que são tanto mais elevadas quanto menor for a rigidez contratual das condições de fidelização e de penalização.

Figura 4-3 - Escala de classificação na fidelização contratual

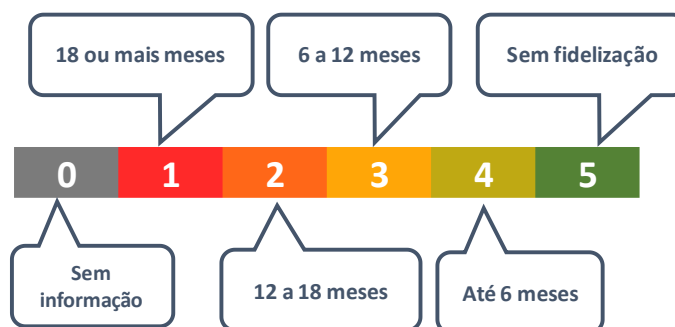
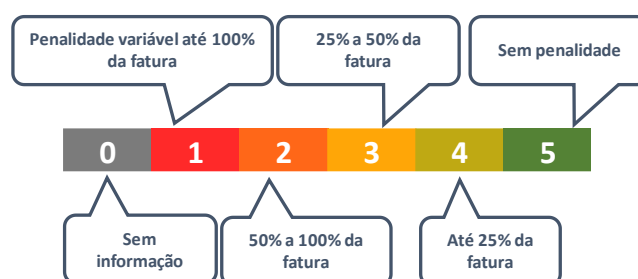
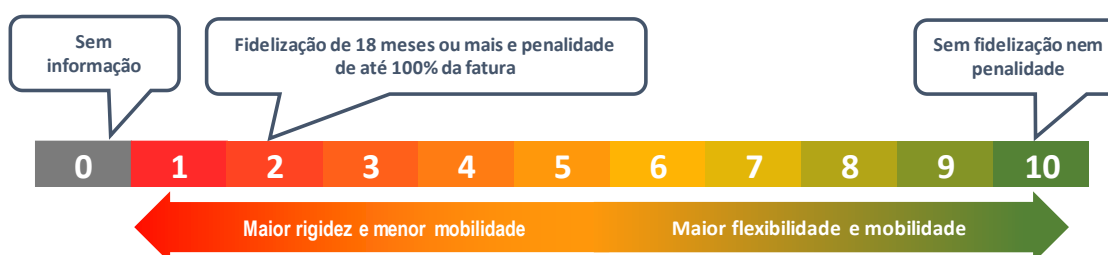


Figura 4-4 - Escala de classificação da penalidade contratual por antecipação à fidelização



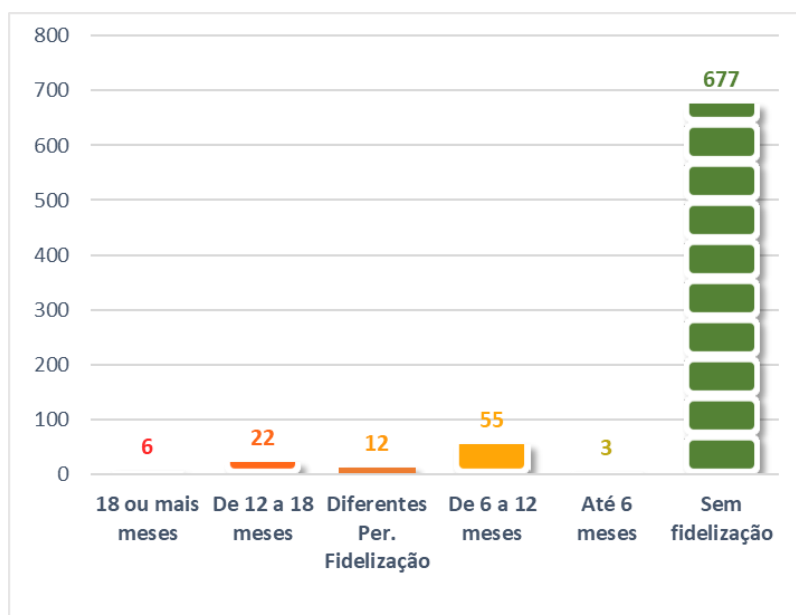
Da combinação das características de fidelização e de penalização resulta a escala de notação que consta da Figura 4-5 e que corresponde à soma das duas notações individuais de fidelização e de penalidade.

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



Da análise à informação reportada identifica-se que 87% das ofertas não apresenta cláusula de fidelização contratual (Figura 4-6). Das 98 ofertas com fidelização, mais de metade tem uma cláusula de fidelização entre 6 e 12 meses.

Figura 4-6 - Análise das ofertas relativas à fidelização

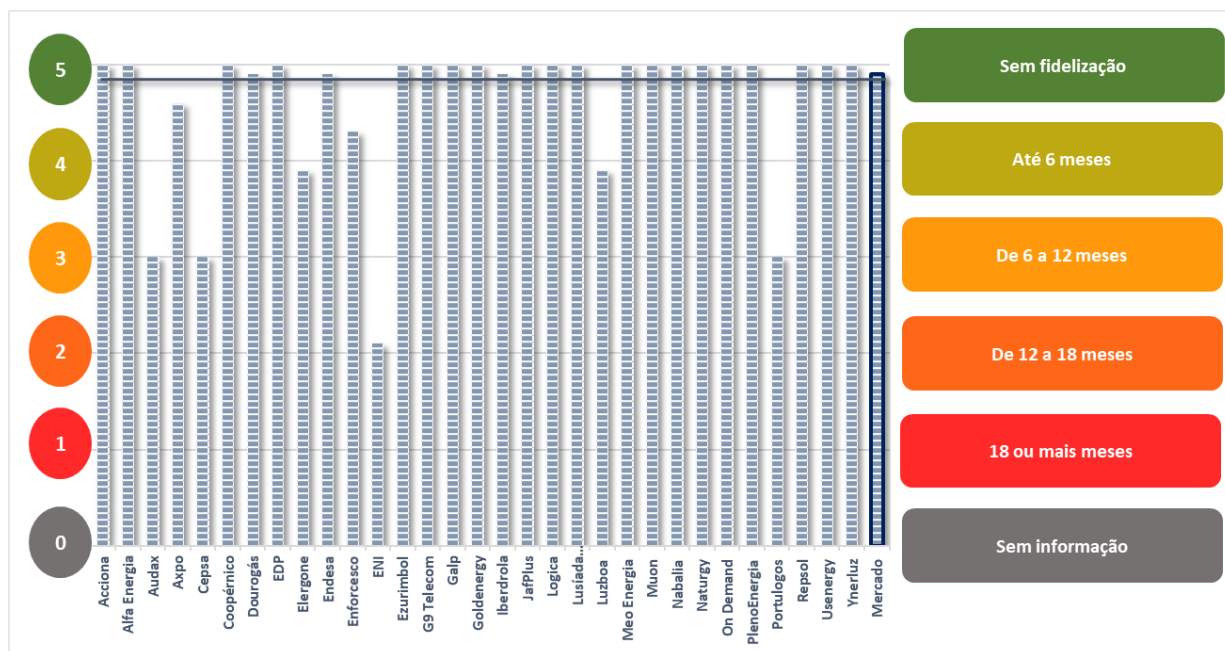


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

A notação média das ofertas reportadas, ponderada por número de clientes, para efeitos de avaliação da fidelização, é cerca de 4,7, o que significa que o ML está muito próximo da ausência de fidelização.

No final de 2022, 17 comercializadores não praticavam fidelização (Figura 4-7) enquanto quatro registavam ofertas apenas com fidelização. O comercializador com maior número de clientes, a EDP, não pratica fidelização em mais de 98% dos seus clientes. A Eni Plenitude é o comercializador que apresenta a notação mais baixa e, portanto, contratos com condições de fidelização mais rígidas.

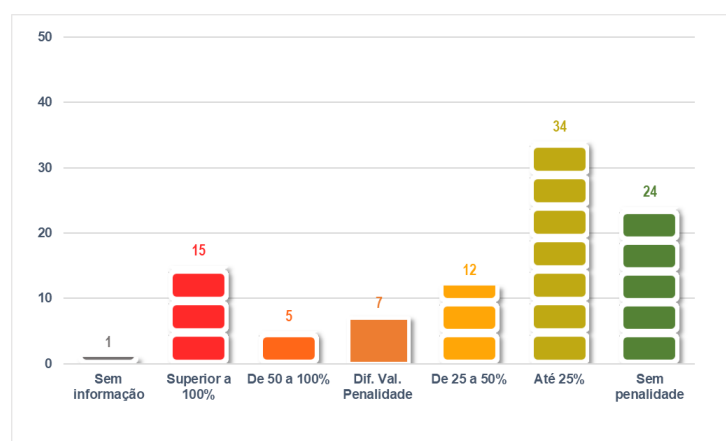
Figura 4-7 – Notação das ofertas quanto à fidelização, ponderação por número de clientes



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Do conjunto das 98 ofertas que têm associado um período de fidelização (Figura 4-8), verifica-se que 18% não têm penalidade associada. A penalização contratual por cessação do contrato antes do termo do período de fidelização, é em cerca de metade das 73 ofertas que preveem penalização, inferior a 25% do valor da fatura média mensal.

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

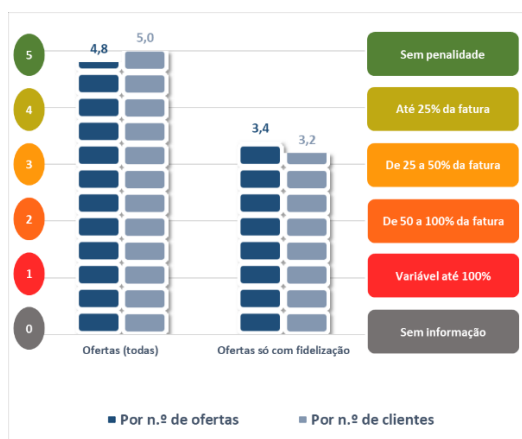


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

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



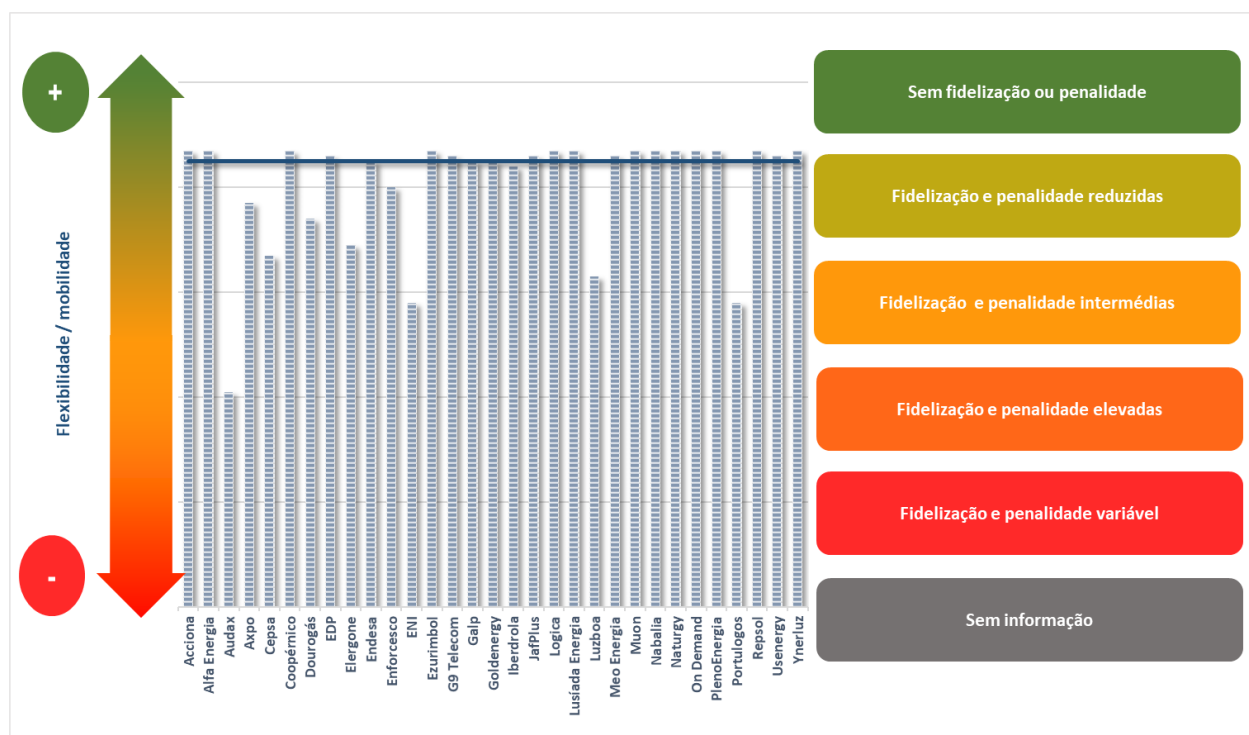
Figura 4-9 - Notação das ofertas em mercado no item de penalidade contratual



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

A distribuição da notação dos clientes abrangidos por ofertas de comercializadores do ML é apresentada na Figura 4-10, onde se pode observar que existe um conjunto alargado de comercializadores que não incluem cláusulas de fidelização ou penalização nas suas ofertas, atingindo, assim, a notação máxima. A Audax tem a notação mais reduzida, devido à prática de penalizações mais elevadas.

Figura 4-10 – Notação das ofertas quanto a fidelização e penalidade, ponderação por número de clientes



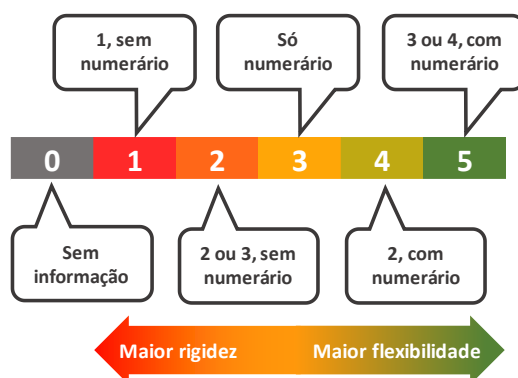
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

#### 4.4 MEIOS DE PAGAMENTO

A disponibilização de meios de pagamento diversificados é uma imposição legal e regulamentar, que visa conferir aos consumidores uma pluralidade de formas de pagamento das suas obrigações, pelo que importa caracterizar os meios de pagamento disponibilizados pelos comercializadores.

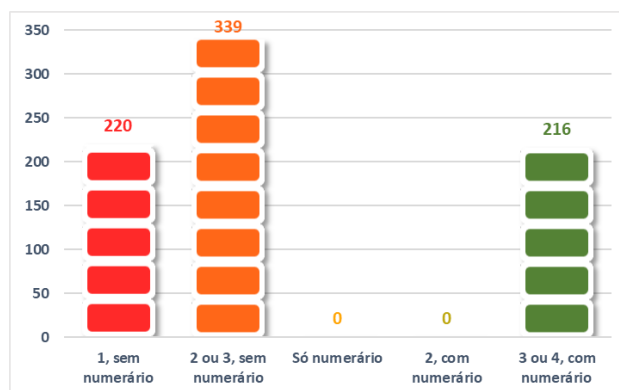
Na informação reportada à ERSE as ofertas são caracterizadas de acordo com as opções de meios de pagamento disponibilizadas, com base no que se atribui a notação apresentada na Figura 4-11, segundo a qual, as ofertas com maior diversidade de meios de pagamento obtêm notações mais elevadas.

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



Em 2022, cerca de 72% das ofertas disponibilizava mais do que um meio de pagamento, sendo mais comum a disponibilização de dois ou três meios de pagamento, sem numerário (44% das ofertas). Cerca de 28% das ofertas disponibiliza três ou quatro meios de pagamento, incluindo numerário.

Figura 4-12 - Meios de pagamento nas ofertas



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Na Figura 4-13 verifica-se a notação média das ofertas no ML é de 2,6 e que as ofertas de gás registam maior diversidade de meios de pagamento.

Os comercializadores que registam a notação mais elevada, reflexo da disponibilização de meios de pagamento mais diversificados são a Dourogás, Elergone, Logica, Plenoenergia e Usenergy.

Figura 4-13 - Notação das ofertas quanto a meios de pagamento, por setor e por comercializador

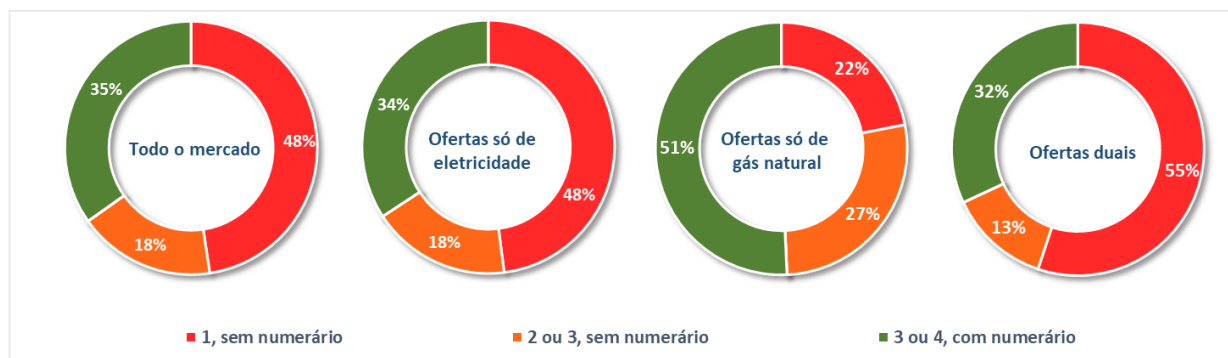


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

De acordo com a informação reportada, 35% dos clientes do ML tinha, em 31 de dezembro de 2022, um contrato de fornecimento que previa pelo menos três meios de pagamento, os quais incluíam o numerário, e quase metade dos clientes tinham apenas um meio de pagamento, que não era o numerário.

Nos clientes com ofertas duais, 55% dispõe apenas de um meio de pagamento, enquanto os clientes com ofertas só de gás são os que beneficiam de maior diversidade de meios de pagamento (Figura 4-14).

Figura 4-14 - Abrangência dos meios de pagamento por número de clientes



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

## 4.5 INDEXAÇÃO

A avaliação pela ERSE relativa à indexação de preços nas ofertas resulta da necessidade de a formação do preço do contrato de fornecimento ser feita de forma transparente para o consumidor, através de regras claras quanto à referência a outros preços, tarifas<sup>45</sup> ou equiparados, para que lhe seja possível tomar decisões de consumo informadas e conscientes.

À análise realizada é atribuída uma notação (Figura 4-15) de acordo com a indexação de preços utilizada, sendo que não se pretende fazer um juízo de valor sobre a qualidade das ofertas, mas, antes, avaliá-las em termos da sua complexidade. Assim, valoriza-se a diversidade de ofertas, atribuindo uma notação mais baixa a ofertas que pressupõem maior complexidade, mas que podem estar perfeitamente adequadas ao perfil e aos objetivos do consumidor servidos pela oferta.

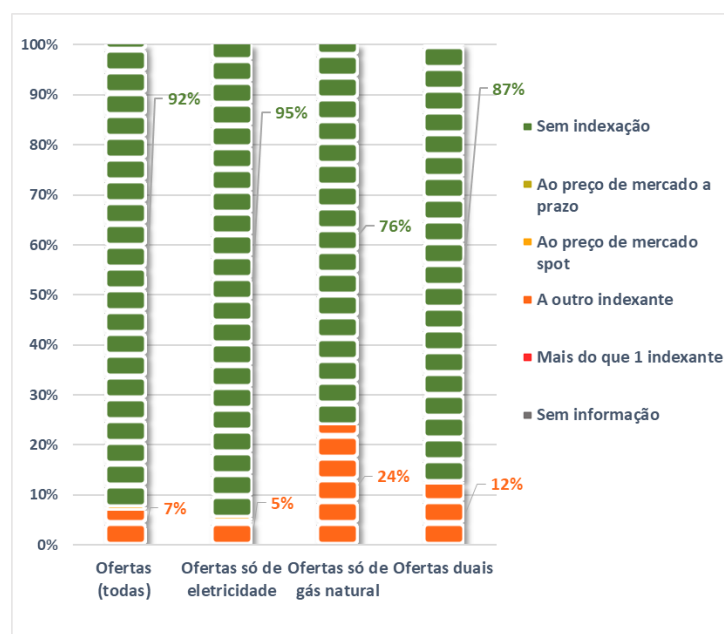
<sup>45</sup> A prática de indexação de preço às tarifas transitórias deixou de ser possível por imposição legal.

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



A percentagem de clientes em ofertas com indexação de preços era de 8% (1% ao mercado spot e 7% em a outro tipo de indexante<sup>46</sup>). A percentagem de ofertas que utiliza algum tipo de indexação é de 19%, claramente superior ao número de clientes abrangido por esse tipo de ofertas. O setor do gás tem uma maior prevalência de clientes abrangidos por ofertas com indexação (24%), que estará relacionada com o maior peso das indexações a tarifas de referência<sup>47</sup>.

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



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

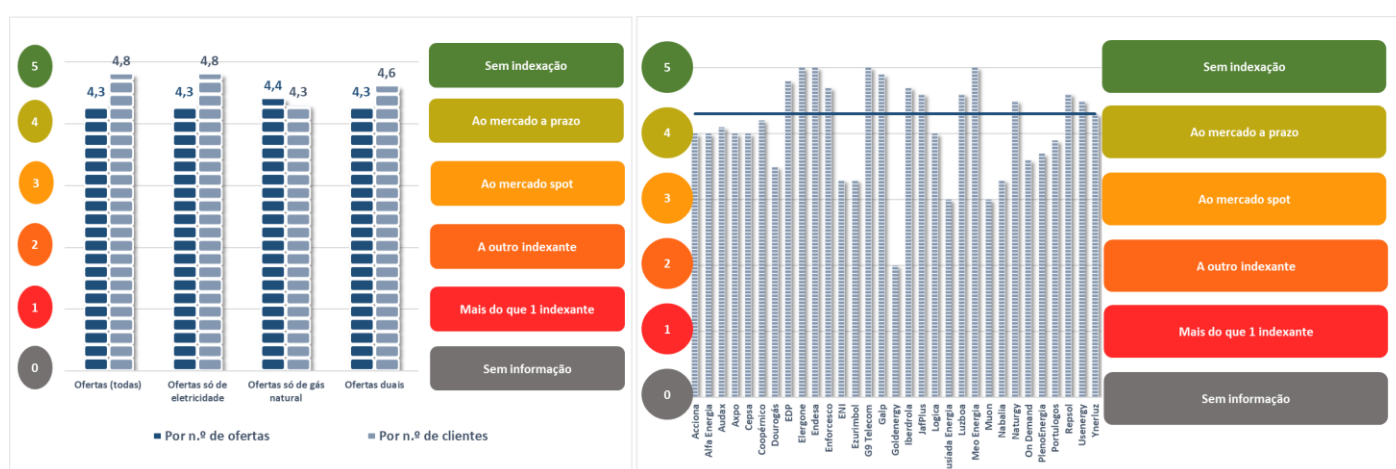
<sup>46</sup> Nalguns casos corresponderá a tarifas de referência do próprio comercializador.

<sup>47</sup> Que apresentam, portanto, uma característica mais próxima de preços fixos.

A notação média mais elevada quanto à indexação (Figura 4-17) corresponde às ofertas só de eletricidade, ponderadas pelo número de clientes. Existem apenas quatro comercializadores<sup>48</sup> que atingem a notação mais elevada ao não praticarem ofertas com indexação. A Goldenergy, ao ter todos os clientes em ofertas com preço indexado a outro indexante que não o preço *spot* ou a prazo, regista a notação mais reduzida.

Destaca-se que, excluindo os sete comercializadores com mais clientes nas suas ofertas, a percentagem de clientes abrangidos por ofertas com preço indexado ao mercado *spot* passa de 1% para 47%.

Figura 4-17 - Notação das ofertas quanto à indexação de preços, por setor e por comercializador



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

## 4.6 SERVIÇOS ADICIONAIS

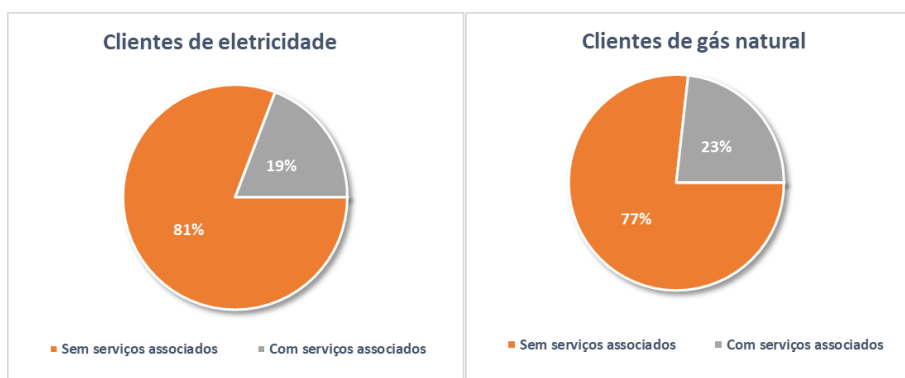
O reporte de informação à ERSE deve conter dados sobre a inclusão ou não de serviços adicionais nas ofertas, bem como o número de clientes abrangidos. Destaca-se que não pode ser interrompido o fornecimento de eletricidade ou gás devido ao incumprimento de obrigações associadas aos serviços adicionais, sendo este um aspeto cujo cumprimento a ERSE acompanha proximamente.

No final de 2022, eram disponibilizados serviços adicionais (Figura 4-18) a 1 031 mil clientes de eletricidade (19% do total) e 275 mil clientes de gás (23% do total)<sup>49</sup> em linha com os valores do ano anterior.

<sup>48</sup> Elergone, Endesa, G9 Telecom e Meo Energia.

<sup>49</sup> Valores de acordo com o reportado pelos comercializadores e que contabilizam também os clientes com oferta dual.

Figura 4-18 - Percentagem de clientes abrangidos por serviços adicionais no setor elétrico e do gás



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

## 5 ROTULAGEM DE ENERGIA ELÉTRICA

### 5.1 ENQUADRAMENTO

A rotulagem de energia elétrica consiste na apresentação de informação aos consumidores sobre as origens da energia elétrica que consomem e os impactes ambientais daí resultantes. Um dos seus objetivos principais é a diferenciação dos comercializadores de energia elétrica e das suas ofertas comerciais, dando aos consumidores um critério de escolha adicional ao do preço, potenciando uma maior concorrência no mercado através do surgimento de novas ofertas.

Por outro lado, a rotulagem tem por objetivo responsabilizar os consumidores pelas suas escolhas, permitindo-lhes opções de consumo mais informadas, considerando os impactes ambientais da energia consumida, e comprometendo-os na sua escolha de comercializador.

As regras aplicáveis à rotulagem de energia elétrica, designadamente, a caracterização das fontes de energia elétrica, as obrigações de prestação de informação e de reporte à ERSE e as metodologias de cálculo, estão plasmadas na Diretiva n.º 16/2018, de 13 de dezembro.

Estas regras possibilitam a oferta, por parte dos comercializadores, de ofertas ou carteira de ofertas 100% renováveis, e obrigam ao reporte trimestral, à ERSE, da informação sobre as ofertas comerciais de eletricidade<sup>50</sup> e, anual, sobre o folheto anual de rotulagem de energia elétrica a entregar aos seus clientes.

No âmbito das atividades de acompanhamento e supervisão da ERSE e conforme estabelecido no Regulamento das Relações Comerciais dos Setores Elétrico e do Gás, nesta secção é apresentada a informação anual sobre a rotulagem de energia elétrica.

---

<sup>50</sup> Conforme designação da ficha contratual padronizada para consumidores abastecidos em BTN, de forma desagregada e, para os restantes segmentos, de forma agregada em função do *mix* energético no âmbito da rotulagem, desde que este seja distinto.



## 5.2 ANÁLISE DOS DADOS REPORTADOS

A informação apresentada nesta secção foi elaborada<sup>51</sup> a partir do reporte dos comercializadores de eletricidade<sup>52</sup>, relativo ao quarto trimestre de 2022, reporte esse que contém: o número de clientes (por comercializador e oferta); o consumo faturado (por comercializador e oferta); GO canceladas (por oferta comercial e categoria de fonte de energia) e CBF celebrados em território nacional no referencial de produção (por oferta e categoria de fonte de energia).

Na

Figura 5-1 são apresentados o *mix* e as emissões específicas associadas à carteira de cada comercializador, com ordenação do *mix* “mais verde”, com menores emissões de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), para o *mix* “menos verde”<sup>53</sup>.

Em 2022, a Muon, a Goldenergy, a MEO Energia, a Acciona, o grupo Audax e a Coopérnico foram os comercializadores com as carteiras mais verdes, com valores de emissões específicas de 0 g CO<sub>2</sub>/kWh, à custa do incremento, face ao *mix* base, das tecnologias eólica e fotovoltaica<sup>54</sup>, bem como de um ligeiro incremento da tecnologia de cogeração renovável. As emissões específicas do sistema são de cerca de 259 g CO<sub>2</sub>/kWh.

---

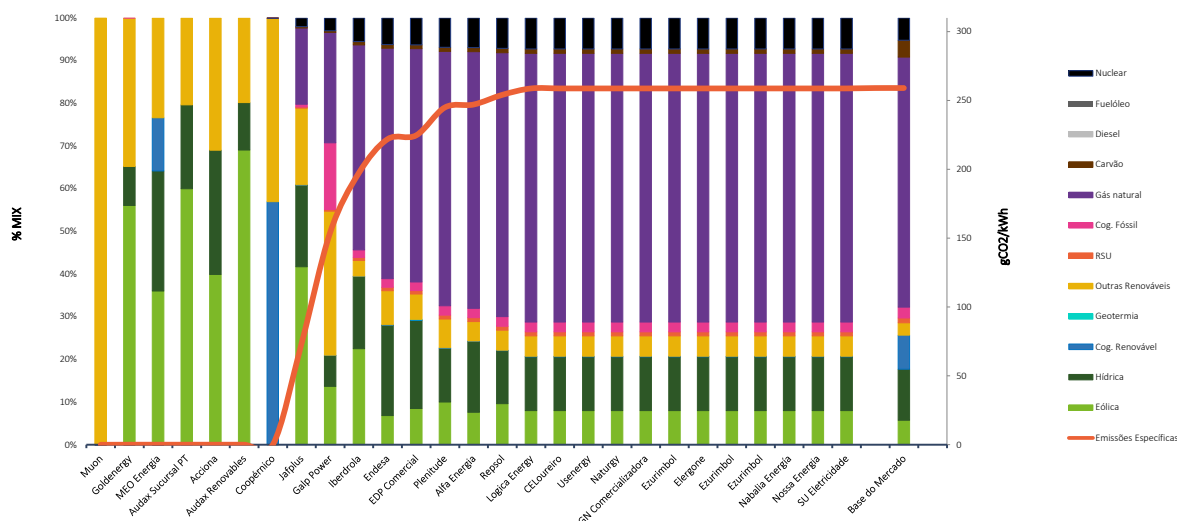
<sup>51</sup> Os valores dos *mix* das ofertas para o ano de 2022 são apurados tendo em consideração os valores reportados.

<sup>52</sup> Para o quarto trimestre do ano de 2022, a informação de rotulagem estabelecida regulamentarmente, foi reportada à ERSE por 27 comercializadores.

<sup>53</sup> Quando dois ou mais comercializadores tenham um *mix* idêntico, a ordenação é feita por ordem alfabética.

<sup>54</sup> Dentro da categoria de «Outras Renováveis».

Figura 5-1 – Mix energético e emissões específicas por carteira de comercializador em 2022

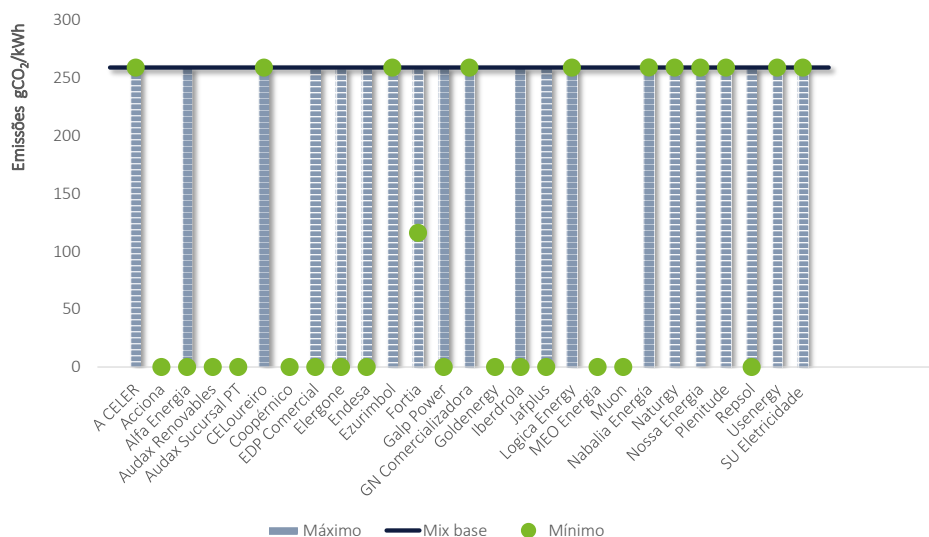


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE

Cada comercializador pode, na sua carteira, diferenciar os níveis de emissões específicas de cada uma das suas ofertas, praticando ofertas mais verdes, com um nível de emissões específicas inferiores à média da sua carteira, ou menos verdes, com um nível de emissões superiores à média da sua carteira. Assim, um comercializador que tenha a globalidade da sua carteira mais verde não é, necessariamente, o comercializador com a oferta mais verde do mercado, e vice-versa.

Na **Erro! A origem da referência não foi encontrada.**, são apresentadas, para cada comercializador, em coluna, as emissões da oferta menos verde desse comercializador e, na bola verde, as emissões da oferta mais verde da carteira desse comercializador.

Figura 5-2 – Comparação entre as ofertas, mais e menos verdes de cada comercializador, a partir das emissões específicas de CO<sub>2</sub>, em 2022



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE

Para além das empresas que têm a totalidade da carteira com emissões de 0 g CO<sub>2</sub>/kWh, destaca-se ainda a Elergone, a Endesa, a Galp Power, a Iberdrola, a Jafplus, a Muon e Repsol que também apresentam ofertas totalmente verdes, apesar de a totalidade da sua carteira não o ser.

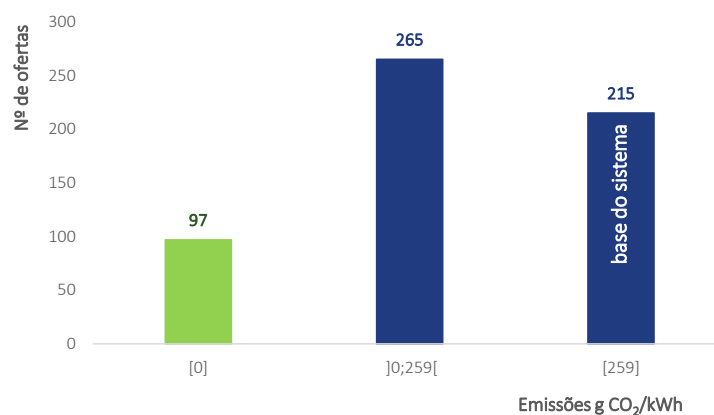
Os restantes comercializadores<sup>55</sup> não diferenciam as ofertas na sua carteira em termos de emissões, apresentando todas as ofertas com emissões iguais às do *mix* base do sistema<sup>56</sup>.

Fazendo uma avaliação mais pormenorizada, verifica-se que cerca de 97 ofertas no mercado apresentam valores nulos de emissões (Figura 5-3), valor superior ao verificado em 2021 (cerca de 33 ofertas).

<sup>55</sup> Com exceção da Fortia.

<sup>56</sup> O *mix* base de mercado ou de sistema é apurado segundo a calculatória prevista no artigo 5.º da Diretiva n.º 16/2018, de 13 de dezembro, e tem como fundamento a informação sobre: a produção de energia elétrica em Portugal Continental, saldo importador na interligação com Espanha, GO válidas em território nacional e existência de CBF executados durante 2022.

Figura 5-3– Número de ofertas comerciais em função das respetivas emissões específicas, em 2022



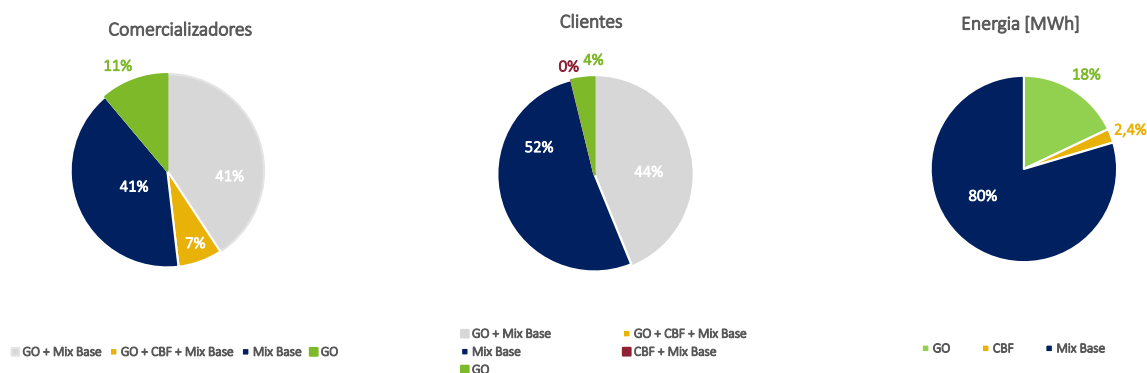
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE

Em 2022, cerca de 59% dos comercializadores recorreu a GO ou CBF como ferramentas de aprovisionamento para melhorar o *mix* base da sua carteira de comercialização, enquanto 41% optaram por apresentar o *mix* base do sistema aos seus clientes (Figura 5-4), valor inferior ao registado em 2021 em cerca de 13%.

Apenas 4% dos clientes estão abrangidos por ofertas comerciais nas quais a energia faturada pelo comercializador inclui apenas GO na determinação do *mix* da oferta.

A percentagem de comercializadores que recorrem a GO e a CBF, para alterar o *mix* das suas ofertas, é superior à percentagem de clientes ou energia abrangidos por essa modificação, o que indicia que existe um esforço de diferenciação por parte dos comercializadores que pode ainda não estar a ser correspondido em termos de adesão por parte dos clientes.

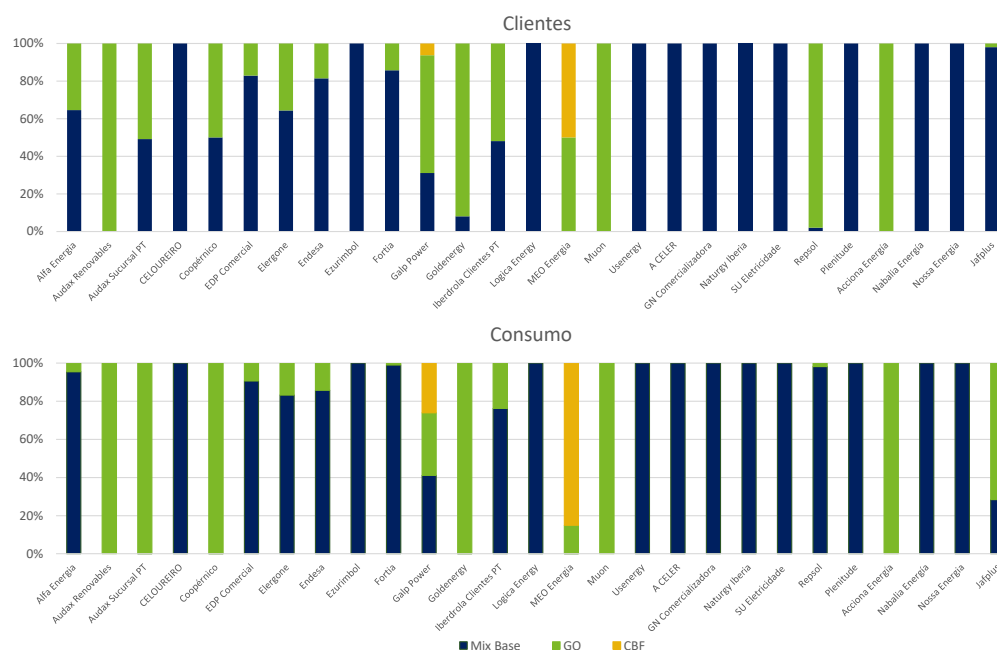
Figura 5-4 – Peso relativo da utilização de CBF ou GO no *mix*, por comercializador, número de clientes e consumo



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE

Em 2022, de entre os comercializadores que alteraram o *mix* da sua carteira, a Galp Power e a MEO Energia são os que recorrem, de forma mais significativa, à utilização da ferramenta CBF (Figura 5-5Figura 5-6), contudo, apresentando menor tendência de utilização neste âmbito.

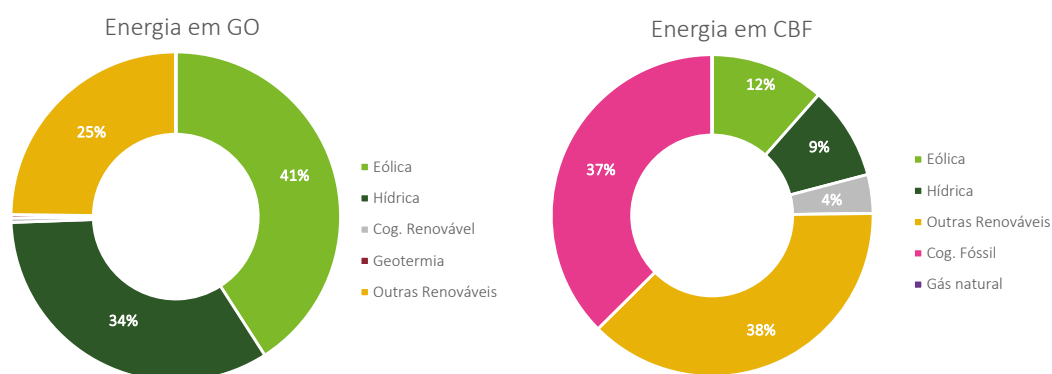
Figura 5-5 – Percentagem de clientes e de energia da carteira de cada comercializador objeto de alteração do *mix* base por recurso a CBF e/ou GO



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE

Em 2022, as tecnologias mais utilizadas pelos comercializadores para proceder à alteração do *mix* da sua carteira através de GO, foram a hídrica e a eólica (Figura 5-6). No que diz respeito à utilização dos CBF para alteração do *mix* das carteiras, destaca-se a utilização de tecnologias associadas a outras renováveis (fotovoltaica), bem como da tecnologia cogeração fósil.

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



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE



## 6 QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

O objetivo desta secção é o de apresentar a evolução<sup>57</sup> do comportamento da globalidade dos operadores, relativamente a alguns dos indicadores mais relevantes da qualidade de serviço comercial, nomeadamente, os relativos aos atendimentos presencial e telefónico ou as respostas a reclamações. No caso dos ORD, é também avaliado o comportamento relativamente a aspetos específicos da sua atividade, como as ativações e desativações ou as visitas combinadas.

Apesar do esforço desenvolvido para melhor informar as empresas sobre a mecânica de reporte da informação sobre a qualidade de serviço, que se tem refletido num aumento da prestação das mesmas nesta matéria, podem subsistir algumas discrepâncias entre a base de empresas que reportou informação em cada ano.

Cabe ainda referir que a informação apresentada diz respeito ao cumprimento dos Regulamentos da Qualidade de Serviço (RQS) que estiveram em vigor em cada momento. A partir de 2018, as obrigações de qualidade de serviço comercial de ambos os setores passaram a constar de um RQS único, aprovado em 2017.

### 6.1 COMERCIALIZADORES

#### 6.1.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

O atendimento presencial é monitorizado, no âmbito dos RQS, através de um indicador geral, calculado e divulgado por centro de atendimento monitorizado, relativo ao tempo de espera. Em cada ano, as empresas com atendimento presencial superior a cinco mil atendimentos no ano anterior, devem monitorizar os tempos de espera num conjunto de centros (começando pelos de maior dimensão) que abranja, pelo menos, 40% dos atendimentos registados no ano anterior.

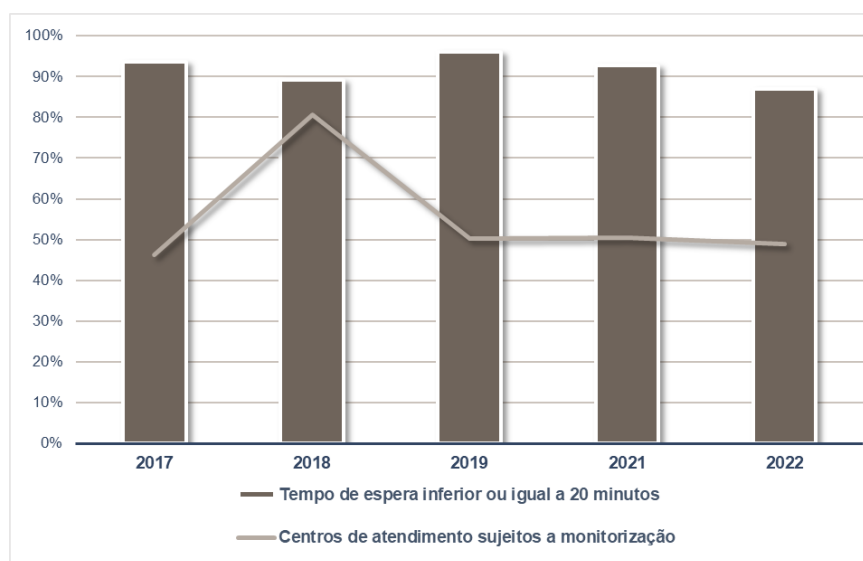
---

<sup>57</sup> Apresenta-se a evolução de 2017 a 2022, mas sem incluir o ano de 2020, que poderia distorcer a análise que se pretende realizar face à sua atipicidade. Esta opção decorre também do próprio Regulamento n.º 356-A/2020, relativo à adoção de medidas extraordinárias no âmbito da pandemia que dispôs no sentido de excluir os dados relativos ao período da pandemia da contabilização para efeitos de cumprimento de alguns padrões de qualidade de serviço.



O indicador geral, que consiste no quociente do número de atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos, pelo número total de atendimentos, tem registado, desde 2017, um comportamento bastante positivo, com valores em torno dos 90% (Figura 6-1), tendo ficado, em 2022, ligeiramente abaixo desse valor (87%). A percentagem de atendimentos sujeitos a monitorização vem registando bons desempenhos nos anos analisados, mantendo-se sempre acima do exigido regulamentarmente.

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



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

### 6.1.2 ATENDIMENTO TELEFÓNICO

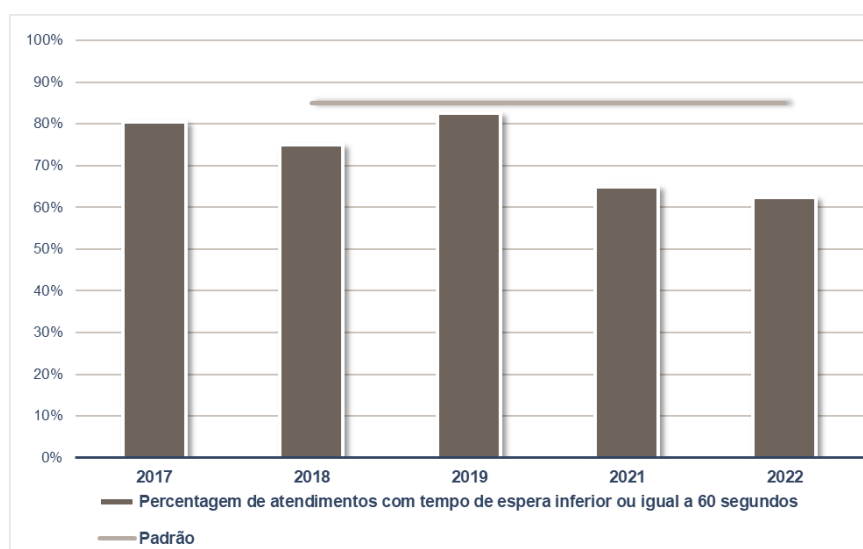
Considera-se atendimento telefónico comercial o serviço de receção de chamadas<sup>58</sup>, que não inclua nem a comunicação de avarias, nem a receção de comunicação de leituras de modo automático. Este serviço é avaliado através de um indicador geral relativo ao tempo de espera, que consiste no quociente entre o número de chamadas com tempo de espera até 60 segundos e o número total de chamadas<sup>59</sup>.

O valor registado neste indicador em 2022 (62%), volta a estar claramente abaixo do padrão exigível, e abaixo dos valores dos anos anteriores (Figura 6-2).

<sup>58</sup> O custo, para o cliente, de cada chamada não pode exceder o de uma chamada local.

<sup>59</sup> Não são consideradas as desistências com tempos de espera inferiores a 60 segundos.

Figura 6-2 - Percentagem de atendimentos telefónicos de âmbito comercial monitorizados por comercializadores com tempo de espera inferior a 60 segundos



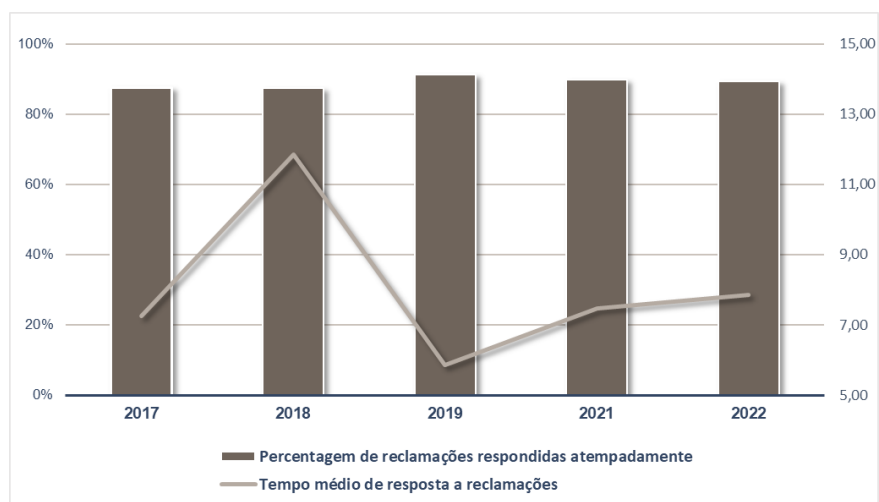
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

### 6.1.3 RECLAMAÇÕES

A resposta a reclamações é avaliada através de um indicador individual relativo ao prazo de resposta e respetivos padrões. O prazo de resposta é livremente estabelecido contratualmente com cada cliente, mas, desde 2018, não pode superar os 15 dias úteis. A resposta fora do prazo definido obriga ao pagamento de compensação com valor estabelecido contratualmente que, desde 2018, não pode ser inferior a cinco euros.

Em 2022, manteve-se o bom comportamento neste indicador, com a percentagem de respostas dentro do prazo na ordem dos 90% e um tempo médio de resposta inferior a oito dias.

Figura 6-3 - Percentagem de reclamações respondidas atempadamente pelos comercializadores e tempo médio de resposta (dias úteis)



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE. Nota: A partir de 2018 o indicador não inclui as respostas a temas de medição, qualidade da energia elétrica ou características do gás.

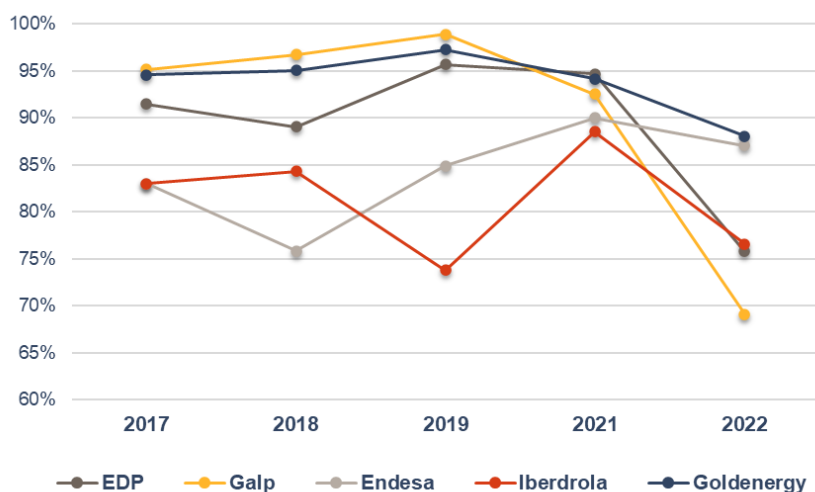
#### 6.1.4 ANÁLISE POR COMERCIALIZADOR

Na presente secção apresenta-se a evolução do desempenho individual, no âmbito da qualidade de serviço comercial, dos comercializadores que registaram, em 2022, quotas de mercado iguais ou superiores a 5%<sup>60</sup> em número de clientes, em pelo menos um dos setores.

O desempenho, por parte dos comercializadores analisados, relativamente aos atendimentos presenciais registou uma queda em 2022 (Figura 6-4). A Goldenergy e a Endesa são os comercializadores com melhor desempenho, com percentagens de atendimentos com tempo de espera menor ou igual a 20 minutos, na ordem dos 88%, destacando-se pela negativa a Galp, com uma percentagem inferior a 70%.

<sup>60</sup> Incluíram-se na análise a EDP, a GALP, a Endesa, a Goldenergy e a Iberdrola. Em rigor, a Iberdrola regista quotas apenas ligeiramente inferiores a 5% em ambos os setores, mas, ainda assim, e por questões de continuidade da análise, optou-se por se manter esta empresa na análise.

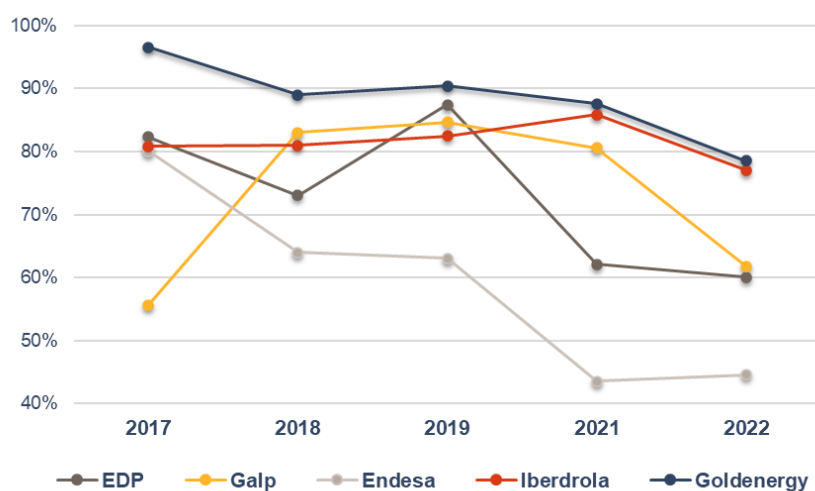
Figura 6-4 - Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior a 20 minutos monitorizados, por comercializador



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

No atendimento telefónico de âmbito comercial também se registou em 2022 uma deterioração quase generalizada dos desempenhos, com os valores do indicador abaixo dos 80% para todos os comercializadores analisados. De entre as empresas analisadas, a Goldenergy e a Iberdrola mantêm o melhor desempenho.

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

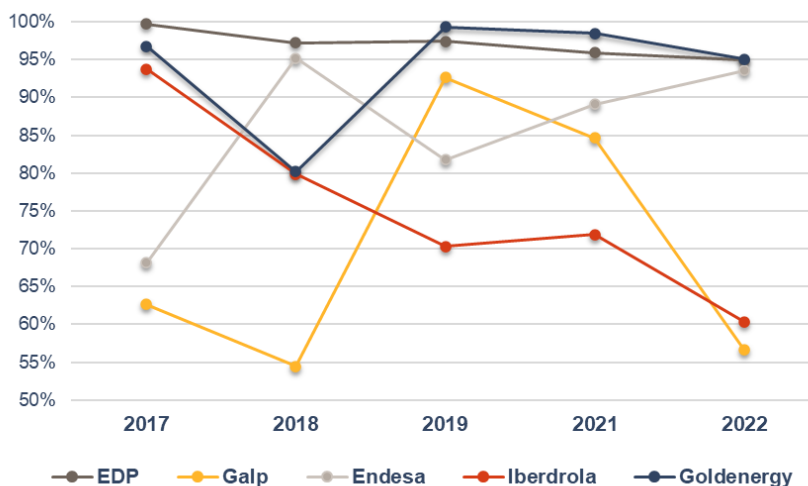


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

A Figura 6-6 apresenta a percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo previsto regulamentarmente pelos comercializadores sob análise. Apesar de, a partir de 2018, o prazo de resposta não poder superar os 15 dias úteis, os comercializadores são livres de acordar prazos mais curtos, razão pela qual os dados que constam de Figura 6-6 devem ser comparados com alguma cautela.

Em 2022, a Endesa regista uma melhoria significativa do seu desempenho, aproximando-se da Goldenergy e da EDP. Em sentido inverso, a Iberdrola, e especialmente a GALP, tiveram uma quebra de desempenho acentuada neste indicador, para valores na ordem dos 60% ou menos.

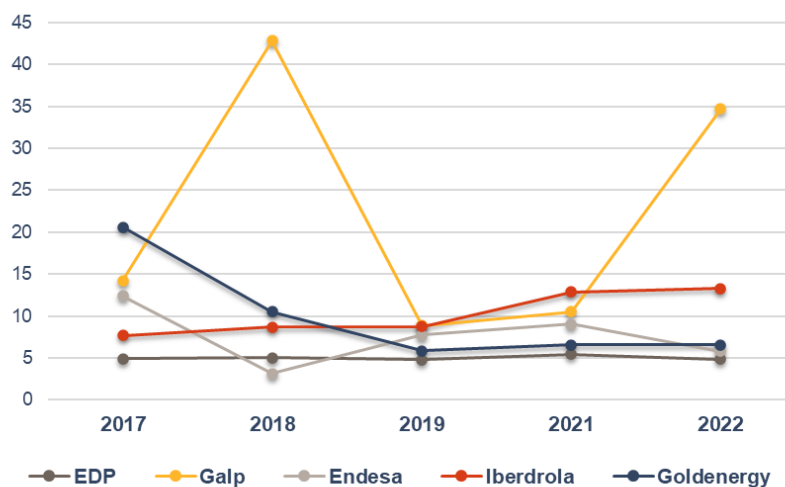
Figura 6-6 - Percentagem de reclamações respondidas atempadamente, por comercializador



Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

Naturalmente, também no tempo médio de resposta a Galp regista uma deterioração do seu desempenho, que é agora de 35 dias, ocorrendo situação inversa com a Endesa, que tem um tempo de resposta na ordem dos cinco dias.

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



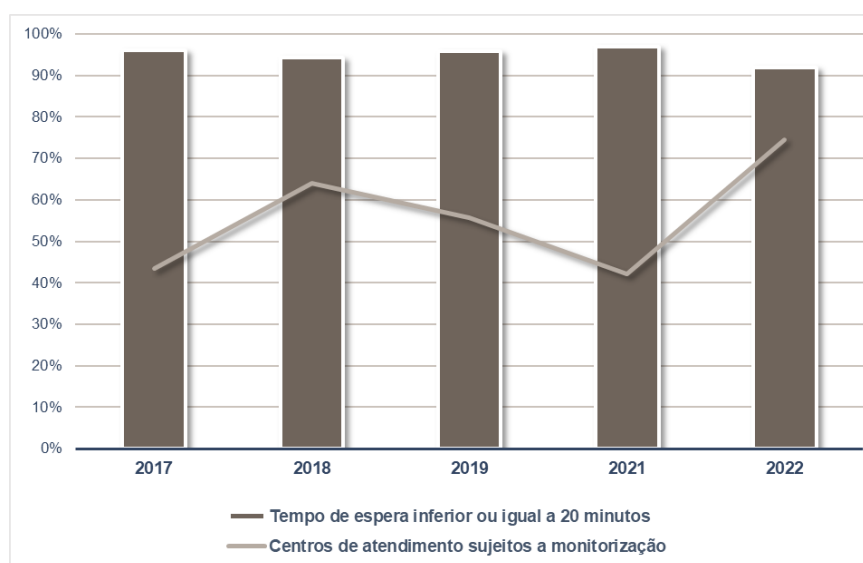
Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

## 6.2 OPERADORES DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

### 6.2.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

A evolução da percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos (Figura 6-8) apresenta, desde 2017, um comportamento estável com valores em torno de 95%, o que aponta para uma boa qualidade na disponibilização deste meio de atendimento por parte dos ORD.

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



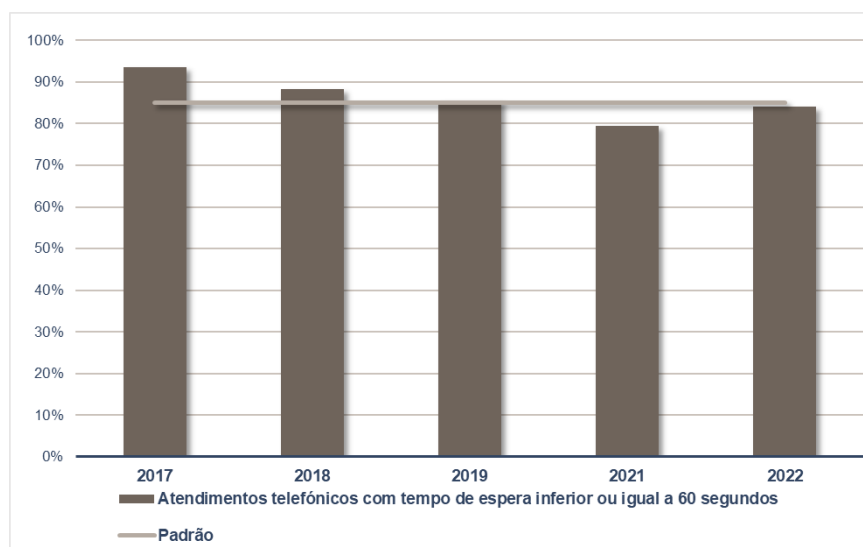
Fonte: ORD. Elaboração ERSE.

### 6.2.2 ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Em relação ao atendimento telefónico<sup>61</sup> dos ORD (Figura 6-9), inverteu-se em 2022 a tendência de deterioração do indicador de desempenho, que ficou de novo muito próximo do padrão aplicável de 85%.

<sup>61</sup> Para comunicação de avarias, no setor elétrico, e para comunicação de emergências e avarias, no setor do gás.

Figura 6-9 - Percentagem de atendimentos telefónicos para comunicação de avarias (setor elétrico) e de emergências e avarias (setor GN) com tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos



Fonte: ORD. Elaboração ERSE.

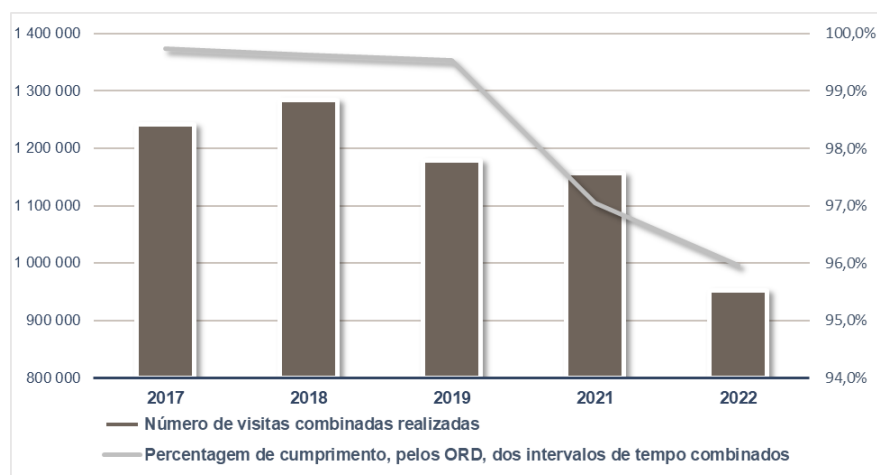
### 6.2.3 AGENDAMENTO DE VISITAS COMBINADAS

Na Figura 6-10 verifica-se que, apesar da evolução do número de visitas combinadas<sup>62</sup> e da percentagem de cumprimento do horário acordado por parte do ORD, apresentar alguma deterioração em 2021 e 2022, os ORD continuam a registar um nível elevado de cumprimento dos horários das visitas, na ordem dos 96%.

<sup>62</sup> Nas situações que obrigam a deslocação do ORD à instalação do cliente, é agendada uma visita combinada para um determinado horário, num intervalo máximo de 2h30. O agendamento é feito por acordo entre o cliente e o respetivo comercializador.



Figura 6-10 - Número de visitas combinadas realizadas e percentagem de cumprimento, pelos ORD, dos intervalos de tempo combinados



Fonte: ORD. Elaboração ERSE.

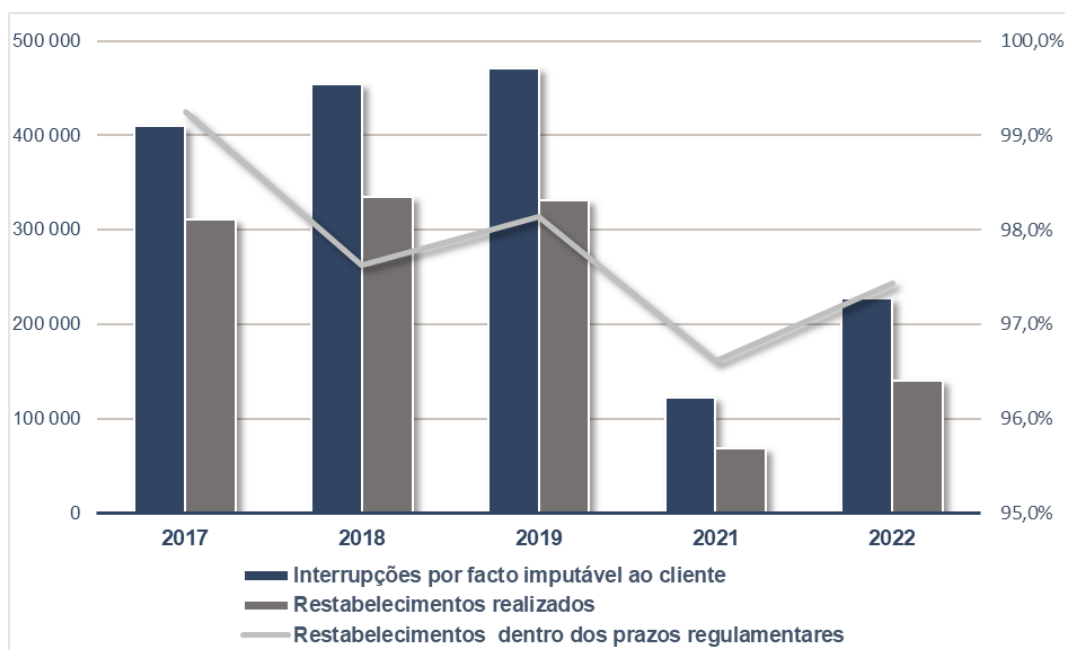
#### 6.2.4 RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

Existem factos imputáveis ao cliente que originam a interrupção do fornecimento, sendo o mais comum a falta de pagamento das faturas. De acordo com o RQS, caso o fornecimento não seja restabelecido dentro de determinados prazos<sup>63</sup> após o momento da regularização da situação que originou a interrupção, o cliente tem direito a compensação no valor de 20 euros.

A Figura 6-11 apresenta a evolução das interrupções por facto imputável ao cliente e dos restabelecimentos realizados, bem como a percentagem de restabelecimentos do fornecimento dentro dos prazos previstos, por parte dos ORD de ambos os setores, no período de 2017 a 2022, verificando-se, em 2022, uma recuperação para 97% da percentagem de restabelecimentos realizados dentro dos prazos regulamentares.

<sup>63</sup> 12 horas para clientes BTN no setor elétrico e para consumidores no setor do gás, oito horas para os restantes clientes e quatro horas quando pago o restabelecimento urgente, sendo que a contagem dos prazos se suspende entre as 0h00 e as 8h00, exceto para os clientes prioritários.

Figura 6-11 - Número de interrupções e restabelecimentos realizados por facto imputável ao cliente e percentagem de cumprimento de prazos



Fonte: ORD. Elaboração ERSE.

### 6.2.5 ATIVAÇÕES E DESATIVAÇÕES DO FORNECIMENTO

No âmbito da qualidade de serviço comercial, considera-se ativação de fornecimento a realização, pelo ORD, das operações necessárias para o início do fornecimento a uma instalação de utilização que não esteja a ser abastecida, na sequência da celebração de um contrato de fornecimento com um comercializador.

Paralelamente, considera-se desativação de fornecimento a realização, pelo ORD, das operações necessárias para o fim do fornecimento a uma instalação de utilização que esteja a ser abastecida, na sequência da denúncia, por iniciativa do cliente, de um contrato de fornecimento com um comercializador.

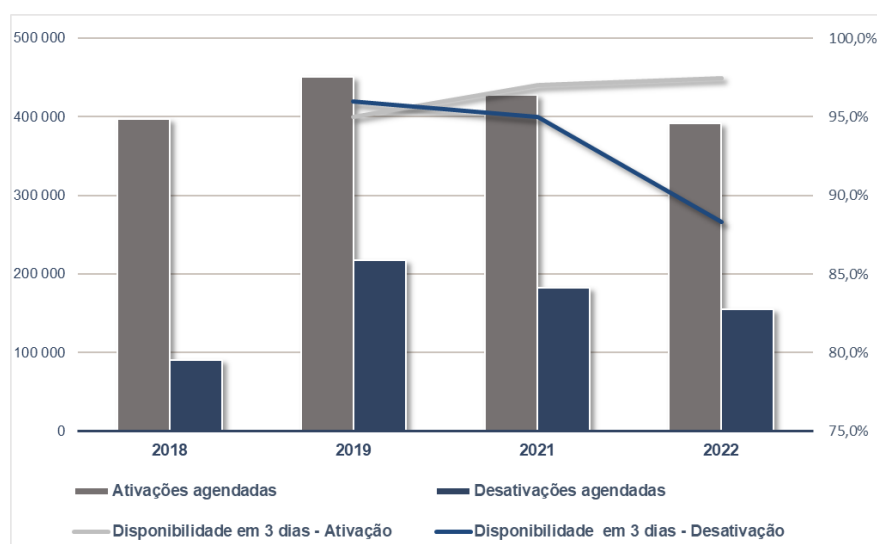
O RQS aprovado em 2017 harmonizou as obrigações aplicáveis a este tema, tendo também introduzido regras para o agendamento das desativações do fornecimento, pelo que, desde 2018, os ORD devem garantir<sup>64</sup> disponibilidade de agenda que permita a marcação da visita combinada para a ativação, ou para

<sup>64</sup> Esta obrigação não se aplica em determinadas situações, por exemplo: se o cliente indicar uma data específica da sua preferência ou se a sua presença não for necessária, entre outras

a desativação, do fornecimento, num dos três dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador. O incumprimento confere ao cliente o direito de compensação no valor de 20 euros.

Em 2022 registaram-se, aproximadamente, 391 mil agendamentos de ativações e 155 mil agendamentos de desativações, valores ligeiramente inferiores aos verificados em 2021. Relativamente ao desempenho das empresas, a disponibilidade de agendamento para a realização da ativação de fornecimento nos três dias úteis seguintes à solicitação foi, em 2022, consideravelmente superior à disponibilidade de agendamento de desativação 97% e 88%, respetivamente.

**Figura 6-12 - Número de agendamentos de ativações e desativações de fornecimento e percentagem de casos com disponibilidade de agenda nos três dias úteis seguintes à solicitação**



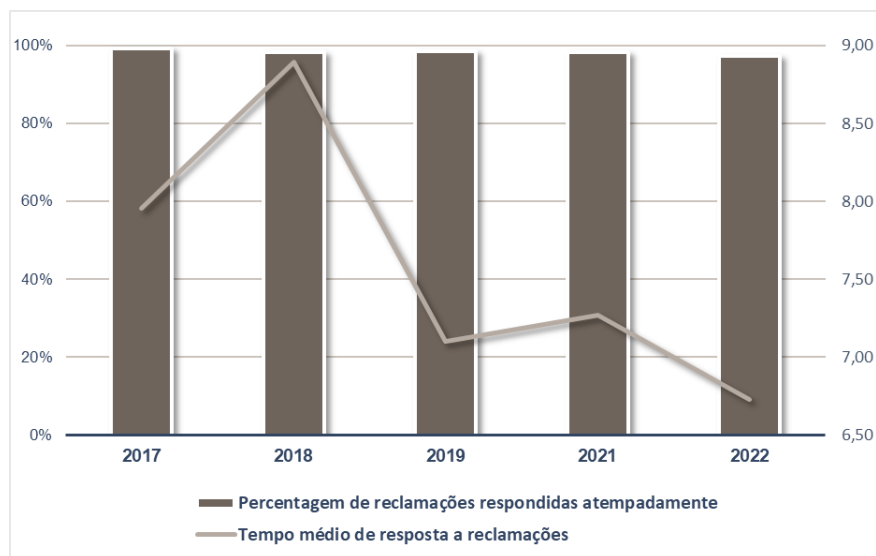
Fonte: ORD. Elaboração ERSE.

### 6.2.6 RECLAMAÇÕES

A resposta a reclamações é avaliada através de um indicador individual, relativo ao cumprimento do prazo de resposta de 15 dias úteis, e respetivos padrões.

Na Figura 6-13 observa-se que os ORD têm apresentado, no período em análise, um comportamento muito estável na resposta a reclamações, com os tempos médios de resposta a variarem entre os 6,5 e os 9,0 dias úteis e com percentagens de reclamações respondidas atempadamente sempre em níveis bastante elevados, acima de 97%.

Figura 6-13 - Percentagem de reclamações respondidas atempadamente pelos ORD e tempo médio de resposta (dias úteis)



Fonte: ORD. Elaboração ERSE.



## 7 PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

### 7.1 OBRIGAÇÕES DE SERVIÇO PÚBLICO

#### 7.1.1 OBRIGAÇÕES DE SERVIÇO PÚBLICO NO SETOR ELÉTRICO E DO GÁS EM CONTEXTO DE LIBERALIZAÇÃO

O fornecimento de eletricidade e de gás satisfaz necessidades de interesse geral, fundamentais para cidadãos e empresas, razão pela qual são considerados serviços públicos, cuja prestação se pode associar aos seguintes princípios: universalidade e igualdade de acesso por todos os agentes em condições idênticas, continuidade e regularidade do fornecimento, qualidade de bens e serviços fornecidos, adaptação às necessidades dos utentes e a disponibilidade de meios adequados para reclamação.

Tendo presente as características gerais do que é um serviço público ou de interesse público, bem como os atributos organizativos do setor elétrico e do gás em contexto de liberalização de mercado, o quadro legal para o setor em Portugal consagra como obrigações de serviço público as seguintes:

- a segurança, a regularidade e a qualidade do fornecimento,
- a proteção dos consumidores, nomeadamente quanto a tarifas e preços praticados,
- a promoção da eficiência energética, do ambiente e a utilização de recursos renováveis de energia.

O quadro normativo e de supervisão setorial deve adaptar-se para refletir o equilíbrio entre, por um lado, à abrangência das obrigações impostas para assegurar o caráter de serviço público e, por outro lado, as características específicas de cada atividade e cada tipologia de agente económico no setor.

Ao percorrer a cadeia de valor do setor e as atividades que o compõem podem identificar-se, para cada uma, elementos centrais de expressão das obrigações de serviço público. De forma esquemática, esses elementos são identificados no Quadro 7-1.

Quadro 7-1 - Estrutura e resultados esperados do mercado em bom funcionamento

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

A justificação para a definição de obrigações de serviço público está intrinsecamente relacionada com o interesse do consumidor final e, nesse aspeto, com um vínculo mais direto dessas obrigações à atividade de comercialização, que é a que mais direta e frequentemente afeta os consumidores finais. A universalidade de acesso ao serviço de fornecimento tem uma expressão particularmente relevante nesse quadro de obrigações.

### 7.1.2 IMPOSIÇÃO DE OBRIGAÇÕES DE INFORMAÇÃO EM MERCADO RETALHISTA

O quadro regulamentar português estabelece um conjunto de obrigações de prestação de informação pelos prestadores de serviço, que tem por objetivo permitir que o consumidor final esteja o mais informado e preparado para endereçar as questões que o fornecimento de eletricidade e gás lhes pode suscitar, atuando como um primeiro nível de monitorização. O referido quadro regulamentar agrega os seguintes vetores principais:

- **informação pré e pós contratual**, que inclui o detalhe das características contratuais que regem o fornecimento de eletricidade e gás, destacando-se o formulário padronizado para apresentação de informação aos consumidores que aumenta a comparabilidade e escrutínio das ofertas. As alterações às condições contratuais devem ser objeto de informação clara previamente à sua entrada em vigor.

- informação sobre os meios de apoio a **clientes económica e socialmente vulneráveis**, designadamente, a aplicação da tarifa social, ou o registo de clientes com necessidades especiais<sup>65</sup>.
- informação clara e autónoma sobre **serviços adicionais**, os quais devem ser explicitados de forma autónoma e não podem condicionar a prestação do serviço de fornecimento de eletricidade,
- informação recorrente e periódica, designadamente através da **fatura** de fornecimento, obedecendo a um conteúdo mínimo prescrito por Lei, que permita compreender os valores faturados (preços e consumos, como mínimo) ou com carácter mais formativo (rotulagem da energia).

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

- proactiva: ações de fiscalização direta<sup>66</sup> que permitam perceber o grau cumprimento das normas, identificar boas e más práticas e, no caso destas últimas, iniciar processo contraordenacional<sup>67</sup>,
- reativa: complementar da primeira, e que passa por analisar o conteúdo das reclamações dos consumidores, retirando evidências ou indícios de incumprimento de obrigações que, dependendo da natureza do indício e da sua comprovação, pode dar origem a processo contraordenacional.

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

A ficha contratual padronizada aprovada pela ERSE (vide Figura 7-1) – com um formato e conteúdo padronizados e não alteráveis – inclui quatro áreas principais de informação: (i) a identificação clara e visível do prestador de serviço; (ii) a caracterização da oferta comercial quanto a duração, existência de fidelização, termos e periodicidade de faturação, meios de pagamento, preço e meios para resolução de litígios; (iii) caracterização do ponto de consumo<sup>68</sup> e aspetos associados; e (iv) informação sobre impactes ambientais, tarifa social e consumidores vulneráveis.

---

<sup>65</sup> Por exemplo, dependência de equipamento médico elétrico, cegueira, etc.

<sup>66</sup> *in situ*, ou seja, nas instalações dos comercializadores; ou através de consulta, por exemplo, das páginas na internet dos comercializadores

<sup>67</sup> Um procedimento contraordenacional pode apenas efetivar-se se o que lhe dá origem estiver assim prescrito na lei contraordenacional – lei específica que regula o regime sancionatório no setor energético –, sendo que o seu resultado tem também um benefício dissuasor quanto a práticas semelhantes por outros agentes ou outras práticas pelo mesmo agente.

<sup>68</sup> Codificação unívoca dos pontos de consumo.



Este instrumento normalizado de informação permite aumentar o conhecimento dos consumidores quanto aos aspetos essenciais do fornecimento de eletricidade, fomentar a comparabilidade das ofertas em mercado na fase de escolha e decisão, bem como, posteriormente, validar as condições efetivamente contratadas, e potenciar a monitorização através da sistematização das ofertas em mercado.

Figura 7-1 - Ficha contratual padronizada

ANEXO  
FICHA NORMALIZADA DE OFERTA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA

Parte I - IDENTIFICAÇÃO DO COMERCIALIZADOR E DA OFERTA	
Comercializador (fornecedor)	«Designação comercial do comercializador, conforme inscrito no contrato de fornecimento.»
Oferta comercial (designação)	«Designação completa da oferta comercial disponibilizada.»
Segmento da oferta	«Especificação do segmento a que a oferta se destina (p.e., Baixa tensão, clientes particulares com potência até 6,9 kVA e Baixa pressão, clientes particulares até 2.ª escala de gás natural)»
Contactos comerciais, para reclamação e pedido de informação	«Identificação dos contactos comerciais a utilizar com o comercializador, incluindo os que são específicos da oferta comercial e os que são de utilização genérica.»
Contacto para assistência técnica ou avarias	«Identificação dos contactos para comunicação de avarias ou necessidade de assistência técnica e menção de custo associado.»
Contacto para leituras de contador	«Identificação dos contactos para comunicação de leituras e menção de custo associado.»

Parte II - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OFERTA	
Fornecimento	<input type="checkbox"/> Eletricidade <input type="checkbox"/> Gás natural <input type="checkbox"/> Dual (Elet.+Gás Natural)
Duração	____ meses ou até à data de ____ (ddmmaaaa) <input type="checkbox"/> Renovação automática
Validade da oferta	<input type="checkbox"/> Permanente <input type="checkbox"/> Promocional, até ____ (ddmmaaaa)
Fidelização	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, por ____ meses Benefício associado: _____ Custo quebra de fidelização: _____
Indexação de preço	<input type="checkbox"/> Preço indexado na eletricidade <input type="checkbox"/> Preço indexado no gás natural
Faturação	Periodicidade: _____ Pagamento até ____ dias da emissão da fatura <input type="checkbox"/> Fatura eletrónica obrigatória <input type="checkbox"/> Modalidade de pagamento fixo
Meio(s) de pagamento	____ (identificar todos os disponíveis) Preço diferenciado? <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim Se sim, quais os que têm custo adicional: _____
Prazo de resposta a reclamações	____ dias úteis <input type="checkbox"/> Sem compensação <input type="checkbox"/> Com compensação Valor da compensação: _____ €
Serviços adicionais	«Especificação do serviço.»

Parte III.le - Fornecimento de ELETRICIDADE	
Custo mensal de _____ €	
CPE <sup>(1)</sup>	PT: _____
Potência contratada	_____
Preço total <sup>(2)</sup>	_____ para fornecimento indicativo de 100 kWh/mês
Preço atual da energia	<input type="checkbox"/> Fixo, de _____ <input type="checkbox"/> Indexado, a _____ Cálculo do preço indexado: _____ Informação do indexante disponível em: _____
Opção tarifária	<input type="checkbox"/> Simples <input type="checkbox"/> Bi-horária <input type="checkbox"/> Tri-horária <input type="checkbox"/> Outra: _____
Emissões de CO2	_____ g CO2/100 kWh, de acordo com última informação anual

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

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

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

Fonte: ERSE.

Quando ao conteúdo mínimo da fatura de fornecimento, este decorre de legislação que é relativamente prescritiva quanto aos itens a informar na fatura, independentemente do formato que seja estabelecido pelo comercializador: identificação do prestador do serviço, preços discriminados, taxas e impostos discriminados, consumos e capacidades contratadas, com desagregação por períodos horários e tarifários, meios e prazos de pagamento.

A fatura é, frequentemente, o instrumento de comunicação a que os consumidores prestam mais tempo e atenção, pelo que a informação aí veiculada tem maior probabilidade de retenção pelo destinatário final. Ainda assim, a imposição de obrigações sobre o conteúdo da fatura deve ser ponderada com o potencial

de custos de implementação que, por sua vez, podem ser uma barreira de participação em mercado para os novos entrantes e comercializadores de mais reduzida dimensão.

### 7.1.3 MONITORIZAÇÃO DE VERTENTES DO SERVIÇO EM MERCADO RETALHISTA

Num outro plano de atuação em mercado retalhista, existem obrigações regulamentares de prestação de informação ao regulador que visam enriquecer o quadro informativo em que assenta a supervisão do mercado e orientar os operadores económicos quanto ao desempenho deles pretendido.

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

O primeiro conjunto de temas complementa o esforço de recolha de informação, no âmbito da informação prestada pelos operadores aos clientes e, nessa medida, existe uma relativa sobreposição dos temas e da informação. Todavia, a informação reportada tem a valia de poder ser contrastada com a que os agentes prestam a clientes e, assim, identificar eventuais inconsistências – indício claro de necessidade de refinamento no esforço de supervisão.

No que respeita ao segundo conjunto de requisitos de informação, estes têm duas áreas principais: qualidade de serviço técnica, aplicável a operadores de rede, e qualidade de serviço comercial, primordialmente aplicável a comercializadores. Ambas as áreas são, na filosofia regulatória, centrais da própria regulação, na medida em que contrapõem à regulação económica que induz eficiência económica nos agentes, procurando evitar que a redução de custos se faça por degradação do serviço mais que por reais ganhos de eficiência.

No quadro da monitorização da qualidade do serviço são aferidos aspetos que se relacionam de forma muito concreta com a continuidade do fornecimento<sup>69</sup>, o processo de ligação às redes, ou a rapidez e a qualidade da resposta efetuada pelos provedores dos serviços.

---

<sup>69</sup> Por exemplo a avaliação do número e duração de interrupções de fornecimento por factos imputáveis aos respetivos operadores de rede

Os itens sujeitos a este tipo de monitorização vincam, assim, aspetos de rapidez, de qualidade, frequência e satisfação com o desempenho dos operadores económicos. Ao nível da incidência regulamentar, são estabelecidos dois principais limiares de desempenho para os prestadores de serviço: um conjunto de indicadores gerais, que estabelecem o desempenho agregado que se pretende ver concretizado; e um conjunto de indicadores, que estabelecem o nível de serviço a que cada consumidor tem direito.

## 7.2 TARIFA SOCIAL

A tarifa social para a eletricidade foi criada em 2010 com a publicação do Decreto-Lei n.º 138-A/2010 de 28 de dezembro que sofreu posteriormente diversas alterações<sup>70</sup> a última das quais através do Decreto-Lei n.º 100/2020 de 26 de novembro.

Para o gás natural, a tarifa social foi criada com a publicação do Decreto-Lei n.º 101/2011 de 30 setembro, alterado pela Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março e pelo Decreto-Lei n.º 100/2020 de 26 de novembro.

A criação da tarifa social veio estabelecer medidas concretas de proteção dos consumidores economicamente mais vulneráveis em linha com as orientações das Diretivas n.º 2009/72/CE e n.º 2009/73/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, ambas de 13 de julho.

A aplicação da tarifa social funciona através de um desconto nas tarifas de acesso à rede a aplicar pelos comercializadores aos clientes beneficiários, metodologia que tem a vantagem de permitir aos clientes beneficiarem da tarifa social independentemente do seu fornecedor.

O financiamento dos custos associados à tarifa social é suportado, no caso da eletricidade, pelos titulares de centros eletroprodutores em regime ordinário, na proporção da potência instalada de cada centro eletroprodutor e, no caso do gás, pelas empresas transportadoras e comercializadores de gás na proporção do volume comercializado de gás no ano anterior, tal como estabelecido no Decreto-Lei n.º 114/2017, de 29 de dezembro.

Para que um consumidor possa beneficiar da tarifa social, deverá ter uma das seguintes condições: rendimento social de inserção; beneficiar de prestações de desemprego; complemento solidário para idosos; primeiro escalão do abono de família; pensão social de invalidez do regime especial de proteção na

---

<sup>70</sup> Decreto-Lei n.º 172/2014 de 14 de novembro, Lei n.º 7-A/2016 e Decreto-Lei n.º 100/2020.

invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão. No caso da eletricidade beneficiam também os consumidores que beneficiem de abono de família ou de pensão social de velhice bem como os que tenham um rendimento anual igual ou inferior ao rendimento anual máximo fixado em legislação, sendo para esse efeito considerado o número de membros do agregado familiar.

Cada cliente final economicamente vulnerável pode beneficiar da tarifa social num único ponto de ligação às redes de distribuição de baixa tensão (eletricidade) e de BP (gás), onde cumpra cumulativamente os seguintes requisitos: ser titular do contrato de fornecimento; destinar o consumo de energia exclusivamente para uso doméstico, na sua habitação permanente; não ultrapassar os 6,9 kVA de potência contratada no caso da eletricidade ou os 500 m<sup>3</sup>, no caso do gás.

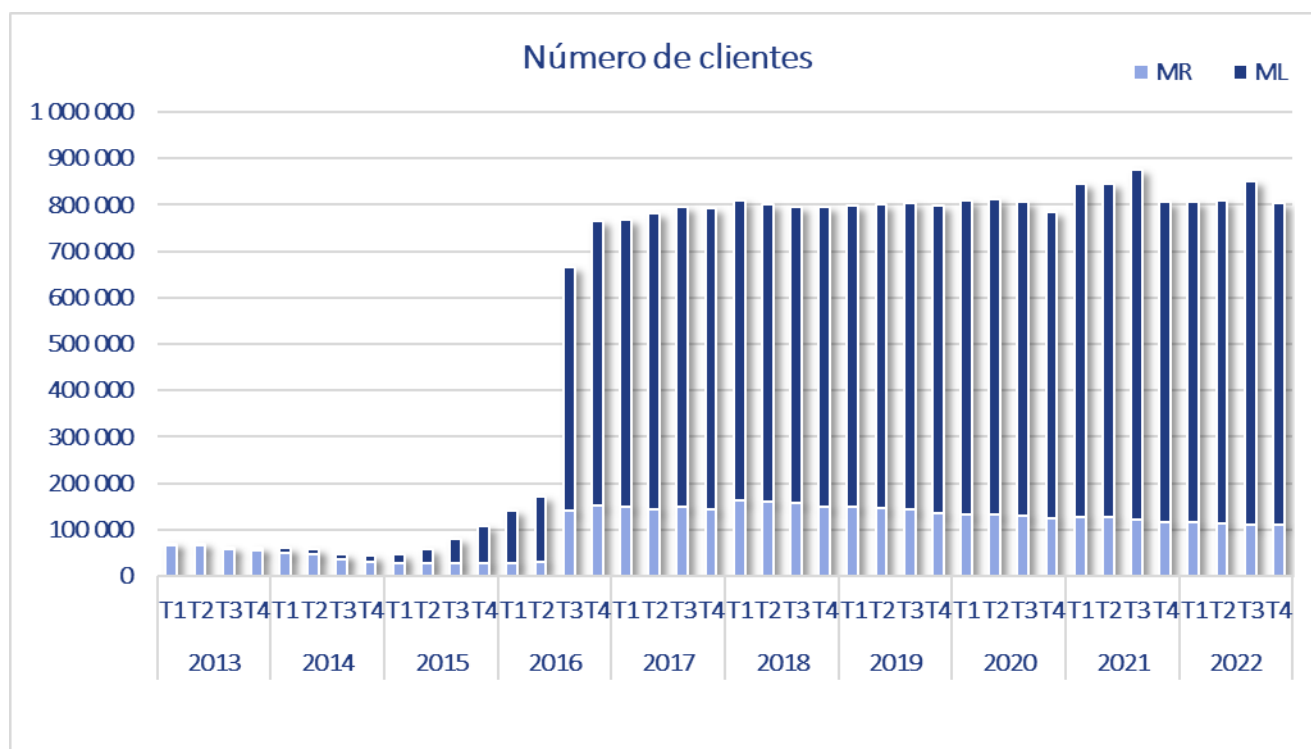
No fim de 2022 existiam 803 796 consumidores no setor elétrico abrangidos pela tarifa social, um número que corresponde a cerca de 13% do total de consumidores de eletricidade em Portugal continental. A percentagem de clientes em Portugal Continental abrangido pela tarifa social que se encontra no ML é de 91%, valor que está 6 p.p. acima da globalidade dos clientes, o que parece apontar para um maior dinamismo por parte dos clientes vulneráveis na busca de um fornecedor alternativo ao CUR.

O número de clientes abrangidos pela tarifa social teve um pico de crescimento no terceiro trimestre de 2016<sup>71</sup>, associado ao procedimento de atribuição automática da tarifa social aos clientes elegíveis, mantendo-se depois dessa data, e até 2021, relativamente torno dos 800 mil clientes. O alargamento dos critérios de elegibilidade promovido no final de 2020 através do Decreto-Lei n.º 100/2020 terá contribuído para que se tenha atingido um máximo de 875.000 clientes abrangidos no terceiro trimestre de 2021. No último trimestre de 2021 houve uma retração do número de clientes abrangidos pela tarifa social e que está provavelmente ligado à redução do número de beneficiários de prestações de desemprego que se verificou na segunda metade de 2021, tendo o ano de 2022 sido pautado pela estabilidade do número de beneficiários.

---

<sup>71</sup> Entrada em vigor, a 1 de julho de 2016, das alterações ao Decreto-Lei n.º 138-A/2010 e ao Decreto-Lei n.º 101/2011, pela Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março, artigo 121.º.

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

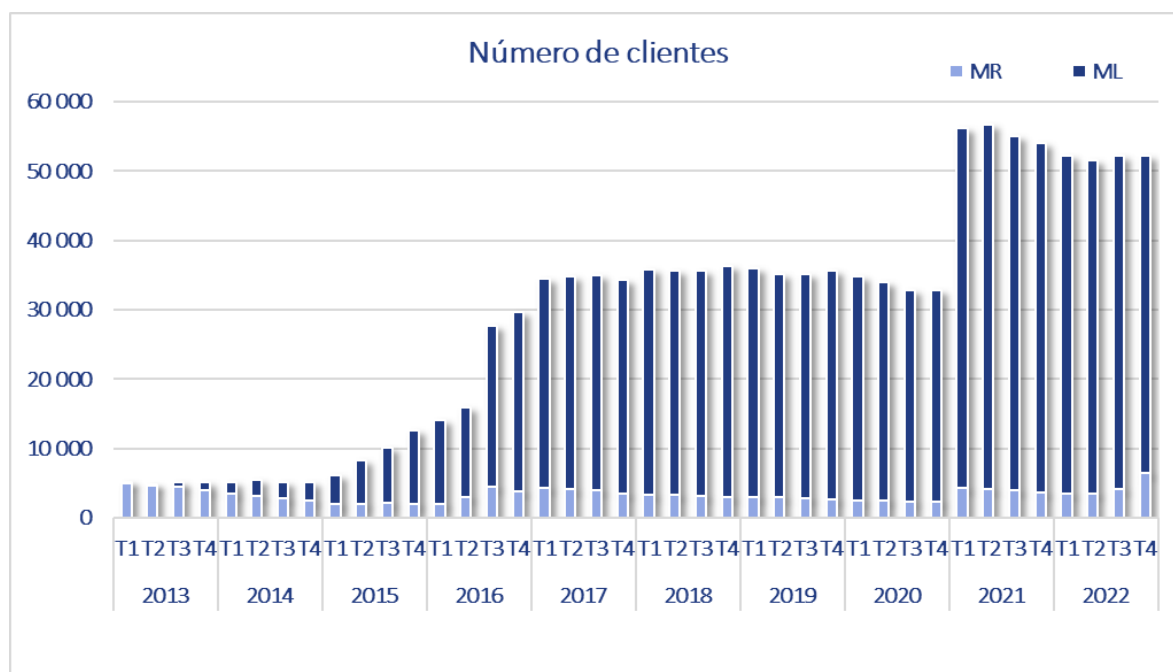


Fonte: Comercializadores. Elaboração ERSE.

No setor do gás existiam, no final de 2022, 52 288 consumidores abrangidos pela tarifa social, o que corresponde a cerca de 4% dos consumidores residenciais de gás em Portugal continental. A percentagem de clientes de gás abrangidos pela tarifa social que é fornecida por um comercializador do ML é de 87%, valor claramente acima dos 77% da globalidade dos clientes residenciais, o que parece apontar para um maior dinamismo por parte dos clientes vulneráveis na busca de um fornecedor alternativo ao CUR.

O número de beneficiários da tarifa social teve, à semelhança do setor elétrico e pelas mesmas razões, um crescimento acentuado no terceiro trimestre de 2016, estabilizando depois em torno dos 35 mil clientes até ao final de 2020. Em 2021, fruto da alteração dos critérios de elegibilidade, houve um crescimento acentuado do número de clientes, sendo que a partir do último trimestre desse ano também se registou uma retração dos clientes abrangidos pela tarifa social para um valor em torno dos 52 mil clientes, que se manteve estável ao longo de 2022.

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



Fonte: Comercializadores. Elaboração: ERSE.

### 7.3 POBREZA ENERGÉTICA

A pobreza energética é uma forma distinta de pobreza associada a uma série de consequências adversas para a saúde e o bem-estar das pessoas. As famílias pobres em energia experimentam níveis inadequados de serviços essenciais associados ao consumo de energia, razão pela qual o endereçamento desta questão contribui para o aumento da inclusão social.

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

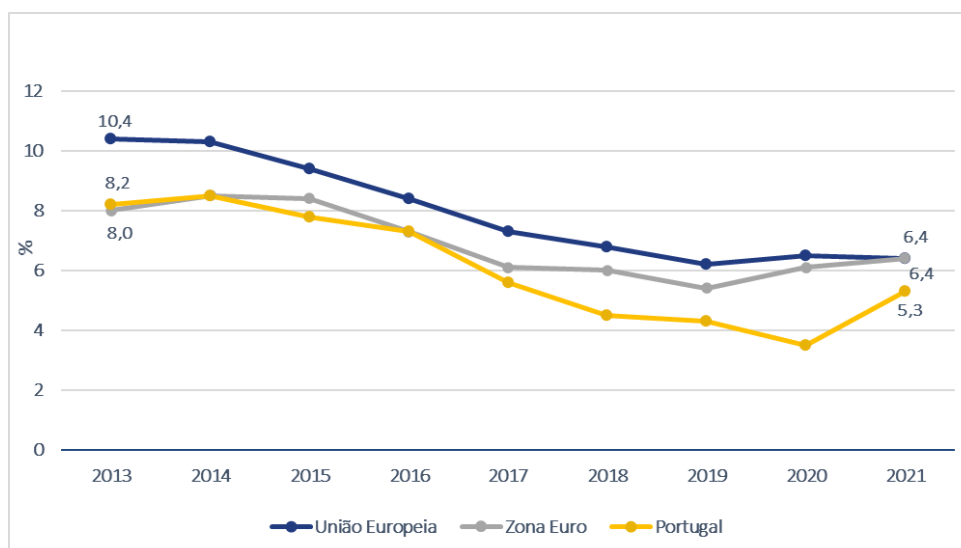
O tema da pobreza energética tem vindo a ganhar visibilidade no seio da União Europeia (EU), tendo sido iniciado em dezembro de 2016 o projeto Observatório da Pobreza Energética da UE que pretende fomentar o conhecimento sobre a realidade da pobreza energética na Europa bem como políticas e práticas inovadoras para combatê-la.

O Eurostat publica informação sobre alguns indicadores de pobreza energética identificados pelo Observatório da Pobreza Energética da UE, nomeadamente a percentagem de agregados familiares que

registra atraso no pagamento de faturas a *utilities*<sup>72</sup> e a percentagem de agregados familiares que sentem dificuldades em manter a habitação aquecida.

Relativamente aos pagamentos a faturas de *utilities* (Figura 7-4), Portugal apresenta uma percentagem de agregados familiares com atrasos de pagamentos bastante abaixo da média Europeia, existindo cerca de 11 Estados membros com menor percentagem de atrasos. É ainda interessante verificar que desde 2014, em que Portugal registou a maior percentagem de agregados com atrasos, com um valor de 8,5% muito próximo da zona Euro, o valor do indicador registou sucessivas melhorias até 2020, ficando claramente abaixo das médias da UE e da zona Euro. Em 2021, o valor do indicado sofreu alguma deterioração, mantendo-se, ainda assim, claramente abaixo dos 6% e da média europeia.

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

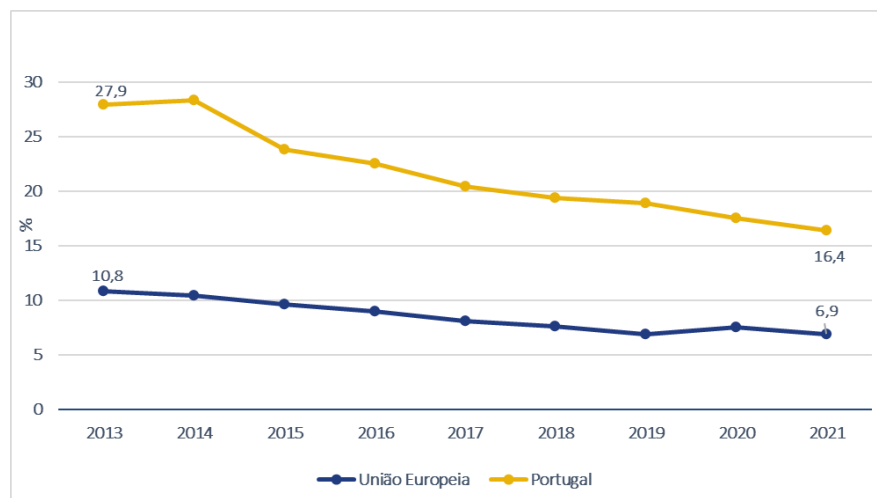


Fonte: Eurostat, Elaboração: ERSE

Relativamente ao indicador sobre a percentagem de agregados familiares com dificuldade em manter a casa aquecida, Portugal regista um valor que é mais do dobro da média europeia, e que é o quinto pior da UE. Apesar disto, é de assinalar que Portugal tem vindo a registar um notável progresso neste indicador, em especial a partir de 2014, quando a diferença face à média europeia era de 17,9 p.p., quase o dobro da que se regista em 2021 (9,5 p.p.). Efetivamente, o valor deste indicador passou de 28,3% em 2014 para 16,4% em 2020.

<sup>72</sup> Empresas que fornecem serviços públicos.

Figura 7-5 – Percentagem de agregados familiares com dificuldades em manter a habitação aquecida



Fonte: Eurostat, Elaboração: ERSE

#### 7.4 RECLAMAÇÕES RECEBIDAS NO APOIO AO CONSUMIDOR DE ENERGIA

Constitui atribuição da ERSE proteger os direitos e os interesses dos consumidores, em particular dos clientes finais economicamente vulneráveis, em relação a preços, à forma e qualidade da prestação de serviços, promovendo a sua informação, esclarecimento e formação.

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

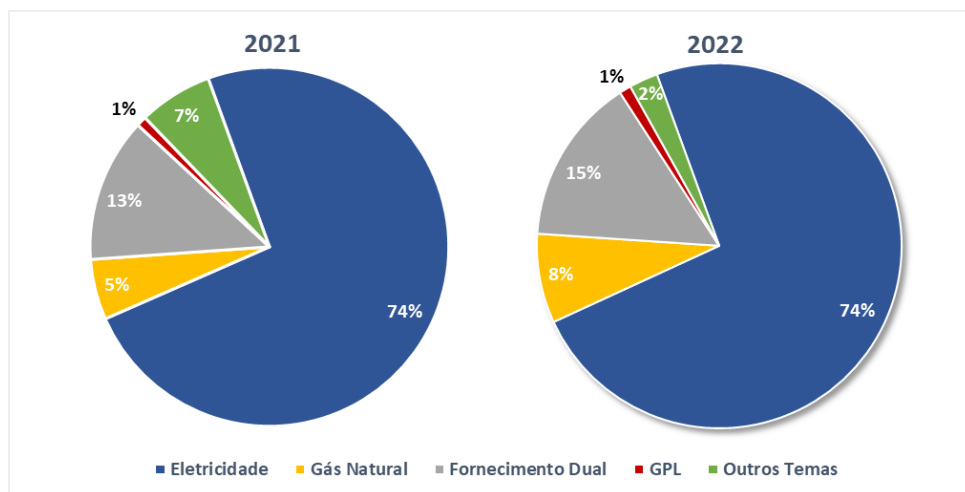
- informar e esclarecer as dúvidas dos consumidores de energia
- promover e organizar ações de formação destinadas às entidades de defesa do consumidor e aos centros de arbitragem de conflitos de consumo
- tratar as reclamações dos consumidores de energia, recomendando a resolução dos conflitos junto dos fornecedores ou distribuidores de energia

A presente secção tem por objetivo apresentar alguma informação sobre o conteúdo das reclamações recebidas no ACE, complementar àquela que é divulgada trimestralmente nos [Boletins do ACE](#), e com um foco especial nos setores da eletricidade e do gás. Faz-se notar que esta informação se refere a reclamações recebidas na ERSE e que, portanto, se distingue do número de reclamações recebidas diretamente pelas empresas no âmbito do seu relacionamento com os seus clientes.



No ano de 2022 foram recebidos no ACE 28 071 pedidos de informação e reclamações, o que corresponde a uma redução de cerca de 21% face ao ano anterior. O setor elétrico é claramente o setor que regista mais pedidos de informação e reclamações, com 74% do total, seguindo-se o fornecimento dual (eletricidade e gás) com 15% e gás com 8% (Figura 7-6).

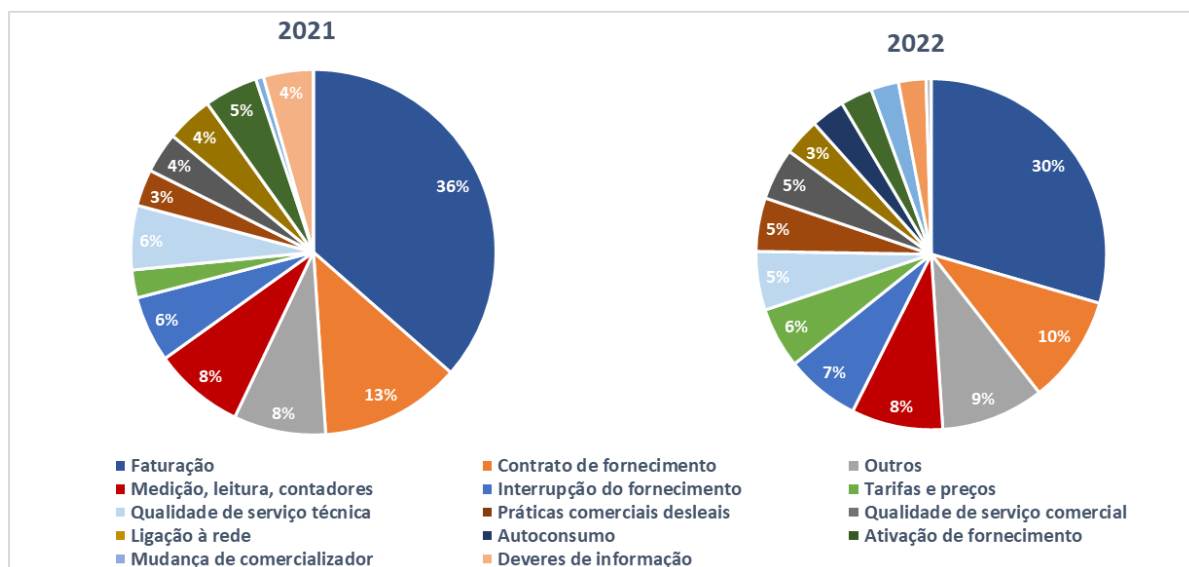
Figura 7-6 – Setores das reclamações e pedidos de informação submetidos



Fonte: ERSE.

A faturação continua a ser o tema que concentra mais reclamações e pedidos de informação junto do ACE (30% do total, vide Figura 7-7), seguindo-se o tema Contrato de Fornecimento (10%) e o da Medição, Leitura, contadores com 8% do total. Todos os restantes temas registam pesos iguais ou inferiores a 7%.

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

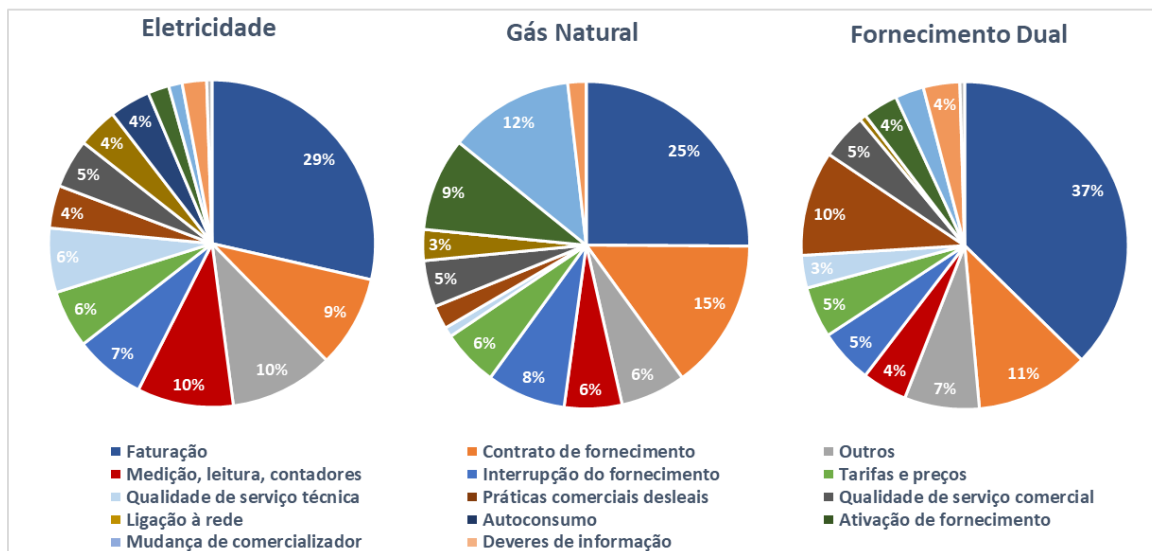


Fonte: ERSE.

A importância dos temas de pedidos de informação e reclamações recebidos na ERSE varia significativamente em função do setor (Figura 7-8). Apesar de o tema Faturação ser o tema mais relevante em todos os setores, a sua importância é mais vincada no Fornecimento Dual, representando 37% do total. O tema Contrato de Fornecimento é o segundo mais relevante no Fornecimento Dual e no setor do gás, mas apenas o terceiro na eletricidade.

No gás, os temas da Mudança de Comercializador (12%) e da Ativação de Fornecimento (9%) registam uma importância particularmente elevada por comparação com os restantes setores, ocorrendo o mesmo com o tema da Medição, leituras, contadores (10%) na Eletricidade e com tema Práticas Comerciais Desleais (10%) no fornecimento dual.

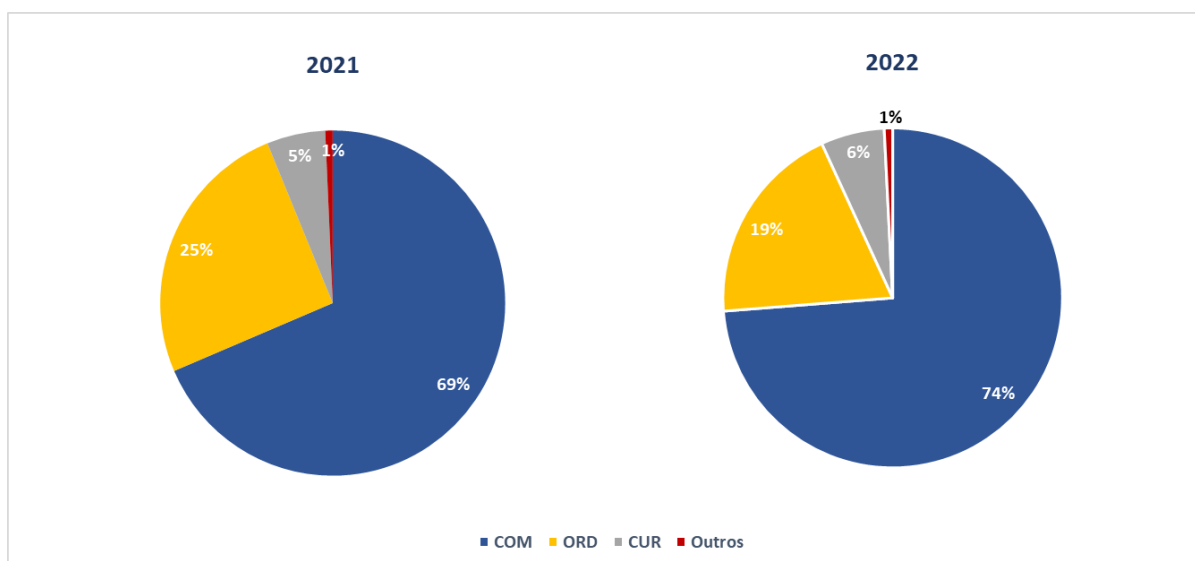
Figura 7-8 - Temas que originaram mais reclamações e pedidos de informação, por setor, em 2022



Fonte: ERSE.

No que diz respeito à natureza das entidades reclamadas que operam no setor da eletricidade e do gás, a fatia principal das reclamações e pedidos de informação registados no ACE foram relativas a comercializadores do ML da eletricidade ou do gás, com 74%. O crescimento do peso das reclamações a comercializadores foi feita à custa da diminuição da representatividade dos ORD.

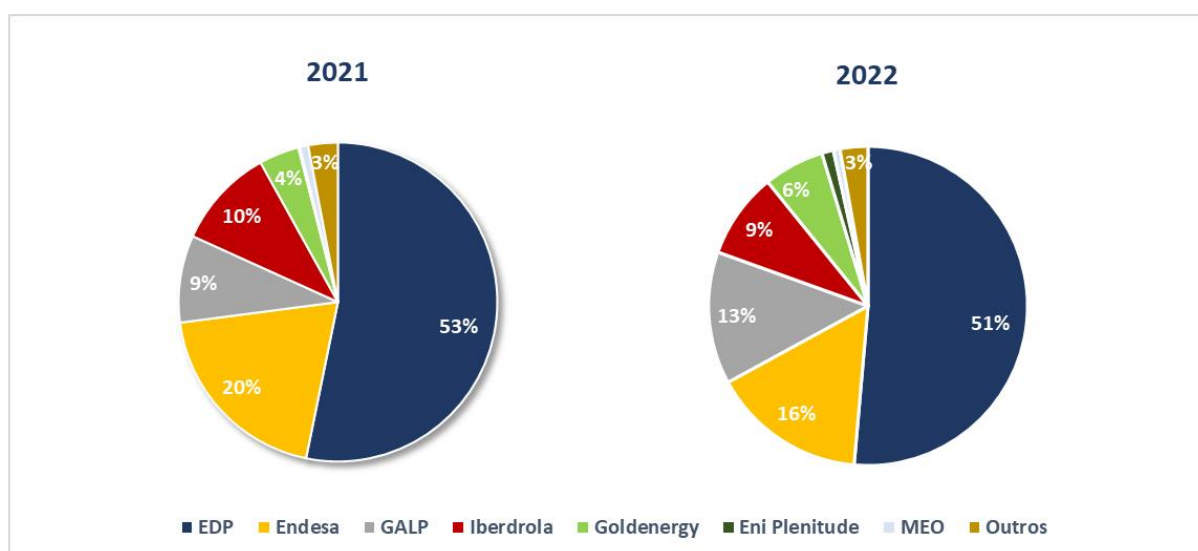
Figura 7-9 – Entidades Reclamadas em 2022



Fonte: ERSE.

Quanto à distribuição das reclamações por comercializadores do ML (Figura 7-10), a EDP, sendo o comercializador com a maior quota de mercado em número de clientes, é, naturalmente, o comercializador com o maior número de reclamações em 2022, com 51% do total, menos 3 p.p. que no ano anterior. A Endesa surge em seguida, registando 20% do total, menos 4 p.p. que em 2021. Em sentido oposto, a GALP e os comercializadores de menor dimensão, viram aumentar o seu peso relativo no número de reclamações recebidas na ERSE. A posição relativa das comercializadoras em termos de reclamações recebidas, coincide, grosso modo, com a aquela que foi posição relativa de cada comercializador, em número de clientes no mercado elétrico, ao longo do ano.

Figura 7-10 – Comercializadores do ML com mais reclamações



Fonte: ERSE.



## 8 PRINCIPAIS DESENVOLVIMENTOS LEGISLATIVOS E REGULAMENTARES EM 2022

### 8.1 DESENVOLVIMENTOS LEGISLATIVOS

Em 2022 foi publicada a seguinte legislação, com impacto direto no funcionamento dos mercados retalhistas de eletricidade e de gás:

- [Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro](#), que estabelece a organização e o funcionamento do SEN, transpondo a Diretiva (UE) 2019/944 e a Diretiva (UE) 2018/2001.
- [Decreto-Lei n.º 33/2022, de 14 de maio](#), que estabelece um mecanismo excecional e temporário de ajuste dos custos de produção de energia elétrica no âmbito do Mercado Ibérico de Eletricidade
- [Decreto-Lei n.º 57-B/2022, de 6 de setembro](#) Permite o regresso dos clientes finais com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m<sup>3</sup> ao regime de tarifas reguladas de venda de gás natural

#### DECRETO-LEI N.º 15/2022, DE 14 DE JANEIRO

Este diploma veio sistematizar num único diploma um conjunto de matérias relativas ao funcionamento do SEN. Destacam-se as seguintes alterações, face à legislação anteriormente em vigor, pela sua especial relevância para os mercados retalhistas de eletricidade, relativas:

- à introdução de mecanismos concorrenciais para o exercício de atividades no SEN, nomeadamente, para as atividades de CUR, agregador de último recurso, operador logístico de mudança de comercializador e de agregador ou emissão de GO.
- à participação ativa dos consumidores:
  - consumidores que atuam individualmente, coletivamente ou através de comunidades de energia,
  - através da produção de eletricidade para autoconsumo, da venda de excedentes, do armazenamento, ou da oferta de serviços de flexibilidade,
  - imposição de instalação de contadores e redes inteligentes,
  - criação da figura do agregador,
  - consagração da partilha dinâmica,
- ao reforço dos direitos de informação dos consumidores,

- à criação de um novo regime para a apropriação ilícita de energia.

#### **DECRETO-LEI N.º 33/2022, DE 14 DE MAIO**

Este diploma estabeleceu um mecanismo excecional e temporário de ajuste dos custos de produção de energia elétrica, no âmbito do Mercado Ibérico de Eletricidade, que tem por objetivo limitar o preço das ofertas de vendas dos centros eletroprodutores termoelétricos e das instalações de cogeração, o que se traduz numa redução do preço final de mercado aplicável ao consumo e às restantes tecnologias de produção.

O custo com o ajuste dos custos de produção de energia elétrica é imputado pelos consumidores de energia elétrica, estando isentos os consumos relativos a bombagem dos centros eletroprodutores hídricos, a serviços auxiliares dos restantes centros eletroprodutores, a sistemas de armazenamento, designadamente baterias, a consumos realizados ao abrigo de contratos de fornecimento de energia elétrica a preços fixos celebrados antes de 26 de abril de 2022, incluindo os contratos de fornecimento de energia elétrica a preços fixos ao abrigo de instrumentos regulatórios aprovados antes da referida data.

#### **DECRETO-LEI N.º 57-B/2022, DE 6 DE SETEMBRO**

Este Decreto-Lei veio permitir o regresso ao regime de tarifas reguladas de venda de gás natural, dos clientes finais, com consumos anuais inferiores ou iguais a 10 000 m<sup>3</sup>. Esta alteração legislativa visa dar a oportunidade às famílias e pequenos negócios que possam evitar um encarecimento dos seus preços finais de gás natural, que vinham sendo anunciados no mercado liberalizado em consequência da situação difícil vivida nos mercados internacionais de gás natural.

## **8.2 DESENVOLVIMENTOS REGULAMENTARES**

Em 2022 registou-se a aprovação de diversas peças regulamentar, por parte da ERSE, com impacto direto no funcionamento dos mercados retalhistas, das quais se destacam as seguintes:

- [Diretiva n.º 10/2022, de 19 de abril](#), que aprova a prorrogação do fornecimento supletivo nos termos do Regulamento n.º 951/2021, de 2 de novembro.

- [Regulamento n.º 583/2022, de 28 de junho](#), que aprova a primeira alteração ao Regulamento Tarifário do Setor do Gás.
- Diretivas relativas à atualização das tarifas do setor elétrico e do setor do gás
- [Diretiva n.º 18/2022, de 11 de julho](#), que aprova a alteração extraordinária no âmbito da gestão de riscos e garantias no Sistema Elétrico Nacional.
- [Diretiva n.º 6/2022, 25 de fevereiro](#), que aprova a atualização do registo do ponto de entrega.
- [Diretiva n.º 13-A/2022, de 21 de junho](#), que aprova a implementação do mecanismo excepcional de ajuste dos custos de produção de energia elétrica.
- [Diretiva n.º 22/2022, de 20 de outubro](#), relativa à implementação do Despacho n.º 9799-B/2022, de 8 de agosto, que estabelece o procedimento de validação prévia de faturas.
- [Diretiva n.º 12/2022, de 19 de maio](#), que aprova as condições gerais dos contratos de uso das redes para o autoconsumo através da RESP.
- [Diretiva n.º 26/2022, de 23 de dezembro](#), que aprova as Condições Gerais do Contrato de Uso das Redes de Distribuição de Gás e revoga o anexo i da Diretiva n.º 3/2011, de 7 de outubro.

#### **PRORROGAÇÃO DO FORNECIMENTO SUPLETIVO NOS TERMOS DO REGULAMENTO N.º 951/2021**

A [Diretiva n.º 10/2022, de 19 de abril](#) prorrogou, até 30 de junho de 2022, a aplicação da medida relativa à ativação de fornecimento supletivo preventivo aos clientes finais, pelos comercializadores de último recurso antes de se consumarem os riscos sistémicos que decorrem da insolvência dos comercializadores originais no fornecimento a esses mesmos clientes, que havia sido aprovada pelo Regulamento n.º 951/2021, de 2 de novembro, que estabeleceu medidas extraordinárias com o objetivo de mitigar o impacto dos preços máximos históricos registados no mercado grossista ibérico de eletricidade e de gás.

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

A alteração ao Regulamento Tarifário do gás tomou em conta as disposições do Decreto-Lei n.º 60/2020, de 28 de agosto, que veio estabelecer a organização e o funcionamento do Sistema Nacional de Gás e o respetivo regime jurídico, bem como introduziu inovações tais como um mecanismo de mitigação de



potenciais impactos tarifários resultantes da reversão para as tarifas das receitas com os prémios de leilão de atribuição de capacidade, através do diferimento por um determinado período, previamente estabelecido pela ERSE.

#### **ATUALIZAÇÃO DAS TARIFAS DO SETOR ELÉTRICO E DO SETOR DO GÁS**

Durante o ano de 2022 a ERSE procedeu, nos termos dos Regulamentos Tarifários dos setores elétrico e do gás, a diversas atualizações extraordinárias da tarifa de energia, em ambos os setores, que decorrem do mecanismo previsto em ambos os Regulamentos, relativo dos custos de aquisição previsto para o CUR face, no caso elétrico, à dinâmica verificada no mercado grossista e, no caso do gás, aos custos efetivos de aprovisionamento do CUR, e que visa assegurar uma maior aderência da tarifa de energia ao mercado, evitando desvios a recuperar em anos subsequentes.

No caso da eletricidade, a atualização extraordinária da tarifa de energia a vigorar a partir de 1 de julho de 2022, coincidiu com um processo excecional de fixação das tarifas de acesso, de forma a poder refletir nas tarifas de acesso o valor acumulado, a favor do SEN, do sobreproveito relativo à venda da PRE, que beneficiou de condições de preço excecionalmente elevadas.

#### **ALTERAÇÃO EXTRAORDINÁRIA NO ÂMBITO DA GESTÃO DE RISCOS E GARANTIAS NO SISTEMA ELÉTRICO NACIONAL**

A alteração da regulamentação relativa à gestão de riscos e garantias no âmbito do SEN visou adaptá-la ao contexto de existência de tarifas de acesso negativas que resultou do processo de revisão extraordinária de tarifas levada a cabo em junho de 2022, nomeadamente no que diz respeito ao cálculo do valor mínimo da garantia global.

#### **IMPLEMENTAÇÃO DO MECANISMO EXCECIONAL DE AJUSTE DOS CUSTOS DE PRODUÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA**

A ERSE procedeu à aprovação de regulamentação específica relativa à implementação do mecanismo excecional de ajuste dos custos de produção de energia elétrica, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 33/2022, de 14 de maio, nomeadamente a [Diretiva n.º 13-A/2022, de 21 de junho](#) e a [Diretiva n.º 22/2022, de 20 de outubro](#).

## Outras Instruções e Recomendações

Para além das alterações regulamentares destaca-se ainda a aprovação em 2022, pela ERSE, das seguintes Instruções e Recomendações com impacto no funcionamento dos mercados retalhistas:

- [Recomendação n.º 1/2022](#), relativa à individualização dos encargos com a banda de reserva de regulação na fatura aos clientes finais.
- [Instrução n.º 4/2022](#), relativa a instrução complementar ao Comercializador de Último Recurso relativamente à refaturação de compensações e pagamentos no âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 35/2013, de 28 de fevereiro.
- [Instrução n.º 5/2022](#), relativa à operacionalização do Mecanismo Excepcional de ajuste dos custos de produção de energia elétrica no âmbito do Decreto-Lei n.º 33/2022, de 14 de maio, na zona de preço portuguesa do MIBEL.
- [Instrução n.º 6/2022](#), relativa à não reflexão nas faturas dos consumos isentos do valor da liquidação do custo do ajuste de mercado, previsto no Decreto-Lei n.º 33/2022, de 14 de maio.
- [Instrução n.º 7/2022](#), sobre a repercussão dos encargos dos desvios à programação, na componente variável, prevista no n.º 5 do artigo 2.º da Diretiva n.º 5/2021, de 24 de fevereiro.
- [Instrução n.º 12/2022](#), relativa à operacionalização do Mecanismo Excepcional de ajuste dos custos de produção de energia elétrica no âmbito do Decreto-Lei n.º 33/2022, de 14 de maio, na zona de preço portuguesa do MIBEL.



## 9 GLOSSÁRIO

### 9.1 SIGLAS E ACRÓNIMOS

ACE – Apoio ao Consumidor de Energia

BP – Baixa Pressão

BTN – Baixa Tensão Normal (fornecimentos em Baixa Tensão com potência contratada inferior ou igual 41,4 kVA)

CBF – Contrato Bilateral Físico

CO2 – Dióxido de Carbono

CUR – Comercializador de Último Recurso

CURr – Comercializador de Último Recurso Retalhista

ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

GO – Garantias de origem

HHI – Índice Herfindhal-Hirschman

ML – Mercado Liberalizado

MR – Mercado Regulado

ORD – Operador da Rede de Distribuição

PME – Pequenas e Médias Empresas

Q1 – Quota de mercado do comercializador de maior dimensão

Q3 – Soma das quotas de mercado dos três comercializadores de maior dimensão

RQS – Regulamento da Qualidade de Serviço

SEN – Sistema Elétrico Nacional

UE – União Europeia



## 10 ANEXO ESTATÍSTICO

No presente anexo estatístico são apresentados a evolução das quotas de mercado, entre 2018 e 2022, dos sete comercializadores com a quota de mercado mais elevada em 2022 em cada segmento analisado. São também apresentados, por ordem de importância, os restantes comercializadores presentes em cada segmento analisado, sem apresentar referência explícita à sua quota de mercado.

As quotas de mercado relativas ao número de clientes apresentadas neste anexo referem-se aos valores registados em dezembro de cada ano.

As quotas de mercado em consumo apresentadas neste anexo referem-se, no caso da eletricidade ao consumo anualizado de cada carteira em dezembro de cada ano e, no caso do gás, à soma dos consumos mensais registados em cada carteira ao longo do ano.

## 10.1 ELETRICIDADE

## Quota de mercado global por número de clientes

Data	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21	dez/22
EDP	80,8%	78,4%	75,5%	74,0%	71,8%
Endesa	5,7%	6,5%	7,5%	8,2%	10,7%
Goldenergy	1,7%	1,9%	2,7%	3,8%	5,8%
GALP	5,1%	5,2%	5,0%	5,5%	4,9%
Iberdrola	4,9%	6,2%	6,3%	5,7%	4,7%
MEO ENERGIA	0,0%	0,2%	0,6%	1,0%	0,9%
ENI	0,0%	0,1%	0,1%	0,2%	0,3%
NATURGY					
AXPO					
Lusíadaenergia					
AUDAX					
Luzboa					
Enforcesco					
Alfa Energia					
Repsol					
Logica					
Ezurimbol					
Usenergy					
Jaf Plus					
Elergone					
Acciona					
Portulogus					
Ynerluz					
PropensA					
MUON					
G9Telecom					
CEPSA					
Capwatt					
On Demand					
PlenoEnergia					
FORTIA					

## Quota de mercado global por consumo abastecido

Data	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21	dez/22
EDP	41,7%	41,7%	40,7%	42,5%	41,4%
Endesa	16,8%	16,6%	17,0%	17,7%	18,6%
Iberdrola	17,1%	17,6%	16,2%	13,6%	12,5%
GALP	7,6%	6,6%	7,3%	7,9%	8,0%
AXPO	1,3%	2,4%	2,8%	3,1%	3,6%
FORTIA	3,2%	3,2%	3,5%	3,0%	2,9%
Acciona	1,8%	2,2%	1,6%	1,6%	2,3%
Goldenergy					
Elergone					
AUDAX					
ENI					
NATURGY					
MEO ENERGIA					
Luzboa					
Repsol					
Enforcesco					
Alfa Energia					
Portulogus					
Usenergy					
Lusíadaenergia					
Ezurimbol					
Jaf Plus					
PropensA					
Capwatt					
Logica					
CEPSA					
On Demand					
MUON					
Ynerluz					
G9Telecom					
PlenoEnergia					



## Quota de mercado por consumo abastecido - Doméstico

Data	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21	dez/22
EDP	76,4%	73,8%	70,1%	69,9%	69,3%
Endesa	5,9%	7,3%	8,8%	9,7%	12,4%
Goldenergy	1,3%	1,5%	2,4%	3,5%	5,5%
Iberdrola	5,9%	6,9%	6,9%	6,1%	5,1%
GALP	5,5%	5,2%	5,1%	5,9%	4,6%
MEO ENERGIA	0,1%	0,7%	1,0%	1,0%	1,0%
NATURGY	1,6%	1,1%	0,8%	0,7%	0,4%
ENI					
AXPO					
AUDAX					
Luzboa					
Enforcesco					
Lusíadaenergia					
Usenergy					
Repsol					
Logica					
Alfa Energia					
Jaf Plus					
Ezurimbol					
Portulogus					
PropensA					
Ynerluz					
Acciona					
CEPSA					
MUON					
G9Telecom					
Elergone					
On Demand					
PlenoEnergia					

## Quota de mercado por consumo abastecido - Pequenos negócios

Data	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21	dez/22
EDP	41,2%	42,6%	41,5%	46,6%	46,4%
Endesa	18,0%	16,0%	17,2%	20,7%	21,1%
Iberdrola	11,3%	11,0%	12,2%	7,0%	7,8%
GALP	10,6%	9,5%	7,4%	5,5%	5,8%
AXPO	2,3%	3,4%	4,4%	4,5%	4,6%
AUDAX	2,9%	2,3%	2,7%	2,5%	3,0%
ENI	1,9%	2,7%	2,1%	2,8%	2,0%
NATURGY					
Elergone					
Luzboa					
Enforcesco					
Acciona					
Usenergy					
Alfa Energia					
Portulogus					
MEO ENERGIA					
Repsol					
Goldenergy					
Jaf Plus					
Lusíadaenergia					
PropensA					
Capwatt					
Logica					
CEPSA					
Ezurimbol					
MUON					
Ynerluz					
On Demand					
G9Telecom					

## Quota de mercado por consumo abastecido - Industriais

Data	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21	dez/22
EDP	19,2%	20,4%	20,6%	26,2%	26,1%
Endesa	27,2%	24,5%	21,7%	23,0%	22,9%
Iberdrola	21,4%	23,7%	22,8%	14,7%	15,6%
GALP	8,5%	6,8%	9,0%	8,4%	7,8%
AXPO	2,6%	4,6%	5,6%	6,4%	6,7%
Energone	2,8%	3,3%	4,2%	4,1%	4,7%
AUDAX	3,1%	2,7%	3,3%	4,3%	4,1%
Acciona					
ENI					
MEO ENERGIA					
Luzboa					
NATURGY					
Enforresco					
Alfa Energia					
Portulogus					
Ezurimbol					
Propensa					
Jaf Plus					
Capwatt					
Usenergy					
Lusíadaenergia					
CEPSA					
On Demand					
Logica					
Repsol					
FORTIA					
MUON					
Ynerluz					

## Quota de mercado por consumo abastecido - Grandes consumidores

Data	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21	dez/22
Iberdrola	30,7%	27,8%	24,2%	27,5%	22,2%
Endesa	17,8%	19,6%	24,8%	22,8%	21,8%
EDP	20,9%	22,4%	18,4%	17,9%	15,1%
GALP	8,4%	7,6%	8,6%	11,5%	15,0%
FORTIA	14,7%	14,7%	16,2%	13,9%	13,8%
Acciona	3,8%	4,7%	3,1%	2,5%	4,6%
AXPO	0,3%	1,4%	1,3%	1,5%	4,3%
NATURGY					
Repsol					
Luzboa					
Enforcesco					
Elergone					
AUDAX					
Usenergy					
MUON					
Capwatt					

## 10.2 GÁS

## Quota de Mercado por número de clientes

Data	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21	dez/22
EDP	55,1%	52,8%	50,9%	49,4%	46,2%
Galp	23,7%	24,1%	23,5%	23,4%	21,6%
Goldenergy	12,3%	11,5%	11,7%	12,1%	15,2%
Endesa	5,9%	7,0%	8,4%	9,1%	11,9%
Iberdrola	2,9%	4,5%	5,2%	5,5%	4,5%
Dourogas Natural	0,0%	0,0%	0,2%	0,3%	0,3%
ENI	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%
Naturgy					
REPSOL					
Audax					
Lusíadaenergia					
USENERG					
G9Telecom					
JAFPLUS					
ENFORC					
EZU					
PORTULOGOS					
CAPWATT					
MEO					
AXPO					

## Quota de Mercado por consumo abastecido

Data	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21	dez/22
Galp	55,5%	60,5%	60,0%	53,9%	49,6%
Naturgy	14,0%	12,5%	9,5%	15,4%	16,6%
Endesa	11,0%	11,0%	12,0%	14,2%	13,5%
EDP	10,1%	10,9%	10,8%	10,5%	10,1%
Goldenergy	3,7%	4,0%	6,0%	4,6%	5,6%
AXPO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%
CAPWATT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
Iberdrola					
Douro Gás Natural					
Audax					
ENI					
USENERG					
PORTULOGOS					
Lusíadaenergia					
REPSOL					
JAFPLUS					
G9Telecom					
EZU					
ENFORC					
MEO					

## Quota de Mercado por consumo abastecido - Residenciais

Data	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21	dez/22
EDP	56,5%	52,9%	50,4%	47,8%	46,2%
Galp	23,3%	23,7%	23,1%	25,1%	22,8%
Goldenergy	13,0%	11,8%	11,7%	11,8%	13,9%
Endesa	5,4%	7,3%	9,1%	9,3%	11,6%
Iberdrola	1,6%	4,3%	5,3%	5,6%	5,1%
Douro Gás Natural	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%	0,2%
ENI	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Lusíadaenergia					
REPSOL					
Audax					
G9Telecom					
USENERG					
JAFPLUS					
EZU					
Naturgy					
ENFORC					
MEO					

## Quota de Mercado por consumo abastecido - PME

Data	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21	dez/22
EDP	52,4%	50,1%	48,2%	46,0%	43,8%
Galp	29,4%	29,6%	28,6%	29,6%	29,8%
Goldenergy	11,0%	9,7%	10,0%	10,0%	11,2%
Endesa	4,0%	5,6%	6,7%	6,7%	8,1%
Iberdrola	1,5%	3,4%	4,3%	4,8%	4,7%
Naturgy	0,2%	0,4%	0,4%	0,6%	0,9%
Audax	0,3%	0,3%	0,6%	0,7%	0,6%
Douro Gás Natural					
ENI					
Lusíadaenergia					
USENERG					
JAFPLUS					
G9Telecom					
EZU					
PORTULOGOS					
ENFORC					
MEO					

## Quota de Mercado por consumo abastecido - Industriais

Data	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21	dez/22
Galp	56,5%	55,2%	50,7%	49,9%	43,7%
Goldenergy	14,7%	15,7%	19,6%	16,4%	18,1%
EDP	12,4%	12,2%	12,7%	12,2%	13,1%
Endesa	6,2%	8,9%	8,9%	10,3%	12,0%
Naturgy	6,5%	4,8%	4,7%	7,2%	9,5%
Audax	0,2%	0,3%	0,9%	1,6%	1,6%
CAPWATT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
Douro Gás Natural					
ENI					
Iberdrola					
PORTULOGOS					
USENERG					
JAFPLUS					
Lusíadaenergia					

## Quota de Mercado por consumo abastecido - Grandes Consumidores

Data	dez/18	dez/19	dez/20	dez/21	dez/22
Galp	58,2%	64,8%	65,1%	57,7%	53,8%
Naturgy	16,4%	14,8%	11,1%	18,3%	19,9%
Endesa	12,1%	11,7%	12,8%	15,4%	14,2%
EDP	5,4%	6,4%	6,1%	5,8%	4,9%
Goldenergy	1,6%	1,7%	3,9%	2,3%	2,5%
AXPO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%
CAPWATT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%
Douro Gás Natural					
ENI					
Audax					





ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

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

+351 213 033 200  
erse@erse.pt  
www.erse.pt