

FLASH EUROBAROMETER 566

# Comportamento dos consumidores na transição energética

RELATÓRIO EUROBAROMETER  
JUNHO – JULHO DE 2025

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Inquérito realizado pela Ipsos European Public Affairs a pedido da Comissão Europeia,  
Direção-Geral da Energia

Inquérito coordenado pela Comissão Europeia, Direção-Geral da Comunicação  
(Unidade «Opinião Pública e Participação dos Cidadãos» da DG COMM)

O presente documento não representa o ponto de vista da Comissão Europeia. As interpretações e opiniões nele contidas são apenas as dos autores.

Título do projeto Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Relatório

PT

Número do catálogo

MJ-01-25-125-PT-N

ISBN

978-92-68-32725-8

doi:10.2833/2049007

© União Europeia, 2025

<https://europa.eu/eurobarometer>



Documento preparado por Pierre Dieumegard para Europe-Democracy-Esperanto

O objectivo deste documento "provisório" é permitir que mais pessoas na União Europeia tomem conhecimento de documentos produzidos pela União Europeia (e financiados pelos seus impostos).

**Se não houver traduções, os cidadãos são excluídos do debate.**

Este documento «Eurobarometer» só existia em inglês, num ficheiro pdf. A partir do ficheiro inicial, criámos um odt-file, preparado pelo software Libre Office, para tradução automática para outras línguas. Os resultados estão agora disponíveis em todas as línguas oficiais.

**É desejável que a administração da UE assuma a tradução de documentos importantes. Os «documentos importantes» não são apenas leis e regulamentos, mas também as informações importantes necessárias para tomar decisões informadas em conjunto.**

A fim de discutir o nosso futuro comum em conjunto, e para permitir traduções confiáveis, a língua internacional Esperanto seria muito útil devido à sua simplicidade, regularidade e precisão.

Contacte-nos :

[Kontaktto \(europokune.eu\)](mailto:Kontaktto@europokune.eu)

<https://e-d-e.org/-Kontakti-EDE>

## Índice

Introdução.....	4
Principais conclusões.....	6
1. Perceções dos consumidores e avaliação do mercado.....	8
1.1. Confiança no mercado da energia e nos fornecedores de energia.....	8
1.2. Avaliação dos serviços energéticos.....	11
1.4. Domínios a melhorar no mercado da energia.....	20
2. Consumo de energia e práticas de faturação.....	24
2.1. Compreender as faturas de energia.....	24
2.2. Acompanhamento do consumo de energia.....	29
2.3. Fatores que influenciam as alterações no comportamento de consumo de energia.....	32
3. Seleção de fornecedores e comportamento de mudança de fornecedor.....	37
3.1. Fatores importantes na seleção de um fornecedor de energia.....	37
3.2. Comportamento dos consumidores em matéria de mudança de fornecedor.....	43
3.3. Motivos da mudança.....	46
3.4. Razões para não mudar.....	50
3.5. Fontes de informação para a mudança de decisão.....	54
Observações.....	63
Especificações técnicas.....	65
Questionário.....	68
Anexo relativo aos dados.....	76

## Introdução

Este Eurobarómetro Flash investiga o comportamento dos consumidores da UE na transição energética. Examina temas fundamentais, como a confiança dos consumidores nos mercados e fornecedores de energia, a avaliação dos serviços energéticos e as medidas de proteção dos consumidores. O inquérito explora a compreensão que os consumidores têm das faturas de energia, os seus hábitos de monitorização do consumo e os fatores que influenciam as alterações no consumo de energia. Também analisa as preferências dos consumidores ao selecionar fornecedores de energia, o comportamento de mudança, as motivações para mudar de fornecedor e os potenciais obstáculos à mudança. Além disso, o estudo analisa as fontes de informação utilizadas pelos consumidores quando tomam decisões sobre fornecedores de energia e as áreas a melhorar nos mercados de energia para melhor servir os consumidores.

Em nome da Comissão Europeia, a Direção-Geral da Energia, a Ipsos European Public Affairs entrevistou uma amostra representativa de cidadãos da UE, com idade igual ou superior a 18 anos, em cada um dos 27 Estados-Membros da União Europeia.

Entre 30 de junho e 15 de julho de 2025, foram realizadas 18 250 entrevistas por telefone (telemóvel e telefone fixo). Os dados dos inquéritos são ponderados de acordo com as proporções conhecidas da população. As médias da UE-27 são ponderadas de acordo com a dimensão da população de mais de 18 habitantes de cada Estado-Membro da UE. Em anexo ao presente relatório figura uma nota técnica sobre os métodos aplicados para realizar o inquérito.

Para efeitos do presente relatório, o grupo-alvo está limitado aos cidadãos da UE, com idade igual ou superior a 18 anos, envolvidos na tomada de decisões sobre os fornecedores de energia no seu agregado familiar (excluindo aqueles que indicam que o preço da energia é fixado porque está incluído na sua renda sem a possibilidade de autoexclusão) (ou seja, DX1\_2

igual a «Sim» e DX2 não igual a «O preço da energia é fixado porque está incluído na sua renda sem a possibilidade de autoexclusão»). Estes decisores em matéria de energia são referidos como inquiridos ao longo do relatório.

## Notas

- Devido à estrutura específica dos seus mercados da energia, algumas perguntas não eram aplicáveis e, por conseguinte, não foram colocadas em Chipre e Malta.
  - É igualmente importante considerar que, em alguns países, os preços da energia permanecem total ou parcialmente regulamentados. Por exemplo, o comportamento de mudança de fornecedor nos Países Baixos, onde o mercado é liberalizado, pode diferir da Eslováquia ou da Hungria, onde os preços da energia para as famílias são regulados. Este contexto é crucial para a interpretação dos resultados deste Eurobarómetro Flash.
  - Os resultados dos inquéritos estão sujeitos a tolerâncias de amostragem, o que significa que nem todas as diferenças aparentes entre países e grupos sociodemográficos podem ser estatisticamente significativas. Assim, apenas as diferenças que são estatisticamente significativas (ao nível de confiança de 5 %) – ou seja, em que é razoavelmente certo que não são suscetíveis de ter ocorrido por acaso – são destacadas no texto.
  - Os resultados deste Eurobarómetro Flash são apresentados por país e em termos de características sociodemográficas.
- Embora tenha sido realizada uma revisão de várias sociodemografias, a discussão limita-se àquelas que mostram diferenças estatisticamente significativas, que são ilustradas nos quadros que acompanham.
- As percentagens podem não corresponder a 100%, uma vez que são arredondadas para a percentagem mais próxima. Os percentuais de resposta excedem 100% se a pergunta permitiu que os entrevistados selecionassem várias respostas. Devido ao arredondamento, as percentagens apresentadas nos gráficos nem sempre correspondem exatamente aos totais mencionados no texto.
  - Neste relatório, os países são referidos pela sua abreviatura oficial, como indicado abaixo.

BE	Bélgica	FR	França	NL	Países Baixos
BG	Bulgária	HR	Croácia	AT	Áustria
CZ	Chéquia	IT	Itália	PL	Polónia
DK	Dinamarca	CY	Rep. de Chipre*	PT	Portugal
DE	Alemanha	LV	Letónia	RO	Roménia
EE	Estónia	LT	Lituânia	SI	Eslovénia
IE	Irlanda	LU	Luxemburgo	SK	Eslováquia
EL	Grécia	HU	Hungria	FI	Finlândia
ES	Espanha	MT	Malta	SE	Suécia

\* Chipre no seu conjunto é um dos 27 Estados-Membros da UE. Por razões práticas, as entrevistas só são realizadas na parte do país controlada pelo Governo da República de Chipre.

## Principais conclusões

### Perceções dos consumidores e avaliação do mercado

- Mais de um terço (35%) dos inquiridos que tomam decisões relacionadas com a energia no seu agregado familiar afirma não confiar no mercado do seu país para fornecer preços justos e serviços fiáveis. Em contrapartida, 63 % confiam no mercado da energia do seu país. No total, 79 % dos inquiridos confiam que o(s) seu(s) fornecedor(es) de eletricidade (e gás) fornece(m) preços justos e um serviço fiável.
- Cerca de um em cada seis inquiridos (17%) discorda que é fácil entrar em contacto com o seu fornecedor de energia quando necessitam de assistência ou informação. Uma percentagem mais elevada (22 %) discorda de que as suas faturas de energia sejam fáceis de compreender. Um em cada quatro inquiridos (25 %) discorda de que o seu fornecedor de energia forneça informações de fácil compreensão sobre ofertas e promoções. Cerca de um em cada cinco (20 %) discorda de que o seu fornecedor de energia esteja a investir suficientemente em fontes de energia renováveis.

### Defesa do consumidor

- Cerca de um em cada três inquiridos (32%) discorda da opinião de que os consumidores de energia no seu país estão bem protegidos (por exemplo, contra práticas desleais ou desconexão).
- Pouco mais de oito em cada dez inquiridos (82%) concordam que confiariam mais num fornecedor de energia se se comprometessem com um código de conduta oficialmente certificado em matéria de direitos dos consumidores.
- Quase quatro em cada dez inquiridos (38 %) discordam da afirmação de que «se acredita que está a ser tratado de forma injusta pelo seu fornecedor de energia, tem conhecimento das autoridades nacionais a que pode recorrer para obter assistência».

- Os inquiridos foram questionados sobre domínios que, na sua opinião, necessitam de melhorias para que o mercado da energia no seu país funcione melhor para os consumidores. O domínio de maior classificação para a melhoria no mercado da energia, selecionado por 38 % dos inquiridos, é uma melhor proteção dos consumidores vulneráveis e dos que se encontram em situação de pobreza energética. Seguem-se de perto uma maior clareza e transparência das faturas de energia (34 %) e uma maior prevenção de práticas comerciais desleais (por exemplo, telemarketing) (34 %).

### Consumo de energia e práticas de faturação

- Questionados sobre as partes das suas faturas de eletricidade (e gás) que consideram mais difíceis de compreender, 36% dos inquiridos referem ter dificuldade em compreender os impostos e as taxas aplicáveis à manutenção da infraestrutura energética. Cerca de um em cada seis inquiridos cita o custo de cada unidade de energia que consome (16%), o cálculo do montante total a pagar (16%) e a duração do contrato, as taxas de rescisão antecipada e o que acontece quando o período do contrato termina (16%).
- Os inquiridos foram igualmente questionados sobre a frequência do acompanhamento do seu consumo de energia, tanto para a eletricidade como para o gás. Pouco mais de metade dos inquiridos (52 %) relatam acompanhar o seu consumo de eletricidade pelo menos uma vez por mês ou com mais frequência. Pouco menos de metade dos inquiridos (45 %) que estão ligados à rede de gás natural indicam acompanhar o seu consumo de gás pelo menos uma vez por mês ou com maior frequência.
- Os inquiridos foram questionados sobre as suas motivações para alterar o seu comportamento de consumo de energia em casa. O inquérito propôs três mudanças de comportamento

específicas: redução da utilização de aquecimento ou ar condicionado, funcionamento de aparelhos como máquinas de lavar roupa e máquinas de lavar louça fora das horas de ponta e utilização de dispositivos inteligentes para programar automaticamente a utilização do aparelho fora das horas de ponta. Entre aqueles que estão abertos à mudança, apenas ou principalmente razões económicas surgem como o principal motivador para as três mudanças listadas, com 59% a 65% dos entrevistados citando estas razões. No entanto, uma percentagem que varia entre 20 % e 24 % cita principalmente ou apenas razões ambientais como motivação para os diferentes comportamentos.

#### Seleção de fornecedores e comportamento de mudança de fornecedor

- Os inquiridos foram então questionados sobre fatores importantes (além do preço) aquando da seleção de um fornecedor de energia. A qualidade do serviço ocupa o primeiro lugar, selecionada por mais de um terço dos que mudaram (36%) e mais de metade dos que não mudaram (52%). Segue-se a reputação do fornecedor, selecionado por, pelo menos, um terço dos inquiridos em ambos os grupos (34 % para os comutadores e 38 % para os não comutadores).
- Menos de quatro em cada dez (38%) inquiridos indicam ter mudado de fornecedor de eletricidade nos últimos três anos, enquanto mais de um terço (36%) não muda há mais de uma década ou nunca muda de fornecedor. Um terço dos inquiridos (33 %) ligados à rede de gás natural indica ter mudado de fornecedor de gás nos últimos três anos, em comparação com 38 % que não mudaram de fornecedor há mais de uma década ou que nunca mudaram de fornecedor.
- Os inquiridos que mudaram de fornecedor de energia nos últimos três anos foram questionados sobre as principais razões para a sua decisão mais recente. Mais de dois terços (68%) dos inquiridos indicam que mudaram porque encontraram uma oferta com um preço melhor. Outras razões para a mudança são comunicadas por percentagens mais pequenas de inquiridos: mudança de casa (18 %); recomendações da família, amigos ou colegas (13 %); a necessidade de um fornecedor de energia mais respeitador do ambiente (11 %); ter tido problemas de faturação (10 %); mau atendimento ao cliente (8%); ter sido contactado por outro fornecedor de energia (7 %); beneficiar de serviços adicionais prestados por outro fornecedor de energia, como a oferta de isolamento doméstico ou outras medidas de eficiência energética (5 %).
- Os inquiridos que não mudaram de fornecedor de energia nos últimos três anos foram questionados sobre as principais razões que os impediram de mudar. Pouco mais de metade (52%) deste grupo indica que não o fez porque está satisfeito com a fiabilidade, o serviço e o preço do seu atual fornecedor de energia. Cerca de um em cada quatro (26 %) inquiridos responde que não considera que exista qualquer diferença entre os fornecedores de energia para que a mudança valha a pena.
- Os inquiridos, independentemente de terem mudado de fornecedor de energia nos últimos três anos, foram questionados sobre as suas principais fontes de informação para as decisões de mudança - decisões já tomadas ou potenciais escolhas futuras. Para os operadores de comutação recentes, os sítios Web dos fornecedores de energia e os sítios Web de comparação de preços são citados como fontes de informação comuns por 34 % dos inquiridos. Para os que não mudam de fornecedor, as recomendações presenciais de amigos, familiares ou colegas surgem como a principal fonte de informação (46 % contra 25 % dos que mudam de fornecedor), seguidas dos sítios Web de comparação de preços (34 %) e dos sítios Web dos fornecedores de energia (33 %).

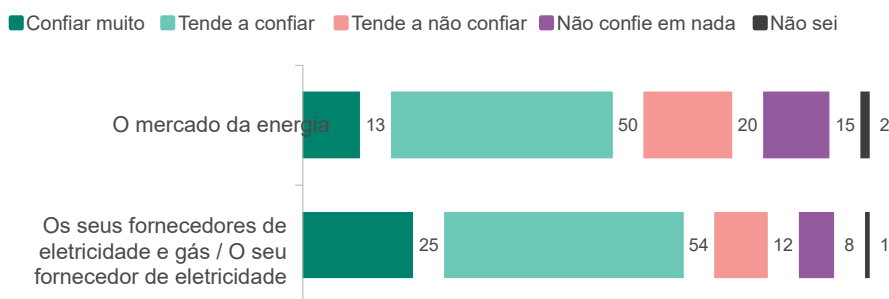
## 1. Perceções dos consumidores e avaliação do mercado

### 1.1. Confiança no mercado da energia e nos fornecedores de energia

Mais de um terço (35 %) dos inquiridos que tomam decisões relacionadas com a energia no seu agregado familiar não confia no mercado da energia do seu país para fornecer preços justos e serviços fiáveis. Em contrapartida, 63 % confiam no mercado da energia do seu país.

Cerca de oito em cada dez (79 %) decisores no domínio da energia confiam no(s) seu(s) fornecedor(es) de eletricidade (e gás) para fornecerem preços justos e um serviço fiável. Por outro lado, dois em cada dez inquiridos (20 %) não confiam no(s) seu(s) prestador(es).

**Q1** Quanto confia no seguinte para proporcionar preços justos e um serviço fiável?



(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar



## Diferenças entre países

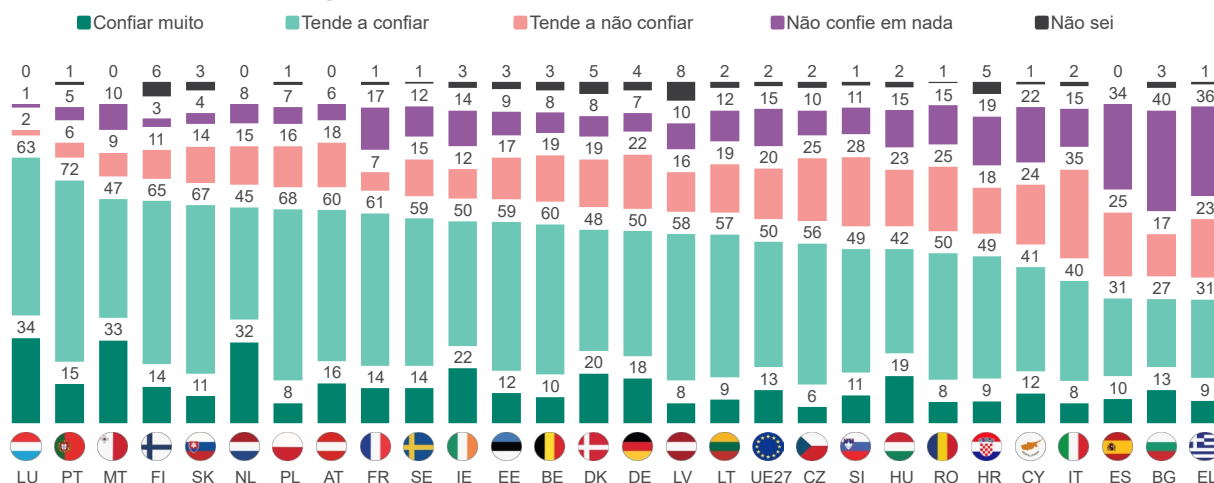
Os resultados de cada país mostram que, entre os decisores em matéria de energia, pelo menos metade dos inquiridos em quase todos os Estados-Membros confia no mercado da energia do seu país para fornecer preços justos e serviços fiáveis, sendo as exceções a Grécia (40 %), a Bulgária (40 %), a Espanha (41 %) e a Itália (48 %). Os níveis mais elevados de confiança observam-se em Portugal (88 %) e no Luxemburgo (97 %).<sup>1</sup>

A maioria dos inquiridos em todos os países confia que o(s) seu(s) fornecedor(es) de eletricidade (e gás) fornece(m) preços justos e serviços fiáveis, embora a dimensão relativa

desta maioria varie muito consoante o país. Pelo menos nove em cada dez inquiridos confiam no(s) seu(s) fornecedor(es) de eletricidade (e gás) no Luxemburgo (93 %), na Eslováquia (91 %), em França (91 %), na Finlândia (90 %) e em Portugal (90 %). Por outro lado, menos de dois terços dos inquiridos partilham esta opinião em Chipre (57 %), Espanha (62 %), Bulgária (63 %) e Grécia (65 %).

### Q11 Quanto confia no seguinte para fornecer preços justos e um serviço fiável?

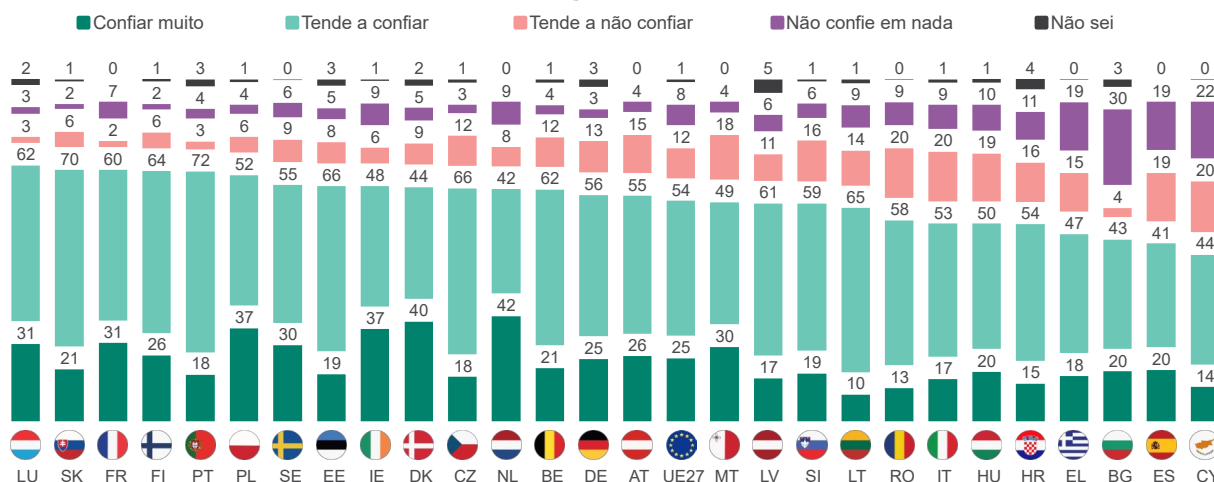
#### O mercado da energia



(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

### Q1\_2 Quanto confia no seguinte para fornecer preços justos e um serviço fiável?

#### Os seus fornecedores de eletricidade e gás/O seu fornecedor de eletricidade



(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

1 Devido ao arredondamento, as percentagens para as opções de resposta separadas apresentadas nos gráficos nem sempre correspondem exatamente aos totais mencionados no texto.

### Considerações sociodemográficas

Os inquiridos com idades compreendidas entre os 18 e os 24 anos são um pouco mais propensos do que os inquiridos mais velhos a confiar no mercado da energia do seu país (69 % contra 63 % dos inquiridos com idades compreendidas entre os 40 e os 54 anos e 62 % dos inquiridos com mais de 55 anos).

Os inquiridos que trabalham por conta própria (74 %) têm menos probabilidades do que todos os outros grupos profissionais (79 %-84 %) de confiar no(s) seu(s) fornecedor(es) de eletricidade (e gás).

O estado da habitação também desempenha um papel nos níveis de confiança nos fornecedores de energia. Os proprietários de apartamentos (76%) são um pouco menos propensos do que aqueles que alugam um apartamento ou casa (80%-82%) a confiar nos seus fornecedores.

Os inquiridos que podem sempre pagar as suas faturas de energia (64 %) são mais propensos do que os que se preocupam em poder pagar as

suas faturas de energia (58 %) a confiar no mercado da energia do seu país.

Q1 Quanto confia no seguinte para proporcionar preços justos e um serviço fiável? % Total «Confiança»

	O mercado da energia	Os seus fornecedores de eletricidade e gás/O seu fornecedor de eletricidade
UE27	63	79
<b>Idade</b>		
18-24	69	80
25-39	64	79
40-54	63	78
55+	62	79
<b>Situação profissional</b>		
Trabalhadores por conta própria	62	74
Empregado	65	79
Trabalhador manual	64	84
Não funciona	62	79
<b>Estado da habitação</b>		
Aluguer de uma casa unifamiliar	64	82
Arrendar um apartamento	67	80
Possuir uma casa unifamiliar	64	79
Devido a um apartamento	60	76
<b>Situação financeira</b>		
Pode sempre pagar as suas contas de energia	64	79
Preocupa-se com a possibilidade de pagar as suas faturas de energia, mas normalmente consegue fazê-lo	58	76
Por vezes, não consegue pagar as suas faturas de energia a tempo	64	78
Muitas vezes, não consegue pagar as suas faturas de energia a tempo	52	73

(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

## 1.2. Avaliação dos serviços energéticos

Embora mais de três quartos (78%) dos decisores energéticos, ou inquiridos, concordem que é fácil entrar em contacto com o seu fornecedor de energia quando necessitam de assistência ou informação, cerca de um em cada seis (17%) consideram que tal não é fácil.

Mais de dois em cada dez inquiridos discordam (22 %) de que as suas faturas de energia são fáceis de compreender.<sup>2</sup> Pouco mais de três quartos (77%) concordam com esta afirmação.

Um quarto dos inquiridos (25 %) discorda de que o seu fornecedor de energia forneça informações de fácil compreensão sobre ofertas e promoções. Cerca de sete em cada dez inquiridos (71%) concordam com esta afirmação.

Cerca de um em cada cinco inquiridos (21 %) discorda que o seu fornecedor de energia esteja a investir suficientemente em fontes de energia renováveis. Em contraste, cerca de dois terços (66%) concordam com esta afirmação. Mais de um em cada dez inquiridos (13 %) não sabe se o seu fornecedor de energia está a investir suficientemente em fontes de energia renováveis.

assistência ou informação. Por outro lado, cerca de nove em cada dez inquiridos na Chéquia (89 %) e na Eslováquia (89 %) partilham deste ponto de vista.

Não mais de seis em cada dez inquiridos em Chipre (58 %), na Polónia (59 %) e na Hungria (60 %) concordam que as suas faturas de energia são fáceis de compreender. Em contrapartida, mais de nove em cada dez inquiridos no Luxemburgo (95 %), em França (93 %) e na Finlândia (91 %) concordam com esta afirmação.

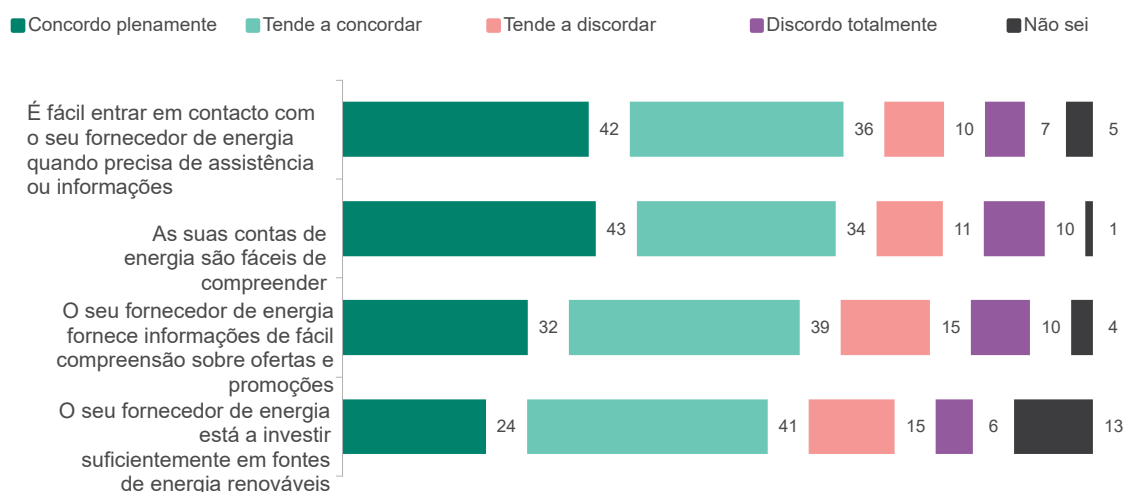
Os inquiridos na Bulgária (39 %), em Chipre (45 %), seguidos dos inquiridos em Espanha (54 %) e na Hungria (55 %), são os que menos tendem a concordar que o seu fornecedor de energia fornece informações de fácil compreensão sobre ofertas e promoções. No Luxemburgo, por outro lado, quase nove em cada dez inquiridos (88 %) concordam com esta opinião.

As percentagens mais pequenas de inquiridos que concordam que o seu fornecedor de energia está a investir suficientemente em fontes de energia renováveis são observadas em Chipre (30 %), na Hungria (38 %), na Bulgária (40 %), na Croácia (42 %) e na Letónia (43 %). As maiores quotas, por sua vez, encontram-se novamente no Luxemburgo (86%) e em França (82%).

### Diferenças entre países

Menos de dois terços dos inquiridos em Chipre (54 %), na Croácia (62 %) e na Hungria (63 %) concordam que é fácil entrar em contacto com o seu fornecedor de energia quando necessitam de

**P2** Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre os seus fornecedores de eletricidade e gás/o seu fornecedor de eletricidade?



(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar.

2 Devido ao arredondamento, as percentagens para as opções de resposta separadas apresentadas nos gráficos nem sempre correspondem exatamente aos totais mencionados no texto.

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

P2 Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre os seus fornecedores de eletricidade e gás/o seu fornecedor de eletricidade? % Total «Concordo»

	É fácil entrar em contacto com o seu fornecedor de energia quando precisa de assistência ou informações	As suas contas de energia são fáceis de compreender	O seu fornecedor de energia fornece informações de fácil compreensão sobre ofertas e promoções	O seu fornecedor de energia está a investir suficientemente em fontes de energia renováveis
UE27	78	77	71	66
BE	76	78	65	64
BG	68	68	39	40
CZ	89	82	81	50
DK	68	72	64	50
DE	82	86	78	65
EE	75	84	65	50
IE	88	87	82	72
EL	79	68	69	56
ES	68	63	54	62
FR	85	93	79	82
HR	62	70	65	42
IT	77	76	68	67
CY	54	58	45	30
LV	79	88	71	43
LT	76	86	77	63
LU	87	95	88	86
HU	63	60	55	38
MT	69	84	62	65
NL	87	76	80	77
AT	85	74	72	79
PL	76	59	66	54
PT	83	83	83	79
RO	69	73	76	61
SI	83	80	74	55
SK	89	86	80	61
FI	82	91	80	74
SE	83	86	79	70

Nota: Quanto maior a parte que concorda com a afirmação, mais verde escura é a célula.

(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

### Considerações sociodemográficas

Os inquiridos mais jovens (com idades compreendidas entre os 18 e os 24 anos) são mais propensos do que os grupos mais velhos a concordar com algumas das afirmações sobre os serviços energéticos: nomeadamente, que o seu fornecedor de energia fornece informações de fácil compreensão sobre ofertas e promoções (76 %, no total, concordam contra 70 %-71% dos grupos mais velhos) e que o seu fornecedor de energia está a investir suficientemente em fontes de energia renováveis (71 % contra 64 % das pessoas com idades compreendidas entre os 25 e os 39 anos ou entre os 40 e os 54 anos).

Os inquiridos independentes são menos propensos do que os trabalhadores a concordar que o seu fornecedor de energia fornece informações de fácil compreensão sobre ofertas e promoções (67 % contra 73 %).

Os inquiridos que alugam o seu alojamento ou o seu apartamento (81%) são mais propensos do

que os proprietários de um apartamento (73%) ou de uma casa unifamiliar (77%) a concordar que as suas faturas de energia são fáceis de compreender.

A situação financeira também desempenha um papel na avaliação dos serviços energéticos. Os inquiridos que são por vezes (70%) ou frequentemente (65%) incapazes de pagar as suas faturas de energia são menos propensos do que aqueles que podem sempre ou habitualmente pagar as suas faturas (75%-78%) a concordar que as suas faturas de energia são fáceis de compreender. Estes grupos (58 % e 51 %, respetivamente) são também menos propensos do que os que se encontram numa melhor situação financeira (66 %) a concordar que o seu fornecedor de energia está a investir suficientemente em fontes de energia renováveis.

P2 Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre os seus fornecedores de eletricidade e gás/o seu fornecedor de eletricidade? % Total «Concordo»

	É fácil entrar em contacto com o seu fornecedor de energia quando precisa de assistência ou informações	As suas contas de energia são fáceis de compreender	O seu fornecedor de energia fornece informações de fácil compreensão sobre ofertas e promoções	O seu fornecedor de energia está a investir suficientemente em fontes de energia renováveis
UE27	78	77	71	66
<b>Idade</b>				
18-24	76	79	76	71
25-39	78	77	70	64
40-54	78	77	71	64
55+	79	77	71	66
<b>Situação profissional</b>				
Trabalhadores por conta própria	77	76	67	63
Empregado	79	78	73	66
Trabalhador manual	77	78	71	66
Não funciona	79	77	70	66
<b>Estado da habitação</b>				
Aluguer de uma casa unifamiliar	77	81	72	71
Arrendar um apartamento	81	81	73	67
Possuir uma casa unifamiliar	78	77	72	65
Devido a um apartamento	78	73	69	64
<b>Situação financeira</b>				
Pode sempre pagar as suas contas de energia	79	78	72	66
Preocupa-se com a possibilidade de pagar as suas faturas de energia, mas normalmente consegue fazê-lo	76	75	69	66
Por vezes, não consegue pagar as suas faturas de energia a tempo	78	70	63	58
Muitas vezes, não consegue pagar as suas faturas de energia a tempo	78	65	73	51

(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

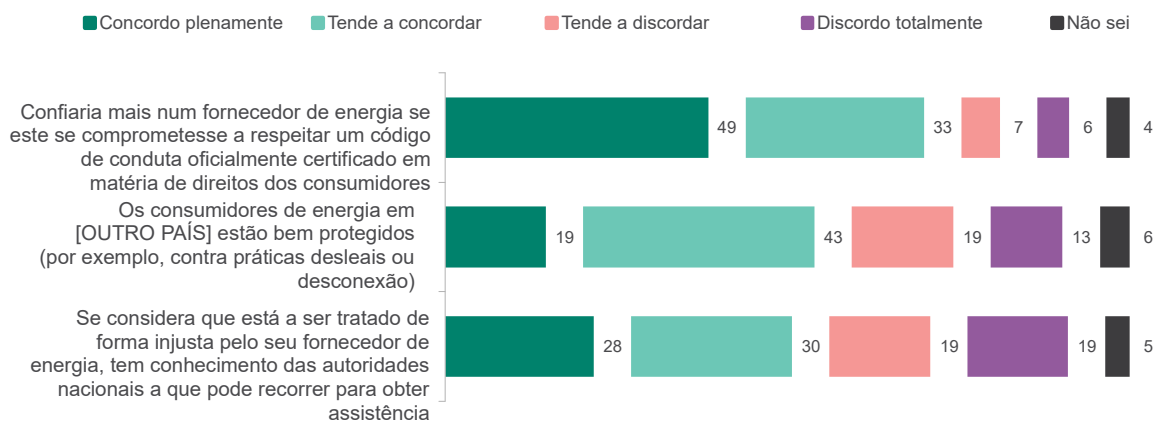
### 1.3. Proteção dos consumidores no setor da energia

Cerca de um terço (32 %) dos decisores ou inquiridos no domínio da energia discorda da opinião de que os consumidores de energia no seu país estão bem protegidos (por exemplo, contra práticas desleais ou desconexão). Pouco mais de seis em cada dez (62%) inquiridos concordam com a afirmação.

Quase quatro em cada dez inquiridos (38 %) discordam da afirmação de que «se considera que está a ser tratado de forma injusta pelo seu fornecedor de energia, sabe a que autoridades nacionais pode recorrer para obter assistência». Pouco menos de seis em cada dez (58%) inquiridos, por outro lado, concordam com esta afirmação.

Pouco mais de oito em cada dez inquiridos (82 %) concordam que confiariam mais num fornecedor de energia se se comprometessem a respeitar um código de conduta oficialmente certificado em matéria de direitos dos consumidores. Mais de um em cada dez inquiridos (13 %) discorda desta opinião.

**Q3** Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre os seus fornecedores de eletricidade e gás/o seu fornecedor de eletricidade?



(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

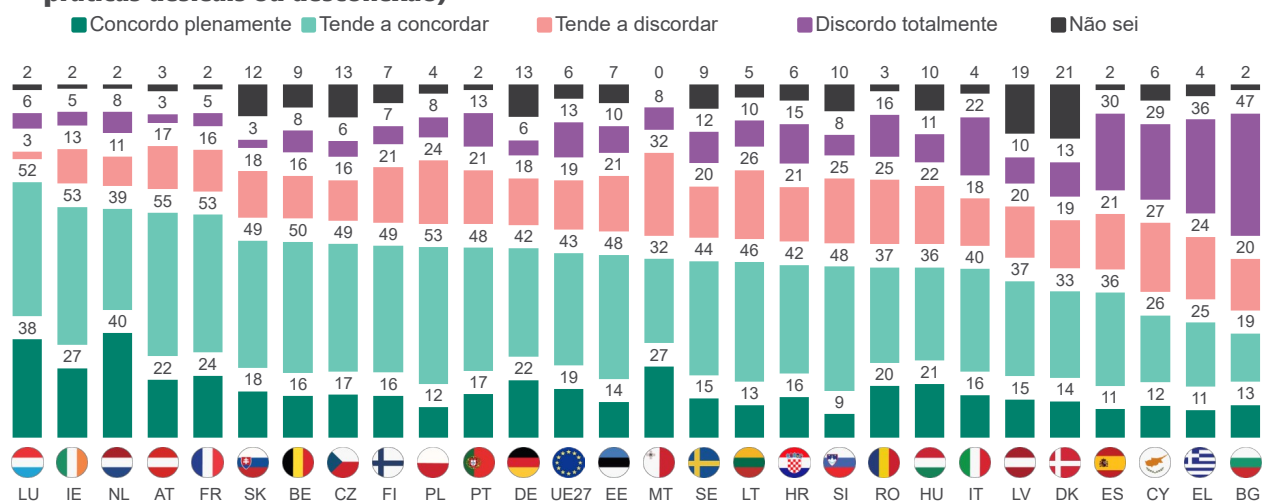
## Diferenças entre países

Nos Estados-Membros, observa-se uma grande variação na percentagem de inquiridos que concordam que os consumidores de energia no seu país estão bem protegidos (por exemplo, contra práticas desleais ou desconexão).

Menos de quatro em cada dez inquiridos concordam com esta afirmação na Bulgária (31 %), na Grécia (35 %) e em Chipre (38 %). Por outro lado, cerca de nove em cada dez inquiridos no Luxemburgo concordam com este ponto de vista. Outros países com um elevado nível de acordo incluem a Irlanda (80 %), os Países Baixos (79 %), a Áustria (78 %) e a França (77 %).<sup>3</sup>

**Q3\_1** Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre os seus fornecedores de eletricidade e gás/o seu fornecedor de eletricidade?

**Os consumidores de energia em [OUTRO PAÍS] estão bem protegidos (por exemplo, contra práticas desleais ou desconexão)**



(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

<sup>3</sup> Devido ao arredondamento, as percentagens para as opções de resposta separadas apresentadas nos gráficos nem sempre correspondem exatamente aos totais mencionados no texto.

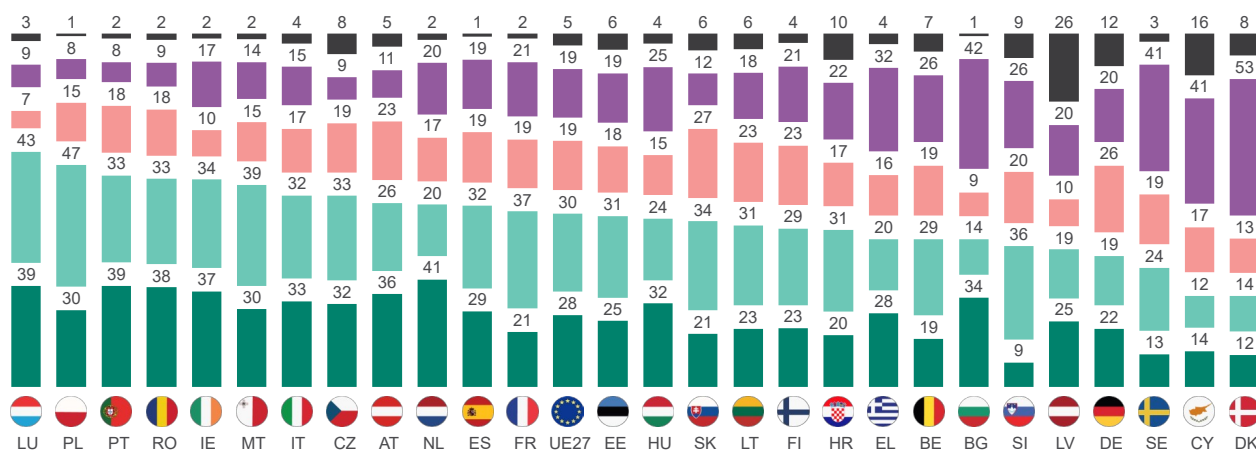
Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Na Dinamarca (26 %) e em Chipre (26 %), pouco mais de um em cada quatro inquiridos concorda que «se considera que está a ser tratado de forma injusta pelo seu fornecedor de energia, tem conhecimento das autoridades nacionais a que pode recorrer para obter assistência». Em contrapartida, pouco mais de oito em cada dez (82 %) inquiridos no Luxemburgo partilham este ponto de vista. A percentagem que concorda com esta afirmação é também elevada na Polónia (76 %), seguida de Portugal (72 %), da Roménia (71 %) e da Irlanda (71 %).

**Q3\_2** Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre os seus fornecedores de eletricidade e gás/o seu fornecedor de eletricidade?

**Se considera que está a ser tratado de forma injusta pelo seu fornecedor de energia, tem conhecimento das autoridades nacionais a que pode recorrer para obter assistência**

■ Concordo plenamente ■ Tende a concordar ■ Tende a discordar ■ Discordo totalmente ■ Não sei



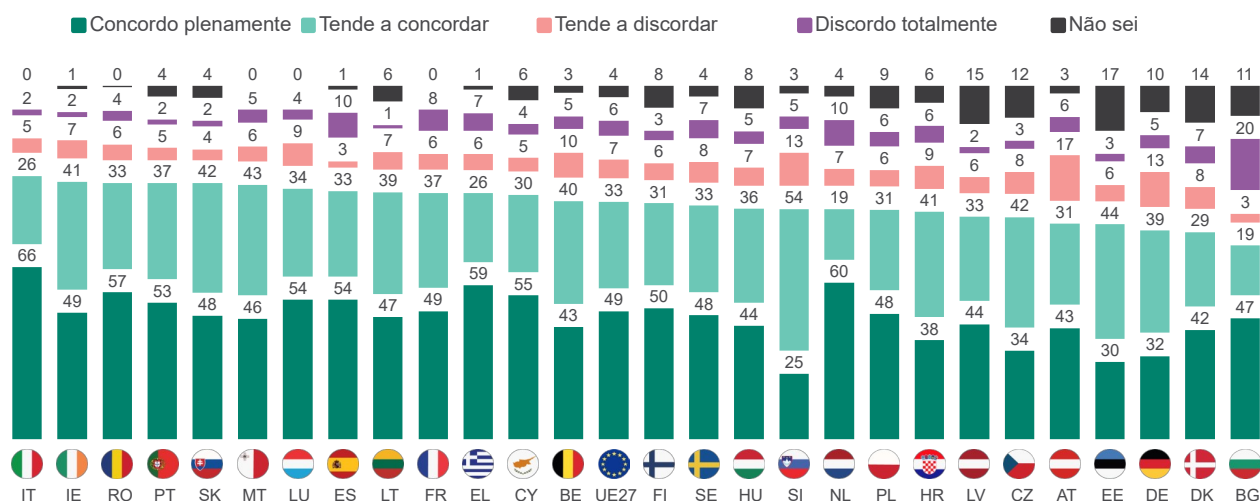
(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar



Pelo menos dois terços dos inquiridos em todos os Estados-Membros concordam que confiariam mais num fornecedor de energia se se comprometessem a respeitar um código de conduta oficialmente certificado em matéria de direitos dos consumidores. As percentagens mais pequenas que concordam com esta afirmação encontram-se na Bulgária (66 %), na Dinamarca (71 %) e na Alemanha (72 %), enquanto a maior percentagem é observada em Itália (92 %).

**Q3\_3** Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre os seus fornecedores de eletricidade e gás/o seu fornecedor de eletricidade?

**Confiaria mais num fornecedor de energia se este se comprometesse a respeitar um código de conduta oficialmente certificado em matéria de direitos dos consumidores**



(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

### Considerações sociodemográficas

Os inquiridos com idades compreendidas entre os 18 e os 24 anos (67 %) são mais propensos do que os inquiridos com idades compreendidas entre os 40 e os 54 anos (61 %) ou com mais de 55 anos (62 %) a concordar que os consumidores de energia no seu país estão bem protegidos (por exemplo, contra práticas desleais ou desconexão).

O estatuto da habitação também influencia a perceção da proteção dos consumidores no setor da energia. Os proprietários de apartamentos são mais propensos do que aqueles que alugam a concordar com as seguintes afirmações: «se considera que está a ser tratado de forma desleal pelo seu fornecedor de energia, sabe a que autoridades nacionais pode recorrer para obter assistência» (61 % contra 54 % a 55 % dos arrendatários) e «confiaria mais num fornecedor de energia se este se compromettesse a respeitar um código de conduta oficialmente certificado em matéria de direitos dos consumidores» (85 % contra 80 % dos arrendatários de uma casa unifamiliar). Em contrapartida, os proprietários de apartamentos são os menos suscetíveis de concordar que os consumidores de energia no seu país estão bem protegidos (por exemplo, contra práticas desleais ou desconexão) (59 % contra 62 %-69% dos outros grupos).

No que diz respeito à situação financeira dos inquiridos, aqueles que podem sempre pagar as faturas de energia são mais propensos a concordar que os consumidores do país estão bem protegidos, em comparação com aqueles que se preocupam com a sua capacidade de pagar as faturas, mas geralmente conseguem fazê-lo (64 % contra 55 %). Além disso, aqueles que se preocupam, mas geralmente conseguem pagar (53 %), têm menos probabilidades do que aqueles que podem sempre pagar faturas de energia (58 %) e aqueles que, por vezes, não podem pagar (65 %) de concordar com a afirmação «se acredita que está a ser tratado injustamente pelo seu fornecedor de energia, sabe a que autoridades nacionais pode recorrer para obter assistência».

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

P3 Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre os seus fornecedores de eletricidade e gás/o seu fornecedor de eletricidade? % Total «Concordo»

	Confiaria mais num fornecedor de energia se este se compromettesse a respeitar um código de conduta oficialmente certificado em matéria de direitos dos consumidores	Os consumidores de energia em [OUTRO PAÍS] estão bem protegidos (por exemplo, contra práticas desleais ou desconexão)	Se considera que está a ser tratado de forma injusta pelo seu fornecedor de energia, tem conhecimento das autoridades nacionais a que pode recorrer para obter assistência
UE27	82	62	58
<b>Idade</b>			
18-24	86	67	62
25-39	82	63	56
40-54	82	61	58
55+	82	62	57
<b>Estado da habitação</b>			
Aluguer de uma casa unifamiliar	80	69	54
Arrendar um apartamento	83	63	55
Possuir uma casa unifamiliar	82	62	58
Devido a um apartamento	85	59	61
<b>Situação financeira</b>			
Pode sempre pagar as suas contas de energia	82	64	58
Preocupa-se com a possibilidade de pagar as suas faturas de energia, mas normalmente consegue fazê-lo	85	55	53
Por vezes, não consegue pagar as suas faturas de energia a tempo	80	60	65
Muitas vezes, não consegue pagar as suas faturas de energia a tempo	83	59	61
(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar			

## 1.4. Domínios a melhorar no mercado da energia

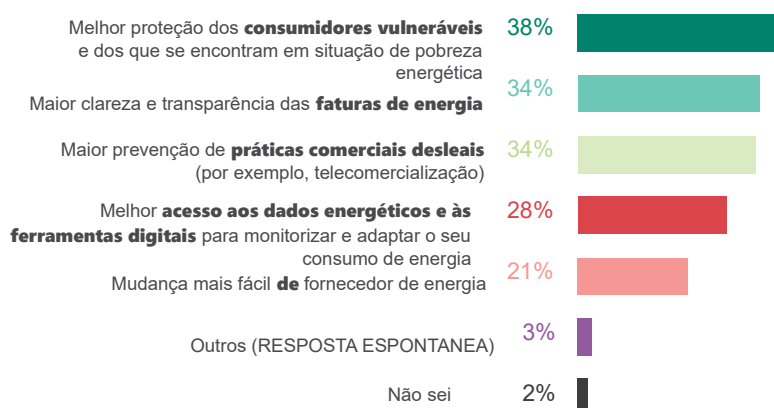
Os decisores em matéria de energia foram questionados sobre domínios que, na sua opinião, necessitam de melhorias para que o mercado da energia no seu país funcione melhor para os consumidores. Foi-lhes pedido que fornecessem até duas respostas. Note-se que a opção «mudança mais fácil de fornecedor de energia» não foi incluída para Chipre e Malta devido à estrutura específica dos seus mercados da energia.

O domínio com melhor classificação para a melhoria do mercado da energia, selecionado por 38 % dos inquiridos, é uma melhor proteção dos consumidores vulneráveis e dos que se encontram em situação de pobreza energética. Seguem-se de perto uma maior clareza e transparência das faturas de energia (34 %) e uma maior prevenção de práticas comerciais desleais (por exemplo, telemarketing) (34 %), cada uma selecionada por cerca de um terço dos inquiridos.

Pouco menos de três em cada dez inquiridos (28 %) indicam um melhor acesso aos dados energéticos e às ferramentas digitais para monitorizar e adaptar o seu consumo de energia como um dos domínios que mais necessitam de melhorias.

Cerca de dois em cada dez (21 %) inquiridos referem que uma mudança mais fácil entre fornecedores de energia é um dos domínios que mais necessitam de ser melhorados para que o mercado da energia do seu país funcione melhor para os consumidores.

**Q4** Para melhorar o funcionamento do mercado da energia em [O SEU PAÍS] para os consumidores, qual das seguintes áreas necessita de melhorias? Pode-se dar até duas respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]



### Diferenças entre países

Nos Estados-Membros, verificam-se grandes variações na área de melhoria do mercado da energia mais frequentemente mencionada.

Em 15 Estados-Membros, uma melhor proteção dos consumidores vulneráveis e dos que se encontram em situação de pobreza energética ocupa o primeiro lugar como domínio a melhorar. A maior percentagem de inquiridos que selecionam esta área encontra-se em Chipre (71 %), seguido (à distância) pela Roménia (55 %), Finlândia (52 %), Grécia (51 %) e Países Baixos (50 %). Em contrapartida, cerca de um em cada quatro inquiridos partilha desta opinião na Lituânia (24 %).

Em seis Estados-Membros, uma maior clareza e transparência das faturas de energia é a principal área a melhorar no mercado da energia: Portugal (45 %), Hungria (43 %), Alemanha (41 %), Polónia (39 %), Dinamarca (39 %) e Áustria (37 %). Mais de quatro em cada dez inquiridos referem igualmente este domínio em Chipre (49 %), na Roménia (48 %), na Grécia (46 %) e na Bélgica (41 %). Por outro lado, cerca de dois em cada dez inquiridos selecionam esta resposta na Letónia (19 %), na Finlândia (20 %) e em França (21 %).

Na Eslovénia (40 %), na Lituânia (39 %), em França (38 %) e na Bulgária (36 %), uma maior prevenção de práticas comerciais desleais (por exemplo, telemarketing) ocupa o primeiro lugar na lista de domínios a melhorar no mercado da energia. Esta área é também comumente mencionada na Grécia (44 %), na Bélgica (42 %) e na Eslováquia (42 %). Em comparação, um em cada seis (17 %) inquiridos indica este facto no Luxemburgo.

Malta (48 %) é o único Estado-Membro em que os inquiridos referem mais frequentemente que seria necessário dar prioridade a um melhor acesso aos dados energéticos e às ferramentas digitais para monitorizar e adaptar o seu consumo de energia, a fim de melhorar o funcionamento do mercado da energia do seu país para os consumidores. Em contrapartida, menos de um em cada dez inquiridos na Bulgária (7 %) e nos Países Baixos (8 %) partilha desta opinião.

Constatou-se que a mudança mais fácil entre fornecedores de energia é mais frequentemente mencionada na Irlanda (36 %). Pelo menos três em cada dez inquiridos também selecionam este domínio na Lituânia (35 %) e no Luxemburgo (30

%). Na Dinamarca, por outro lado, um em cada dez (10 %) inquiridos aponta para este domínio.

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q4 Para melhorar o funcionamento do mercado da energia em [O SEU PAÍS] para os consumidores, qual das seguintes áreas necessita de melhorias? Pode-se dar até duas respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Melhor proteção dos consumidores vulneráveis e dos que se encontram em situação de pobreza energética	Maior clareza e transparência das faturas de energia	Maior prevenção de práticas comerciais desleais (por exemplo, telemarketing)	Melhor acesso aos dados energéticos e às ferramentas digitais para monitorizar e adaptar o seu consumo de energia	Mudança mais fácil de fornecedor de energia	Outros (RESPOSTA ESPONTANEA)	Não sei
UE27	38	34	34	28	21	3	2
BE	48	41	42	29	21	2	2
BG	27	24	36	7	22	9	2
CZ	47	30	37	28	19	5	4
DK	33	39	37	27	10	4	6
DE	27	41	25	35	22	6	5
EE	42	30	21	18	28	8	8
IE	27	26	22	32	36	2	3
EL	51	46	44	24	12	3	0
ES	42	32	37	33	15	2	0
FR	36	21	38	30	25	2	2
HR	43	30	29	28	19	3	5
IT	44	35	38	21	20	2	1
CY	71	49	24	41	-	0	0
LV	37	19	28	26	17	4	8
LT	24	23	39	34	35	1	4
LU	38	27	17	32	30	2	0
HU	38	43	30	25	21	3	5
MT	38	36	25	48	-	4	1
NL	50	34	38	8	16	1	0
AT	35	37	24	26	19	7	3
PL	27	39	29	29	24	1	0
PT	39	45	22	35	14	1	2
RO	55	48	27	31	25	1	0
SI	34	27	40	30	19	2	3
SK	49	26	42	35	21	2	2
FI	52	20	34	21	25	3	5
SE	37	26	33	32	24	4	3

*Nota: Quanto maior a percentagem de inquiridos que selecionam uma resposta, mais verde escura é a célula. A resposta com a classificação mais elevada para cada país é apresentada em caracteres de cor verde-escura e branco.*

(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

### Considerações sociodemográficas

Os inquiridos com idades compreendidas entre os 18 e os 24 anos (32 %) ou entre os 25 e os 39 anos (31 %) são mais suscetíveis do que os idosos (26 % a 28 %) de comunicar que seria necessário dar prioridade a um melhor acesso aos dados energéticos e às ferramentas digitais para monitorizar e adaptar o seu consumo de energia, a fim de melhorar o funcionamento do mercado da energia do seu país para os consumidores.

Os proprietários de apartamentos (36 %) são mais propensos do que os que arrendam apartamentos (31 %) a comunicar que uma maior prevenção de práticas comerciais desleais (por exemplo, telemarketing) é uma área que mais necessita de melhorias.

Q4 Para melhorar o funcionamento do mercado da energia em [O SEU PAÍS] para os consumidores, qual das seguintes áreas necessita de melhorias? Pode-se dar até duas respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Melhor proteção dos consumidores vulneráveis e dos que se encontram em situação de pobreza energética	Maior clareza e transparência das faturas de energia	Maior prevenção de práticas comerciais desleais (por exemplo, telemarketing)	Melhor acesso aos dados energéticos e às ferramentas digitais para monitorizar e adaptar o seu consumo de energia	Mudança mais fácil de fornecedor de energia	Outros (RESPOSTA ESPONTANEA)	Não sei
UE27	38	34	34	28	21	3	2
<b>Idade</b>							
18-24	41	30	33	32	20	3	1
25-39	41	35	33	31	22	2	1
40-54	38	35	34	28	21	3	2
55+	36	34	34	26	20	3	3
<b>Estado da habitação</b>							
Aluguer de uma casa unifamiliar	37	33	33	29	21	2	3
Arrendar um apartamento	40	31	31	29	21	4	2
Possuir uma casa unifamiliar	37	35	33	28	20	3	2
Devido a um apartamento	40	35	36	27	21	2	1

(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

## 2. Consumo de energia e práticas de faturação

### 2.1. Compreender as faturas de energia

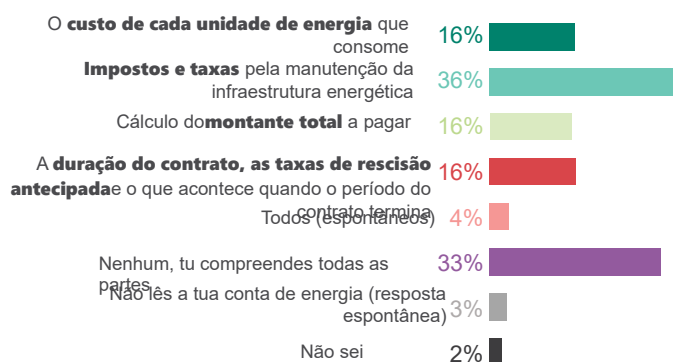
Questionados sobre as partes das suas faturas de eletricidade (e gás) que consideram mais difíceis de compreender, mais de um terço (36 %) dos decisores ou inquiridos no domínio da energia referem uma dificuldade em compreender os impostos e os encargos pela manutenção da infraestrutura energética.

Três aspetos das faturas de energia são citados como sendo os mais difíceis de compreender por um em cada seis inquiridos. Estes são: o custo de cada unidade de energia que consomem (16 %), o cálculo do montante total a pagar (16 %) e a duração do contrato, as comissões de rescisão antecipada e o que acontece quando o período do contrato termina (16 %).

4% mencionam espontaneamente todas estas partes e 3% não lêem as suas contas de energia.

Um terço dos inquiridos (33 %) indica que compreende todas as partes das suas faturas de energia.

Q6 Que partes das suas faturas de eletricidade e gás/das suas faturas de eletricidade, se as houver, considera mais difíceis de compreender? Pode-se dar até duas respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]



(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar



### Diferenças entre países

Em todos os Estados-Membros, com exceção de três, os impostos e as taxas pela manutenção das infraestruturas energéticas ocupam o primeiro lugar em dificuldade quando os inquiridos são questionados sobre as partes das suas faturas de eletricidade (e gás) que consideram mais difíceis de compreender. As maiores percentagens de inquiridos que indicam este facto encontram-se em Itália (50 %), Chipre (46 %) e Grécia (46 %). As percentagens mais baixas são observadas em Malta (12 %), na Irlanda (16 %) e na Bulgária (17 %).

Em Malta (24 %), os inquiridos mencionam mais frequentemente o custo de cada unidade de energia consumida (juntamente com o cálculo do montante total a pagar). Cerca de um em cada quatro inquiridos também refere este facto na Bélgica (26 %), em Chipre (25 %) e na Roménia (25 %). Por outro lado, menos de um em cada dez inquiridos partilha desta opinião na Bulgária (6 %), na Letónia (6 %), na Finlândia (6 %), na Estónia (9 %) e na Lituânia (9 %).

O cálculo do montante total a pagar ocupa o primeiro lugar entre as partes mais difíceis de compreender das faturas de energia na Roménia (43 %). Em contrapartida, 5 % dos inquiridos na Letónia e 7 % na Finlândia debatem-se com esta situação. A duração do contrato, as taxas de rescisão antecipada e o que acontece quando o período do contrato termina ocupam o primeiro lugar em dificuldade na Irlanda (21 %). Mais de um em cada cinco inquiridos afirma igualmente ter dificuldade em compreender esta parte das faturas de energia na Roménia (21 %), na Bélgica (22 %), em Espanha (26 %) e em Itália (27 %). Quatro por cento dos inquiridos na Letónia, por outro lado, partilham desta opinião.

A Bulgária (17 %) destaca-se como o único país em que a opção de resposta «todos» ocupa o primeiro lugar (juntamente com impostos e taxas pela manutenção das infraestruturas energéticas), quando questionada sobre quais as partes das faturas de energia mais difíceis de compreender. Esta resposta é igualmente dada por 12 % dos inquiridos na Polónia.

Em dois Estados-Membros, a Finlândia (58 %) e a Letónia (54 %), a maioria dos inquiridos indica que não considera difícil compreender nenhuma destas partes das faturas e que compreende todas as partes. Em contrapartida, menos de dois em cada dez (18 %) inquiridos em Itália têm esta opinião.

Uma percentagem de inquiridos que varia entre 0 % no Luxemburgo e 11 % na Polónia declara não ler as suas faturas de energia.

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q6 Que partes das suas faturas de eletricidade e gás/das suas faturas de eletricidade, se as houver, considera mais difíceis de compreender? Pode-se dar até duas respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	O custo de cada unidade de energia que consome	Impostos e taxas pela manutenção da infraestrutura energética	Cálculo do montante total a pagar	A duração do contrato, as taxas de rescisão antecipada e o que acontece quando o período do contrato termina	Todos (Resposta Espontânea)	Nenhum, tu compreendes todas as partes	Não lês a tua conta de energia (resposta espontânea)	Não sei
UE27	16	36	16	16	4	33	3	2
BE	26	40	18	22	2	27	3	1
BG	6	17	16	7	17	35	10	0
CZ	17	36	16	15	2	37	2	2
DK	15	34	19	10	4	30	7	2
DE	19	30	16	13	3	37	2	5
EE	9	37	11	11	3	41	4	3
IE	12	16	16	21	5	41	6	4
EL	19	46	18	14	2	30	1	0
ES	15	31	16	26	4	32	1	3
FR	11	37	10	12	2	42	4	3
HR	15	30	18	9	3	38	4	3
IT	19	50	12	27	2	18	2	1
CY	25	46	21	10	3	28	5	1
LV	6	23	5	4	1	54	8	2
LT	9	25	16	16	1	48	2	2
LU	11	22	18	14	1	43	0	3
HU	18	38	21	5	5	34	4	1
MT	24	12	24	13	2	40	2	1
NL	10	34	20	15	2	37	2	2
AT	13	29	18	19	3	37	3	5
PL	18	38	10	9	12	28	11	0
PT	18	41	19	13	2	30	5	0
RO	25	41	43	21	1	26	1	1
SI	15	35	11	9	2	38	7	1
SK	22	30	23	12	0	40	4	1
FI	6	22	7	12	2	58	2	2
SE	14	41	10	16	1	39	1	1

*Nota: Quanto maior a percentagem de inquiridos que selecionam uma resposta, mais escura é a célula verde/vermelha. A resposta com a classificação mais elevada para cada país é apresentada em caracteres de cor verde-escura e branco.*

(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

### Considerações sociodemográficas

Os inquiridos que alugam uma casa unifamiliar são mais propensos do que os proprietários de uma casa ou apartamento a ter dificuldade em compreender o custo de cada unidade de energia consumida (21% contra 16% dos outros grupos). Por outro lado, aqueles que possuem um apartamento são mais propensos a ter dificuldades com impostos e taxas para manter a infraestrutura energética (42% vs 34% de outros grupos) e menos propensos a relatar que compreendem todas as partes (28% vs 33%-36% de outros grupos).

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

A situação financeira também afeta a dificuldade percebida de compreender as contas de energia.

que compreendem todas as partes das faturas de energia (34 % contra 29 % e 25 %,

Q6 Que partes das suas faturas de eletricidade e gás/das suas faturas de eletricidade, se as houver, considera mais difíceis de compreender? Pode-se dar até duas respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	O custo de cada unidade de energia que consome	Impostos e taxas pela manutenção da infraestrutura energética	Cálculo do montante total a pagar	A duração do contrato, as taxas de rescisão antecipada e o que acontece quando o período do contrato termina	Todos (Resposta Espontânea)	Nenhum, tu compreendes todas as partes	Não lês a tua conta de energia (resposta espontânea)	Não sei
UE27	16	36	16	16	33	4	3	2
<b>Estado da habitação</b>								
Alugar de uma casa unifamiliar	21	34	13	15	33	3	3	4
Arrendar um apartamento	16	34	14	16	34	3	3	3
Possuir uma casa unifamiliar	16	34	16	15	36	4	3	2
Devido a um apartamento	16	42	16	19	28	4	4	1
<b>Situação financeira</b>								
Pode sempre pagar as suas contas de energia	15	36	15	16	34	3	3	2
Preocupa-se com a possibilidade de pagar as suas faturas de energia, mas normalmente consegue fazê-lo	19	39	16	18	29	4	3	1
Por vezes, não consegue pagar as suas faturas de energia a tempo	22	38	15	15	25	6	8	2
Muitas vezes, não consegue pagar as suas faturas de energia a tempo	27	49	25	18	27	2	1	0

(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

Os inquiridos que podem sempre pagar as suas faturas de energia são mais propensos do que aqueles que normalmente conseguem pagar, ou aqueles que, por vezes, não conseguem pagar as suas faturas de energia a tempo de mencionar (respetivamente).

## 2.2. Acompanhamento do consumo de energia

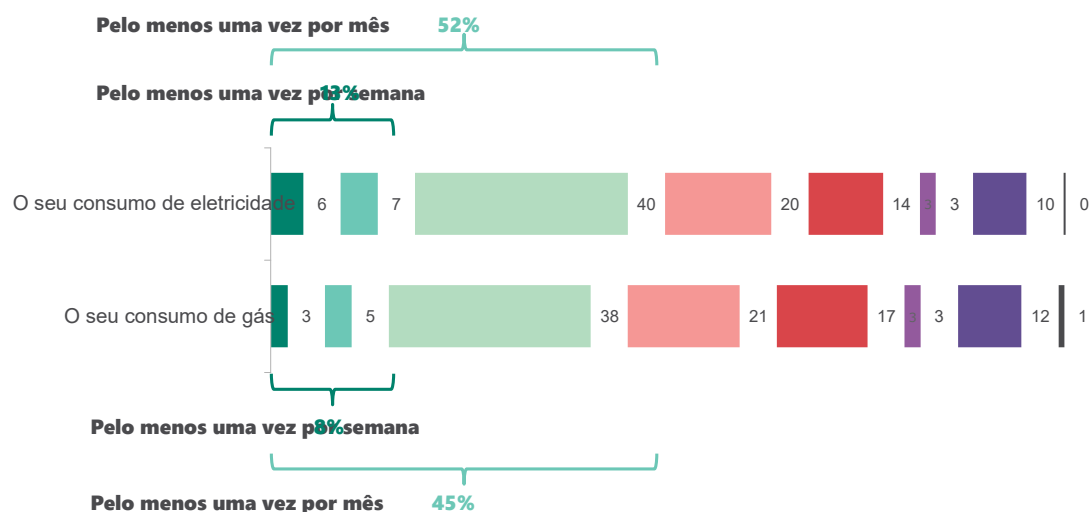
Os decisores em matéria de energia foram igualmente questionados sobre a frequência do acompanhamento do seu consumo de energia, tanto para a eletricidade como para o gás.

Pouco mais de metade dos inquiridos (52 %) relatam acompanhar o seu consumo de eletricidade pelo menos uma vez por mês ou com mais frequência. Um terço dos inquiridos refere acompanhar o seu consumo de eletricidade «pelo menos duas vezes por ano» (20 %) ou «pelo menos uma vez por ano» (14 %). Pouco mais de um em cada dez inquiridos indica que acompanha o seu consumo de eletricidade «menos de uma vez por ano» (3 %) ou «nunca» (10 %).

Pouco menos de metade dos inquiridos (45 %) que estão ligados à rede de gás natural indicam acompanhar o seu consumo de gás pelo menos uma vez por mês ou com maior frequência.<sup>4</sup> Mais de um terço dos inquiridos acompanha o seu consumo de gás «pelo menos duas vezes por ano» (21 %) ou «pelo menos uma vez por ano» (17 %). Por outro lado, cerca de um em cada sete inquiridos refere estar a acompanhar esta situação «menos de uma vez por ano» (3 %) ou «nunca» (12 %).

**Q5** Com que frequência acompanha o seu consumo de energia? Especificamente...

■ Várias vezes por semana ■ Pelo menos uma vez por semana ■ Pelo menos uma vez por mês ■ Pelo menos duas vezes por ano  
■ Pelo menos uma vez por ano ■ Menos de uma vez por ano ■ Nunca ■ Não sei



<sup>4</sup> Devido ao arredondamento, as percentagens para as opções de resposta separadas apresentadas nos gráficos nem sempre correspondem exatamente aos totais mencionados no texto.  
(%) Base: n=18 250 - inquiridos envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar (eletricidade) & Base: n=7 120 - inquiridos envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar (gás)

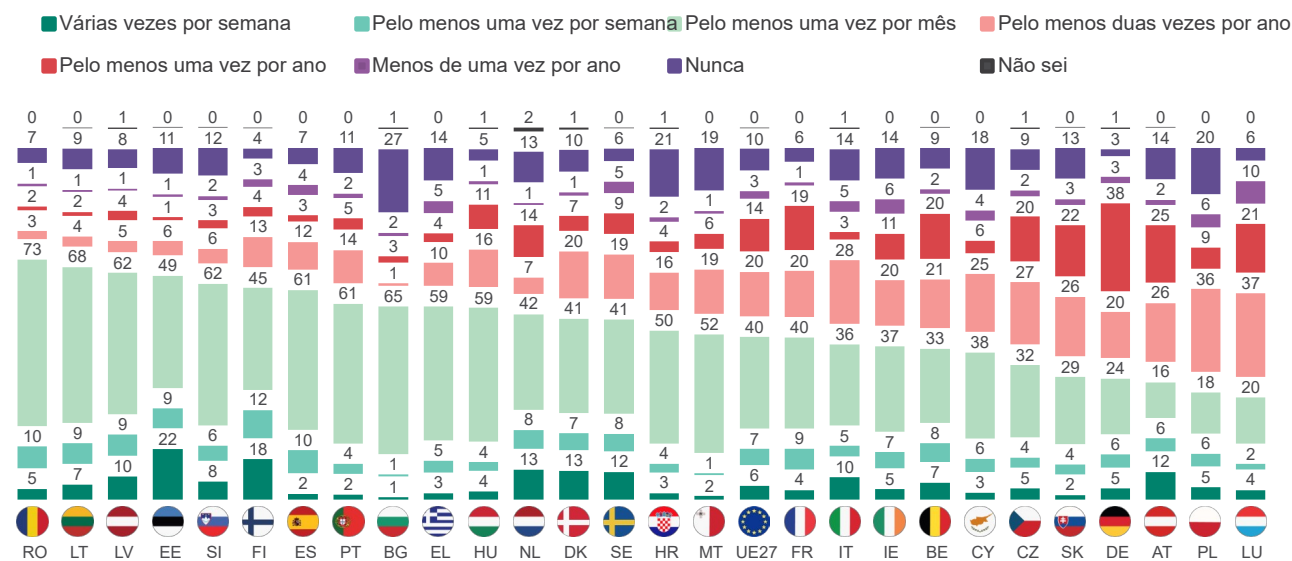
## Diferenças entre países

A frequência do acompanhamento do consumo de eletricidade varia consideravelmente entre os Estados-Membros da UE. Pelo menos metade dos inquiridos em 18 Estados-Membros monitoriza o seu consumo de eletricidade pelo menos mensalmente, com a Roménia (87 %), a Lituânia (84 %) e a Letónia (81 %) a liderarem o processo. Em contrapartida, o Luxemburgo (27 %) e a Polónia (29 %) apresentam a frequência mais baixa de acompanhamento mensal.

A Alemanha (58 %), o Luxemburgo (58 %) e a Áustria (51 %) destacam-se pelo acompanhamento predominantemente anual ou bienal, ao passo que esta frequência é menos comum na Roménia (5 %), na Lituânia (6 %) e na Estónia (8 %).

A percentagem de pessoas que acompanham o consumo de eletricidade com menos frequência do que anualmente ou nunca varia entre 6 % na Alemanha e na Hungria e 29 % na Bulgária.

### Q5\_1 Com que frequência acompanha o seu consumo de energia? Especificamente... o seu consumo de eletricidade



(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar

Os padrões de acompanhamento do consumo de gás revelam disparidades ainda maiores em toda a UE. Em 13 Estados-Membros, pelo menos metade dos inquiridos ligados à rede de gás natural indica que acompanha o seu consumo de gás pelo menos mensalmente. A Roménia lidera com 82 %, seguida de perto pela Lituânia (77 %) e pela Letónia (76 %). Em contrapartida, a Suécia (14 %), a Áustria (17 %) e a Finlândia (19 %) apresentam as percentagens mais baixas de inquiridos que indicam uma frequência de acompanhamento mensal.

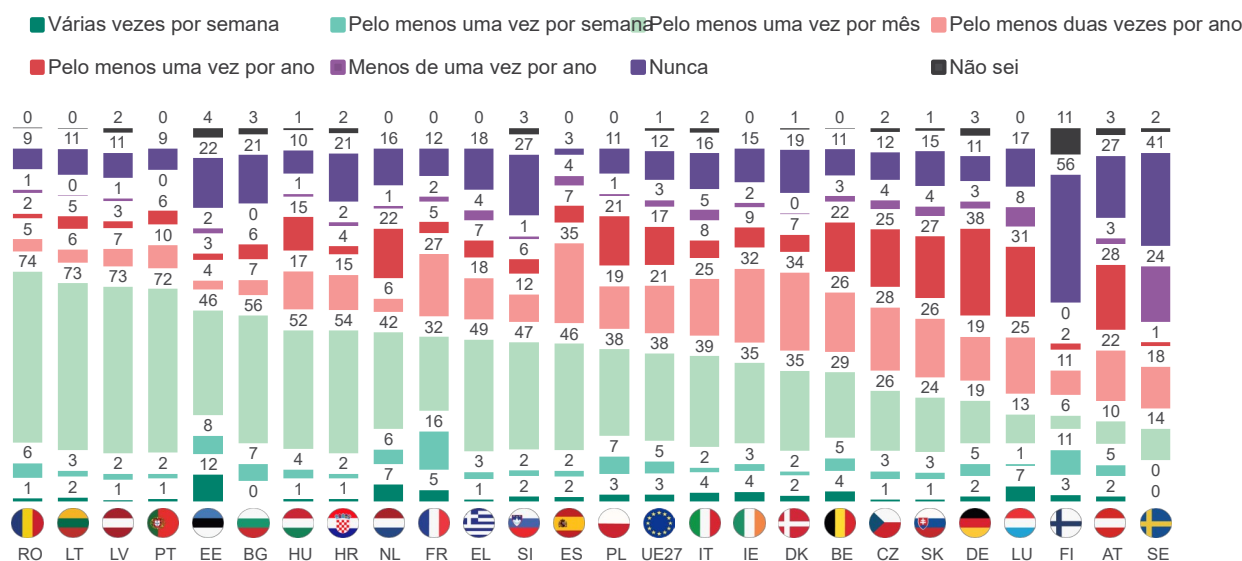
O acompanhamento anual ou bienal do consumo de gás é mais comum na Alemanha (57 %), no Luxemburgo (55 %), na Chéquia (52 %), na Eslováquia (52 %) e na Áustria (50 %). Em contrapartida, 7 % na Estónia e na Roménia comunicam esta frequência.

Nomeadamente, as maiorias na Suécia (65 %) e na Finlândia (56 %) registam o seu consumo de gás com menos frequência do que anualmente ou nunca, contrastando acentuadamente com a Espanha (7 %) e Portugal (9 %).

### Considerações sociodemográficas

A frequência do acompanhamento do consumo de energia mostra pouca variação entre os diferentes grupos sociodemográficos. Os inquiridos que possuem a sua casa ou apartamento são mais propensos do que os que o arrendam a acompanhar, pelo menos mensalmente, o seu consumo de eletricidade (55 % contra 48 %) e o seu consumo de gás (48 % contra 42 %).

#### Q5\_2 Com que frequência acompanha o seu consumo de energia? Especificamente... o teu consumo de gás



(%) Base: n=7 720 – Inquiridos com ligação à rede de gás natural e envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar

Nota: pergunta não formulada em MT/CY

### 2.3. Fatores que influenciam as alterações no comportamento de consumo de energia

Os decisores em matéria de energia foram igualmente questionados sobre as suas motivações para alterar o seu comportamento em matéria de consumo de energia em casa. O inquérito propôs três mudanças de comportamento específicas: redução da utilização de aquecimento ou ar condicionado, funcionamento de aparelhos como máquinas de lavar roupa e máquinas de lavar louça fora das horas de ponta e utilização de dispositivos inteligentes para programar automaticamente a utilização do aparelho fora das horas de ponta.

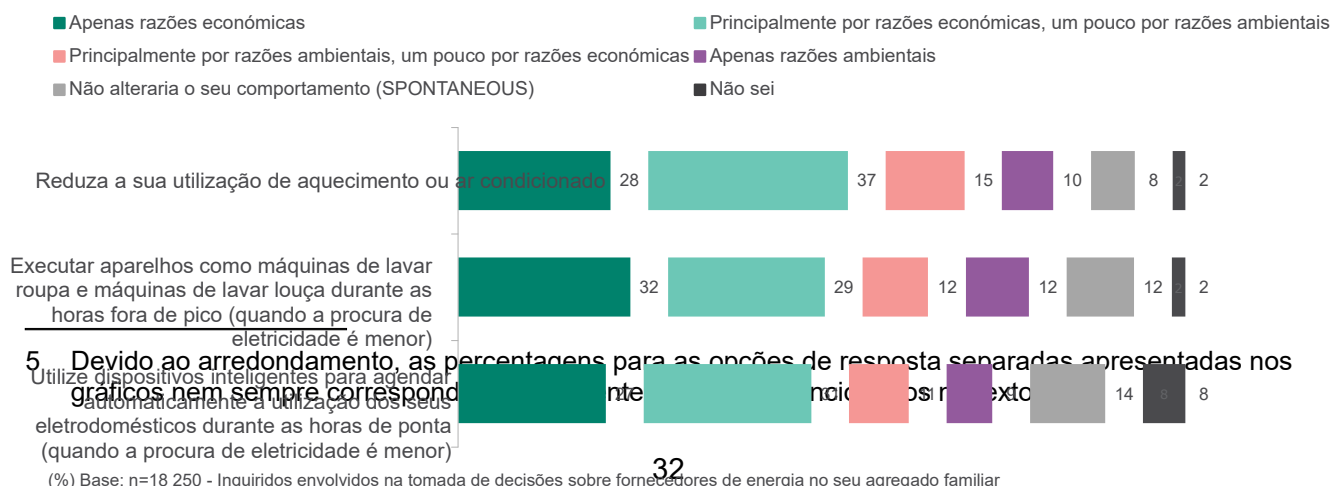
Para cada uma das três alterações propostas no comportamento de consumo de energia, pequenas percentagens de inquiridos (entre 8 % e 14 %) referem uma relutância em alterar os seus hábitos. Entre aqueles que estão abertos à mudança, apenas ou principalmente razões económicas surgem como o principal motivador para as três mudanças listadas, com 59% a 65% dos entrevistados citando razões económicas.<sup>5</sup>

No entanto, uma percentagem de inquiridos que varia entre 20 % e 24 % cita principalmente ou apenas razões ambientais como motivação para os diferentes comportamentos.

No que diz respeito à motivação para reduzir a utilização de aquecimento ou ar condicionado, predominam os fatores económicos. Cerca de dois terços (65 %) dos inquiridos citam apenas ou principalmente razões económicas (28 % «apenas razões económicas» e 37 % «principalmente razões económicas, um pouco

por razões ambientais»). As considerações ambientais são o principal motivador de quase um quarto dos inquiridos (15 % «principalmente por razões ambientais, um pouco por razões económicas» e 10 % «apenas por razões ambientais»). Por outro lado, menos de um em cada dez inquiridos (8 %) indica que não alteraria o seu comportamento a este respeito.

**Q11** O que o motivaria a alterar o seu comportamento de consumo de energia em casa das seguintes formas?





Ao considerar o funcionamento de aparelhos como máquinas de lavar roupa e máquinas de lavar louça durante as horas fora de pico (quando a procura de eletricidade é menor), as motivações económicas voltam a liderar. Cerca de seis em cada dez inquiridos (61 %) referem apenas ou principalmente razões económicas para esta potencial alteração (32 % «apenas razões económicas» e 29 % «principalmente razões económicas, um pouco por razões ambientais»). Os fatores ambientais são o principal fator impulsionador para 24 % dos inquiridos (12 % «principalmente por razões ambientais, um pouco por razões económicas» e 12 % «apenas por razões ambientais»). Pouco mais de um em cada dez (12%), pelo contrário, afirmam que não alterariam o seu comportamento desta forma.

No que diz respeito à utilização de dispositivos inteligentes para programar automaticamente os aparelhos fora das horas de ponta, o padrão continua a ser semelhante. As razões económicas continuam a ser o principal fator que influencia uma mudança de comportamento, citado pela maioria dos inquiridos (27 % «apenas razões económicas» e 31 % «principalmente razões económicas, um pouco por razões ambientais»). As considerações ambientais são o principal fator para um em cada cinco inquiridos (20 %) (dos quais 11 % dizem «principalmente razões ambientais, um pouco por razões económicas» e 9 % «apenas razões ambientais»). Um grupo ligeiramente maior (14%) indica que não adotaria esta mudança de comportamento.

### Diferenças entre países

Com exceção da Alemanha (44 %), as maiorias em todos os Estados-Membros citam apenas ou principalmente razões económicas como a sua principal motivação para reduzir a utilização de aquecimento ou ar condicionado. A Polónia lidera com a percentagem mais elevada, com 87 %, seguida de Chipre (82 %). Embora os fatores económicos predominem em todos os Estados-Membros, as motivações ambientais desempenham um papel significativo na Alemanha (39 %) e em Malta (38 %). Na Letónia, nomeadamente, mais de dois em cada dez inquiridos (22 %) não alterariam o seu comportamento.

No que diz respeito à motivação para utilizar aparelhos como máquinas de lavar roupa e máquinas de lavar louça fora das horas de ponta, as considerações económicas continuam a ser o principal motor na maioria dos Estados-Membros.

Apenas a Alemanha (38 %), a Hungria (45 %) e os Países Baixos (46 %) são exceções, em que menos de metade dos inquiridos citam apenas ou principalmente razões económicas. Entre os países com maiorias que dão prioridade às razões económicas, Chipre (80 %) volta a liderar, seguido de perto pela França (76 %) e pela Irlanda (76 %). Principalmente ou apenas por razões ambientais, embora secundárias em geral, voltam a desempenhar um papel importante na motivação dos inquiridos em Malta (37 %) e na Alemanha (36 %). A Letónia é mais uma vez o país onde a maior percentagem de inquiridos (35 %) não alteraria o seu comportamento.

As considerações económicas são também o principal motivador da utilização de dispositivos inteligentes para programar a utilização de aparelhos fora das horas de ponta (quando a procura de eletricidade é inferior) na maioria dos Estados-Membros. Chipre (78 %) e França (75 %) lideram novamente, com as maiores percentagens de inquiridos a invocarem apenas ou principalmente razões económicas. Em contrapartida, a Alemanha (37 %), os Países Baixos (41 %), a Hungria (43 %), a Letónia (47 %) e a Áustria (47 %) destacam-se como exceções, em que menos de metade dos inquiridos dão prioridade a razões económicas. Em Malta (34 %), nos Países Baixos (34 %) e na Alemanha (30 %), pelo menos três em cada dez inquiridos indicam estar motivados para alterar este comportamento apenas ou principalmente por razões ambientais. A Estónia (35 %) e a Letónia (37 %) destacam-se como os países em que mais de três em cada dez inquiridos não alterariam o seu comportamento.

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q11 O que o motivaria a mudar o seu comportamento de consumo de energia em casa das seguintes formas?

	Reduza a sua utilização de aquecimento ou ar condicionado		Executar aparelhos como máquinas de lavar roupa e máquinas de lavar louça durante as horas fora de pico (quando a procura de eletricidade é menor)		Utilize dispositivos inteligentes para agendar automaticamente a utilização dos seus eletrodomésticos durante as horas de ponta (quando a procura de eletricidade é menor)	
	Razões exclusivas ou principalmente económicas	Resoluções ambientais únicas ou maioritariamente	Razões exclusivas ou principalmente económicas	Resoluções ambientais únicas ou maioritariamente	Razões exclusivas ou principalmente económicas	Resoluções ambientais únicas ou maioritariamente
UE27	65	24	61	24	59	20
BE	64	27	67	22	61	20
BG	66	23	59	17	58	21
CZ	71	18	72	14	66	12
DK	62	28	63	21	54	19
DE	44	39	38	36	37	30
EE	78	8	70	6	50	6
IE	62	31	76	18	56	20
EL	76	19	71	21	68	20
ES	74	21	68	20	68	14
FR	69	14	76	19	75	10
HR	58	24	62	16	54	18
IT	63	30	63	27	61	25
CY	82	10	80	11	78	10
LV	62	11	53	7	47	7
LT	65	23	67	16	71	15
LU	60	34	68	28	65	26
HU	61	30	45	33	43	28
MT	57	38	56	37	57	34
NL	60	28	46	34	41	34
AT	55	32	54	22	47	19
PL	87	10	63	15	60	9
PT	73	19	66	21	65	20
RO	74	20	69	24	71	22
SI	58	24	62	15	56	13
SK	71	20	67	17	64	18
FI	69	18	65	12	53	11
SE	62	30	61	26	58	24

(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

### Considerações sociodemográficas

Os inquiridos com idades compreendidas entre os 25 e os 39 anos (26 %) são mais suscetíveis de invocar (apenas ou principalmente) razões ambientais para reduzir a utilização de aquecimento ou ar condicionado do que os inquiridos com idades compreendidas entre os 18 e os 24 anos ou entre os 40 e os 54 anos (21 % e 22 %, respetivamente). Em contrapartida, os inquiridos com idades compreendidas entre os 18 e os 24 anos têm maior probabilidade de estarem economicamente motivados para utilizar aparelhos fora das horas de ponta em comparação com os inquiridos com idades compreendidas entre os 25 e os 39 anos e com idades superiores a 55 anos (67 % contra 59 % e 60 %, respetivamente).

Os trabalhadores manuais (71 %) revelam uma maior tendência para serem economicamente motivados a reduzir a utilização de aquecimento ou ar condicionado em comparação com os trabalhadores por conta própria (64 %).

Os proprietários de apartamentos (70%) são mais propensos do que aqueles em outras situações de habitação (62%-64%) a citar razões económicas para reduzir o uso de aquecimento ou ar condicionado. Mostram igualmente uma maior propensão do que outros grupos para serem economicamente motivados a utilizar dispositivos inteligentes para a programação de aparelhos durante as horas de ponta (62 % contra 55 %-58 %).

Os inquiridos que se preocupam com a sua capacidade de pagar contas são mais propensos do que aqueles que podem sempre pagar contas a serem economicamente motivados por dois comportamentos de poupança de energia: utilização de aparelhos fora das horas de ponta (70 % contra 60 %) e utilização de dispositivos inteligentes para programar a utilização fora das horas de ponta dos aparelhos (66 % contra 58 %).

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

P11 Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre os seus fornecedores de eletricidade e gás/o seu fornecedor de eletricidade?

	Reduza a sua utilização de aquecimento ou ar condicionado		Executar aparelhos como máquinas de lavar roupa e máquinas de lavar louça durante as horas fora de pico (quando a procura de eletricidade é menor)		Utilize dispositivos inteligentes para agendar automaticamente a utilização dos seus eletrodomésticos durante as horas de ponta (quando a procura de eletricidade é menor)	
	Razões exclusivas ou principalmente económicas	Unicamente ou principalmente por razões ambientais	Razões exclusivas ou principalmente económicas	Unicamente ou principalmente por razões ambientais	Razões exclusivas ou principalmente económicas	Unicamente ou principalmente por razões ambientais
UE27	65	24	61	24	59	20
Idade						
18-24	68	21	67	24	61	21
25-39	65	26	59	27	60	21
40-54	68	22	63	22	60	19
55+	63	25	60	24	56	19
Situação profissional						
Trabalhadores por conta própria	64	25	59	25	57	22
Empregado	66	26	61	25	59	20
Trabalhador manual	71	19	58	26	61	18
Não funciona	65	23	63	22	59	18
Estado da habitação						
Aluguer de uma casa unifamiliar	62	23	62	21	56	20
Arrendar um apartamento	64	25	60	26	55	23
Possuir uma casa unifamiliar	64	25	60	24	58	20
Devido a um apartamento	70	23	63	22	62	17
Situação financeira						
Pode sempre pagar as suas contas de energia	64	25	60	25	58	20
Preocupa-se com a possibilidade de pagar as suas faturas de energia, mas normalmente consegue fazê-lo	71	20	70	19	66	15
Por vezes, não consegue pagar as suas faturas de energia a tempo	77	14	66	16	61	15
Muitas vezes, não consegue pagar as suas faturas de energia a tempo	73	19	68	21	59	21

(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

### 3. Seleção de fornecedores e comportamento de mudança de fornecedor

#### 3.1. Fatores importantes na seleção de um fornecedor de energia

Os decisores em matéria de energia foram então questionados sobre fatores importantes (além do preço) aquando da seleção de um fornecedor de energia. Esta secção distingue entre os inquiridos que mudaram de prestador nos últimos três anos e os que não mudaram nesse período. (Ver secção 3.2 para uma discussão sobre as taxas de mudança.)

Nomeadamente, a classificação dos fatores é coerente tanto entre os que mudaram de fornecedor como entre os que não mudaram de fornecedor de energia nos últimos três anos.

A qualidade do serviço ocupa o primeiro lugar, seleccionada por mais de um terço dos que mudaram (36%) e mais de metade dos que não mudaram (52%).

Segue-se a reputação do fornecedor, seleccionada por, pelo menos, um terço dos inquiridos em ambos os grupos (34 % para os comutadores e 38 % para os não comutadores).

As fontes de energia sustentáveis no cabaz do fornecedor são importantes para menos de três em cada dez inquiridos de ambos os grupos (27 % para os comutadores e 28 % para os que não comutam).

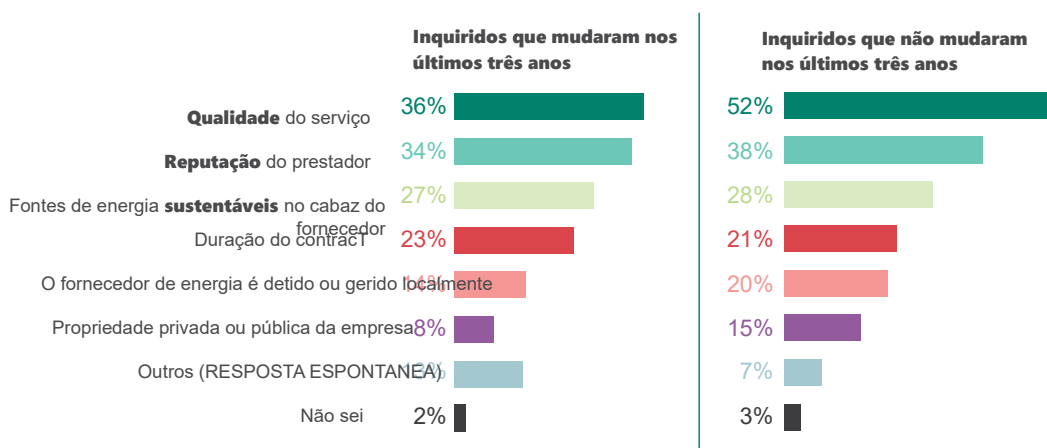
A duração do contrato é indicada como um fator importante por mais de um quinto dos inquiridos em ambos os grupos (23 % e 21 %, respetivamente).

As percentagens mais pequenas de ambos os grupos apontam para a importância de o fornecedor de energia ser detido ou gerido localmente (14 % e 20 %, respetivamente, de comutadores e de não comutadores); a propriedade privada ou pública da empresa (8 % e 15 %, respetivamente); ou qualquer outro fator (13 % e 7 %, respetivamente).

**Q10** Quando mudou mais recentemente fornecedores de energia, que factores, ao lado do preço, foram mais importantes na sua escolha?

Se mudar de fornecedor de energia, para além do preço, que fator seria mais importante na sua decisão?

Podem dar-se até três respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]



### Diferenças entre países

Em quase todos os Estados-Membros, entre os inquiridos que não mudaram de fornecedor de energia nos últimos três anos, a qualidade do serviço é indicada como um fator importante (além do preço) na seleção de um fornecedor de energia pela maior parte dos inquiridos. Este fator é referido por entre 39 % dos não comutadores na Dinamarca e 78 % em Malta. A qualidade do serviço é também um fator importante para os inquiridos que mudaram de prestador nos últimos três anos, ocupando o primeiro lugar em 14 Estados-Membros. As percentagens mais elevadas de comutadores que selecionam este fator podem ser observadas na Roménia (58 %), em Portugal (55 %), na Eslováquia (55 %) e na Chéquia (54 %).

Em cinco Estados-Membros, entre os operadores de mudança de fornecedor, o fator mais importante é a reputação do fornecedor; tal aplica-se à Chéquia (55 %), aos Países Baixos (53 %), à Bulgária (43 %), à Dinamarca (34 %) e à Letónia (28 %). No entanto, esta razão é também importante para os operadores de comutação na Roménia (54 %) e na Eslováquia (49 %). Entre os não comutadores, este é o fator de maior classificação na Polónia (54 %) e nos Países Baixos (48 %, juntamente com a qualidade do serviço).

As fontes de energia sustentáveis no cabaz do fornecedor são mencionadas como um fator importante por 46 % dos comutadores na Bélgica, 37 % na Suécia e 35 % na Áustria – nestes Estados-Membros, este fator é o mais citado. Entre os não comutadores, os da Suécia (50 %) e da Dinamarca (41 %) citam predominantemente este fator.

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q10a Quando mudou mais recentemente de fornecedor de energia, que fatores, para além do preço, foram mais importantes na sua escolha? Podem dar-se até três respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Qualidade do serviço	Reputação do prestador	Fontes de energia sustentáveis no cabaz do fornecedor	Duração do contrato	O fornecedor de energia é detido ou gerido localmente	Propriedade privada ou pública da empresa	Outros (RESPOSTA ESPONTANEA)	Não sei
UE27	36	34	27	23	14	8	13	2
BE	44	42	46	27	12	7	12	6
BG	28	43	15	30	10	0	20	0
CZ	54	55	14	31	12	5	9	3
DK	28	34	23	9	8	5	30	7
DE	40	28	33	35	21	13	7	4
EE	29	28	13	23	7	11	21	10
IE	33	28	21	31	13	6	14	2
EL	37	33	16	18	4	14	16	8
ES	37	33	14	12	14	6	13	0
FR	31	28	25	21	7	15	34	0
HR	33	14	10	9	20	7	29	8
IT	35	34	27	16	13	1	16	3
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	27	28	13	22	5	4	22	3
LT	36	35	20	36	6	19	9	6
LU	35	33	21	12	23	17	0	0
HU	25	8	25	13	7	15	34	10
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	53	35	35	14	2	0	0
AT	16	30	35	20	21	5	17	1
PL	48	41	32	24	6	3	2	1
PT	55	24	33	24	13	8	0	2
RO	58	54	25	30	20	27	7	2
SI	40	20	18	11	8	5	19	8
SK	55	49	26	19	7	10	11	2
FI	19	26	30	32	15	5	11	7
SE	22	23	37	21	16	4	18	3

*Nota: Quanto maior a percentagem de inquiridos que selecionam uma resposta, mais verde escura é a célula. A resposta com a classificação mais elevada para cada país é apresentada em caracteres de cor verde-escura e branco.*

(%) Base: n=6 703 – Inquiridos que mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q10b Se mudar de fornecedor de energia, para além do preço, que fator seria mais importante na sua decisão? Podem dar-se até três respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Qualidade do serviço	Reputação do prestador	Fontes de energia sustentáveis no cabaz do fornecedor	Duração do contrato	O fornecedor de energia é detido ou gerido localmente	Propriedade privada ou pública da empresa	Outros (RESPOSTA ESPONTANEA)	Não sei
UE27	52	38	28	21	20	15	7	3
BE	70	53	47	33	20	10	3	5
BG	60	34	5	9	12	7	4	2
CZ	60	53	20	27	9	12	5	5
DK	39	38	41	11	16	11	11	5
DE	48	28	32	27	34	15	9	6
EE	55	37	16	19	15	12	8	8
IE	46	34	15	20	19	13	6	3
EL	47	29	20	13	12	27	5	7
ES	52	42	25	23	9	30	0	0
FR	44	36	27	19	26	12	16	0
HR	55	20	31	10	12	8	6	9
IT	54	36	37	19	20	13	4	4
CY	71	38	44	25	20	23	4	1
LV	40	34	14	20	6	14	9	10
LT	51	44	18	25	8	23	6	1
LU	52	51	30	9	42	24	0	2
HU	62	17	28	12	14	25	6	6
MT	78	37	45	8	30	16	1	0
NL	48	48	27	3	11	15	0	1
AT	45	30	35	21	29	13	4	2
PL	50	54	19	29	12	7	8	0
PT	65	13	38	15	6	14	4	1
RO	74	48	31	36	22	17	3	2
SI	57	16	22	15	10	6	11	6
SK	71	52	39	21	16	17	5	3
FI	40	37	31	19	33	8	4	4
SE	42	27	50	18	29	8	5	2

*Nota: Quanto maior a percentagem de inquiridos que selecionam uma resposta, mais verde escura é a célula. A resposta com a classificação mais elevada para cada país é apresentada em caracteres de cor verde-escura e branco.*

(%) Base: n= n=11 547 – Inquiridos que não mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)



### Considerações sociodemográficas

Entre os inquiridos que mudaram de fornecedor de energia nos últimos três anos, as mulheres (39 %) têm mais probabilidades do que os homens (33 %) de dar prioridade à qualidade do serviço no seu processo de tomada de decisões.

Q10a Quando mudou mais recentemente de fornecedor de energia, que fatores, para além do preço, foram mais importantes na sua escolha? Podem dar-se até três respostas. [RESPOSTAS MULTIPLAS]

	Qualidade do serviço	Reputação do prestador	Fontes de energia sustentáveis no cabaz do fornecedor	Duração do contrato	O fornecedor de energia é detido ou gerido localmente	Propriedade privada ou pública da empresa	Outros (RESPOSTA ESPONTANEA)	Não sei
UE27	36	34	27	23	14	8	13	2
<b>Género</b>								
Masculino	33	34	27	22	13	9	13	2
Feminino	39	34	26	24	15	6	13	2

(%) Base: n=6 703 – Inquiridos que mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Para aqueles que não mudaram de prestador recentemente, os inquiridos com mais de 55 anos (49 %) são menos propensos a salientar a importância da qualidade do serviço em comparação com os inquiridos com idades compreendidas entre os 25 e os 54 anos (55 % e 56 %). Por outro lado, os jovens com idades compreendidas entre os 18 e os 24 anos (33 %) dão mais importância às fontes de energia sustentáveis no cabaz do fornecedor do que os jovens com mais de 55 anos (27 %). Além disso, os não-comutadores com idades compreendidas entre os 25 e os 39 anos (26%) são mais propensos do que outros grupos etários (16%-21%) a considerar a duração do contrato um fator importante.

Entre os que não trabalham (25 %), é menos provável que os trabalhadores por conta de outrem ou por conta própria (31 % para ambos) dêem prioridade às fontes de energia sustentáveis no cabaz do fornecedor ao ponderarem uma potencial mudança.

Q10b Se mudar de fornecedor de energia, para além do preço, que fator seria mais importante na sua decisão? Podem dar-se até três respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Qualidade do serviço	Reputação do prestador	Fontes de energia sustentáveis no cabaz do fornecedor	Duração do contrato	O fornecedor de energia é detido ou gerido localmente	Propriedade privada ou pública da empresa	Outros (RESPOSTA ESPONTANEA)	Não sei
UE27	52	38	28	21	20	15	7	3
<b>Idade</b>								
18-24	53	44	33	16	16	13	9	1
25-39	56	39	29	26	20	14	6	1
40-54	55	39	30	21	19	15	6	2
55+	49	36	27	21	21	15	8	3
<b>Situação profissional</b>								
Trabalhadores por conta própria	50	35	31	20	20	15	6	3
Empregado	54	38	31	22	22	15	7	2
Trabalhador manual	52	39	30	23	21	14	6	2
Não funciona	51	39	25	22	18	15	8	3

(%) Base: n=11 547 – Inquiridos que não mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)

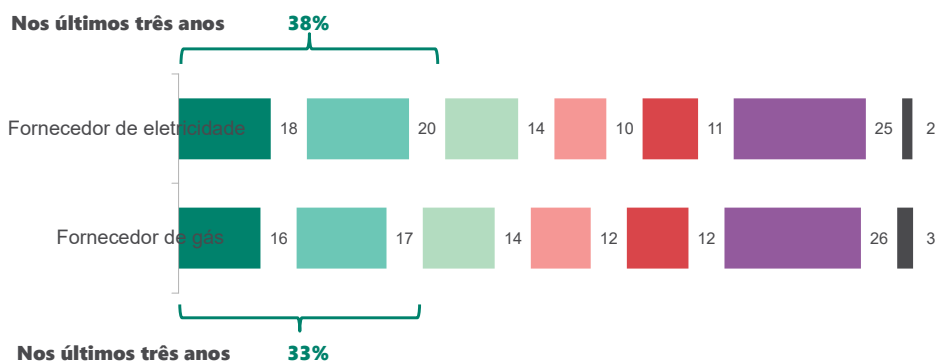
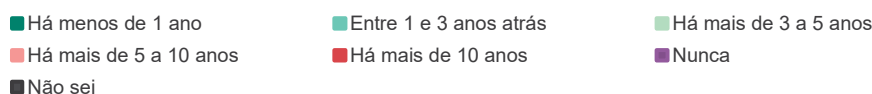
### 3.2. Comportamento dos consumidores em matéria de mudança de fornecedor

Os decisores no domínio da energia foram questionados sobre o seu historial de mudança de fornecedor de eletricidade e gás, embora esta questão não tenha sido colocada em Chipre e Malta devido à estrutura específica dos seus mercados da energia.

Menos de quatro em cada dez inquiridos (38 %) indicar que mudou de fornecedor de eletricidade nos últimos três anos. Cerca de um quarto dos inquiridos (24 %) refere ter mudado de fornecedor de eletricidade há três a dez anos. Cerca de um em cada dez (11%) inquiridos refere tê-lo feito há mais de dez anos, e um quarto (25%) dos inquiridos nunca mudou de fornecedor de eletricidade.

Os inquiridos ligados à rede de gás natural foram igualmente questionados sobre o seu comportamento de mudança de fornecedor de gás. Um terço (33%) deste grupo indica ter mudado nos últimos três anos. Cerca de um quarto (26%) deste grupo menciona ter mudado de fornecedor de gás há três a dez anos. Pouco mais de um em cada dez (12%) inquiridos indica ter mudado há mais de dez anos. À semelhança do comportamento de mudança de fornecedor de eletricidade, cerca de um quarto (26 %) dos inquiridos referem nunca ter mudado de fornecedor de gás.

**Q7** Quando foi a última vez que a sua casa mudou ...?



(%) Base:n=18 250 - Inquiridos envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar (eletricidade) & Base:n=7 720 – Inquiridos com ligação à rede de gás natural e envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar (gás)

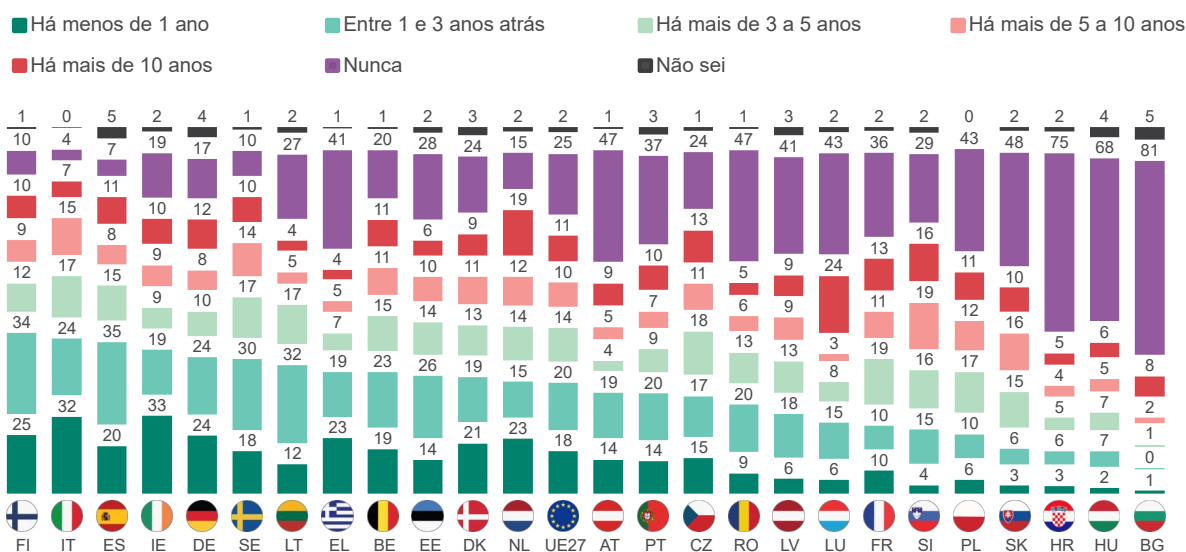
Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

### Diferenças entre países

A percentagem de inquiridos que indicaram ter mudado de fornecedor de eletricidade nos últimos três anos varia entre 2 % na Bulgária e 59 % na Finlândia.<sup>6</sup> Para além da Finlândia, há mais três Estados-Membros em que mais de metade dos inquiridos mudaram de fornecedor de eletricidade nos últimos três anos: Itália (56 %), Espanha (55 %) e Irlanda (52 %).

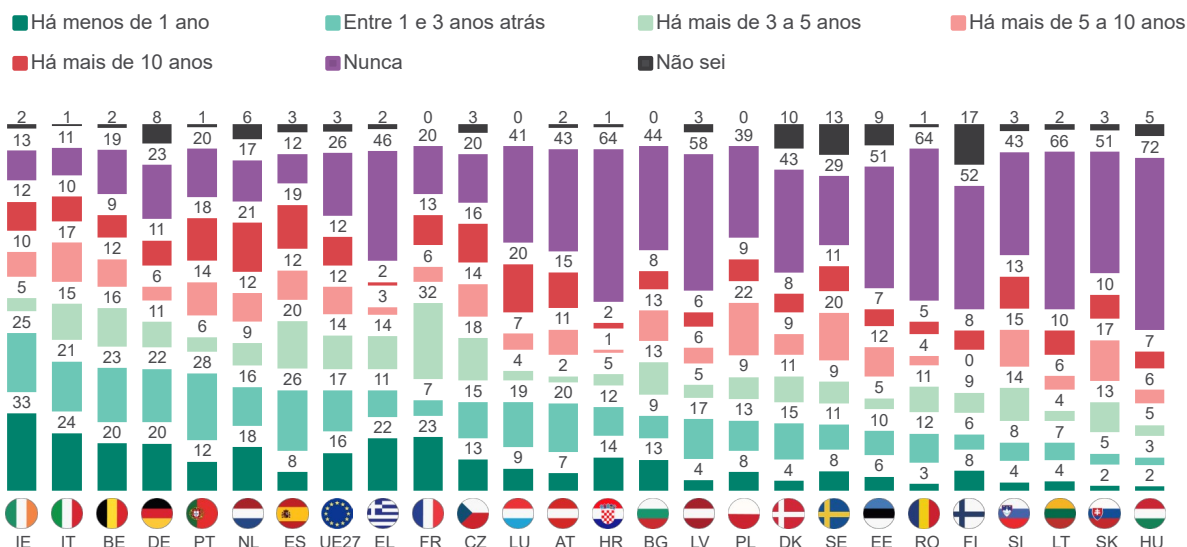
Do mesmo modo, existe uma variação significativa entre os Estados-Membros na percentagem de inquiridos (ligados à rede de gás) que mudaram de fornecedor de gás nos últimos três anos – de 5 % na Hungria para 58 % na Irlanda.

#### Q7\_1 Quando foi a última vez que a sua casa mudou ...? **Fornecedor de eletricidade**



(%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar

#### Q7\_2 Quando foi a última vez que a sua casa mudou ...? **Fornecedor de gás**



(%) Base: n=7 720 – Inquiridos com ligação à rede de gás natural e envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar

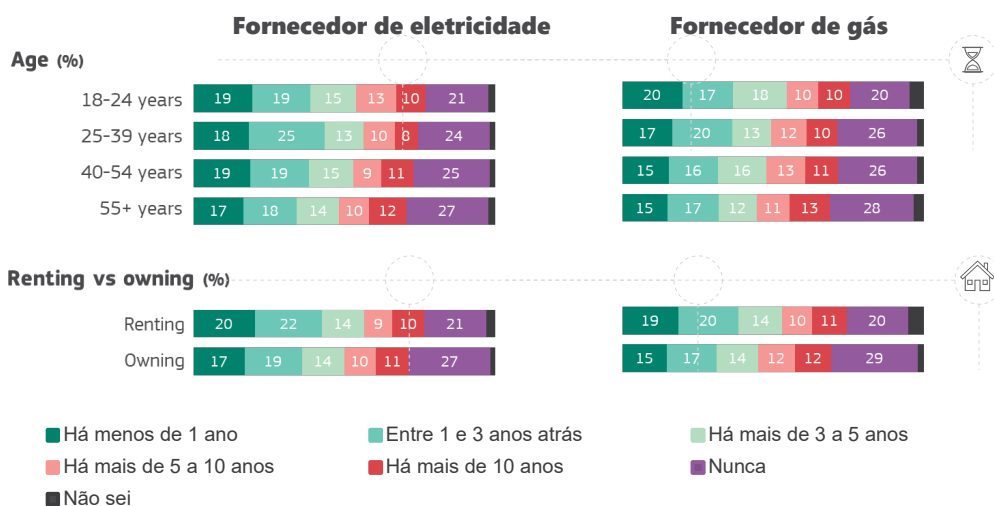
<sup>6</sup> Devido ao arredondamento, as percentagens para as opções de resposta separadas apresentadas nos gráficos nem sempre correspondem exatamente aos totais mencionados no texto.

### Considerações sociodemográficas

Os inquiridos com idade igual ou superior a 55 anos (27 %) são mais propensos a declarar nunca ter mudado de fornecedor de eletricidade do que os grupos etários mais jovens (21 % dos jovens entre os 18 e os 24 anos e 24 % dos jovens entre os 25 e os 39 anos). Observa-se um padrão semelhante para os fornecedores de gás, com o grupo etário com mais de 55 anos mais provável do que os jovens entre os 18 e os 24 anos de idade a declarar nunca ter mudado de fornecedor (28 % contra 20 %). Este grupo mais velho (34 %) é também menos suscetível de ter mudado de fornecedor de eletricidade nos últimos três anos, em comparação com as pessoas com idades compreendidas entre os 25 e os 39 anos (43 %) e entre os 40 e os 54 anos (38 %).

O estado da habitação também desempenha um papel importante, com os inquilinos a mostrarem uma maior propensão para mudar recentemente de prestador. É mais provável do que os proprietários terem mudado de fornecedor de eletricidade (43 % contra 36 %) e de fornecedor de gás (39 % contra 31 %) nos últimos três anos.

#### Q7 Quando foi a última vez que a sua casa mudou ...?



(%) Base:n=18 250 - Inquiridos envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar (eletricidade) &  
Base:n=7 720 - Inquiridos com ligação à rede de gás natural e envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar (gás)

### 3.3. Motivos da mudança

Os decisores energéticos que mudaram de fornecedor de energia nos últimos três anos foram questionados sobre as principais razões para a sua decisão mais recente.

Cerca de dois terços (68%) dos inquiridos neste grupo indicam que mudaram porque encontraram uma oferta com um preço melhor.

Outras razões para a mudança são comunicadas por percentagens mais pequenas de inquiridos: mudança de casa (18 %); recomendações da família, amigos ou colegas (13 %); a necessidade de um fornecedor de energia mais respeitador do ambiente (11 %); ter tido problemas de faturação (10 %); mau atendimento ao cliente (8%); ter sido contactado por outro fornecedor de energia (7 %); beneficiar de serviços adicionais prestados por outro fornecedor de energia, como a oferta de isolamento doméstico ou outras medidas de eficiência energética (5 %).

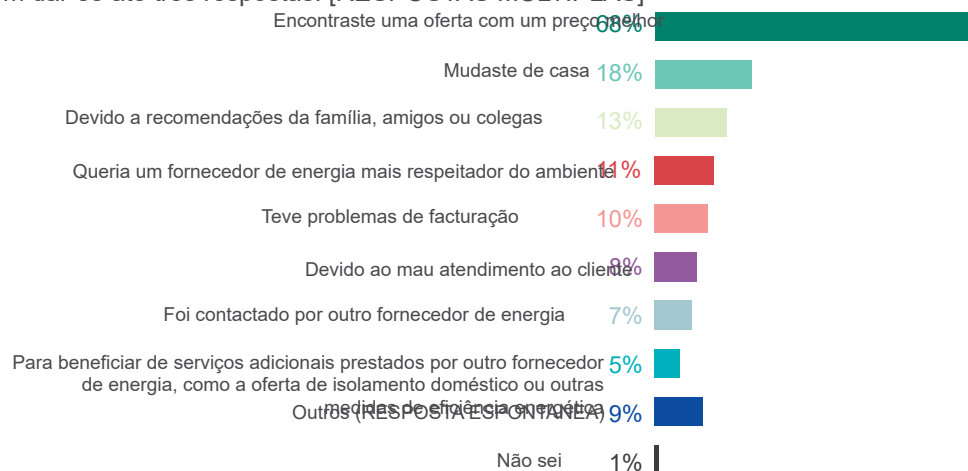
Cerca de um em cada dez (9 %) inquiridos menciona quaisquer «outros» motivos.

#### Diferenças entre países

Em todos os Estados-Membros, com exceção de dois, a maior parte dos operadores de comutação fê-lo porque encontraram uma oferta com um preço melhor. Além disso, em 23 Estados-Membros, esta razão é citada por, pelo menos, metade dos inquiridos (de 50 % na Eslováquia para 85 % em Portugal).

**Q9a** Quais foram as principais razões para a sua decisão mais recente de mudar de fornecedor de energia?

Podem dar-se até três respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]



(%) Base: n=6 703 – Inquiridos que mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)

Na Hungria, a maior parte dos inquiridos (43 %) mudou de fornecedor de energia após a mudança<sup>7</sup> de casa. Na Croácia, as «outras» razões ocupam o primeiro lugar e são citadas por 29 % dos inquiridos.

---

<sup>7</sup> Deve ter-se cuidado ao interpretar este valor devido à pequena dimensão da base (< 100 respondentes).

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q9a Quais foram as principais razões para a sua decisão mais recente de mudar de fornecedor de energia? Podem dar-se até três respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Encontraste e uma oferta com um preço melhor	Mudaste de casa	Devido a recomendações da família, amigos ou colegas	Queria um fornecedor de energia mais respeitador do ambiente	Teve problemas de facturação	Devido ao mau atendimento ao cliente	Foi contactado por outro fornecedor de energia	Para beneficiar de serviços adicionais, outro fornecedor de energia fornece, como a oferta de isolamento doméstico ou outra energia	Outros (RESPOSTA ESPONTANEA)
UE27	68	18	13	11	10	8	7	5	9
BE	72	25	14	32	14	14	11	7	6
BG	69	14	10	4	26	3	4	20	0
CZ	68	17	14	5	5	9	16	6	13
DK	41	26	9	8	6	13	5	11	18
DE	64	15	8	22	4	7	4	7	9
EE	66	20	10	6	2	3	7	4	12
IE	83	6	14	16	7	8	8	9	0
EL	67	14	18	3	27	20	19	3	2
ES	72	15	12	6	15	4	8	2	0
FR	75	14	10	4	11	7	2	4	19
HR	26	18	15	7	5	6	15	3	29
IT	63	17	17	5	11	5	6	2	15
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	67	18	7	4	2	1	12	5	8
LT	59	14	21	14	5	6	8	6	11
LU	55	16	11	21	4	5	14	1	10
HU	9	43	13	1	2	3	21	1	20
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	69	28	14	12	6	17	4	12	12
AT	75	12	10	22	8	6	2	4	9
PL	77	25	12	11	13	9	5	1	2
PT	85	30	24	7	5	11	12	8	0
RO	69	22	34	16	23	20	21	8	7
SI	62	10	25	9	0	4	6	10	11
SK	50	27	9	20	13	9	13	11	10
FI	72	23	3	13	2	5	8	4	8
SE	55	26	10	17	4	4	10	7	9

*Nota: Quanto maior a percentagem de inquiridos que seleccionam uma resposta, mais verde escura é a célula. A resposta com a classificação mais elevada para cada país é apresentada em caracteres de cor verde-escura e branco.*

(%) Base: n=6 703 – Inquiridos que mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)



### Considerações sociodemográficas

propensos a mudar devido à mudança de casas (16% vs 24%).

A probabilidade de citar uma melhor oferta de preços como a principal razão para a mudança aumenta com a idade, passando de 57 % dos jovens entre os 18 e os 24 anos para 70 % dos que têm mais de 40 anos. Por outro lado, a mudança de casa como uma razão diminui com a idade, de 26% dos jovens de 18 a 24 anos para 13% dos mais de 55 anos. O grupo etário mais jovem (18-24 anos) também é mais suscetível de citar problemas de faturação como uma das principais razões para a mudança (15 % contra 9 %-10 % de outros grupos etários).

Em comparação com os inquiridos de outros grupos profissionais, é menos provável que os trabalhadores manuais mencionem a procura de uma melhor oferta de preços como a principal razão para a mudança (58% contra 68%-69% de outros grupos profissionais).

O estado da habitação também desempenha um papel, sendo os proprietários mais propensos do que os inquilinos a mudar devido a melhores ofertas de preços (70% vs 62%) e menos

Q9a Quais foram as principais razões para a sua decisão mais recente de mudar de fornecedor de energia? Podem dar-se até três resp[RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Encontraste uma oferta com um preço melhor	Mudaste de casa	Devido a recomendações da família, amigos ou colegas	Queria um fornecedor de energia mais respeitador do ambiente	Teve problemas de faturação	Devido ao mau atendimento ao cliente	Foi contactado por outro fornecedor de energia	Para beneficiar de serviços adicionais prestados por outro fornecedor de energia, como a oferta de isolamento doméstico ou outras medidas de eficiência energética	Outros (RESPOSTA ESPONTANEA)
UE27	68	18	13	11	10	8	7	5	
Idade									
18-24	57	26	15	5	15	9	4	5	
25-39	65	23	15	14	9	9	6	6	
40-54	70	18	13	10	9	8	6	4	
55+	70	13	12	12	10	7	8	4	
Profissão									
Trabalhadores por conta própria	69	17	12	14	10	10	8	3	
Empregado	68	19	14	12	9	8	7	6	
Trabalhador manual	58	25	13	7	18	4	10	2	
Não funciona	69	16	14	10	10	7	7	4	
Estado da habitação									
Aluguer	62	24	13	12	10	9	4	5	
Propriedade	70	16	13	11	10	7	8	5	

(%) Base: n=6 703 – Inquiridos que mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)

### 3.4. Razões para não mudar

Cerca de um em cada dez (9%) inquiridos relata nunca ter pensado em mudar.

Os decisores energéticos que não mudaram de fornecedor de energia nos últimos três anos foram questionados sobre as principais razões que os impediram de mudar de fornecedor de energia neste período. Esta questão não foi colocada em Chipre e Malta devido à estrutura específica dos seus mercados da energia.

Pouco mais de metade (52%) dos inquiridos neste grupo indicam que não mudaram porque estão satisfeitos com a fiabilidade, o serviço e o preço do seu atual fornecedor de energia.

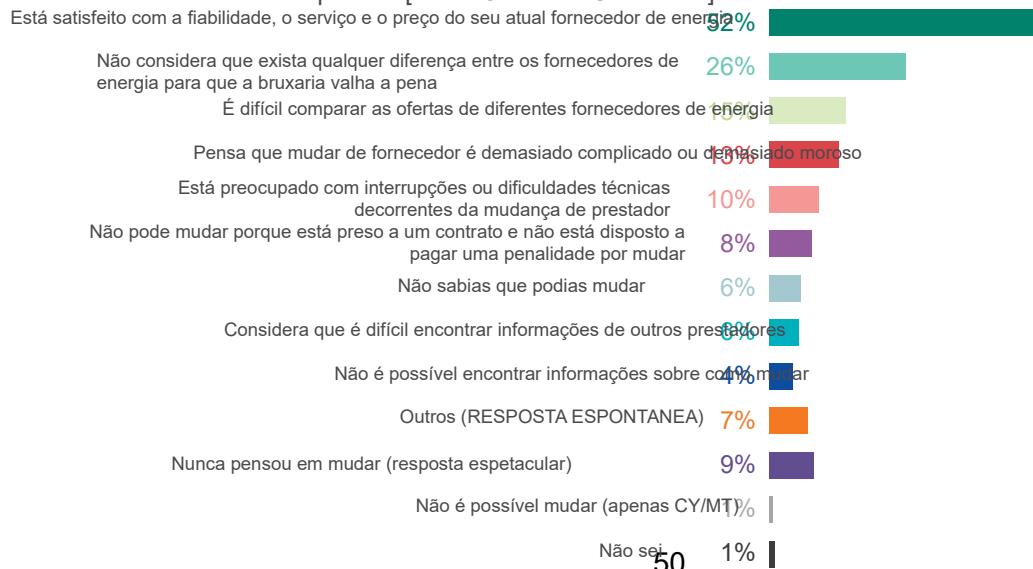
Cerca de um em cada quatro (26 %) inquiridos responde que não considera que exista qualquer diferença entre os fornecedores de energia para que a mudança valha a pena.

As três razões seguintes são mencionadas por, pelo menos, um em cada dez inquiridos: dificuldade em comparar as ofertas de diferentes fornecedores de energia (15 %); a perceção de que a mudança de fornecedor é demasiado complicada ou demorada (13 %) e preocupações com interrupções ou dificuldades técnicas decorrentes da mudança de fornecedor (10 %).

As ações de menor dimensão (inferiores a 10 %) mencionam outros obstáculos à mudança, nomeadamente: estar preso a um contrato com relutância em pagar uma penalidade pela mudança (8%); falta de sensibilização para a possibilidade de mudar (6 %); a dificuldade sentida em encontrar informações sobre outros prestadores (6 %); a incapacidade de encontrar informações sobre como mudar (4 %) ou outras razões (7 %).

**Q9b** Quais foram as principais razões que o impediram de mudar de fornecedor de energia nos últimos três anos?

Podem dar-se até três respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]



### Diferenças entre países

Em quase todos os Estados-Membros, a maior percentagem de inquiridos que não mudaram de fornecedor de energia nos últimos três anos não mudou porque estão satisfeitos com a fiabilidade, o serviço e o preço do seu atual fornecedor de energia. Esta razão é citada por 74 % dos inquiridos na Chéquia, 73 % na Suécia e 71 % na Bélgica. Em contrapartida, na Polónia, apenas 19 % dos que não mudam de fornecedor citam esta razão, enquanto 31 % afirmam que não mudaram de fornecedor por considerarem que não existe qualquer diferença entre os fornecedores de energia para que a mudança valha a pena. Esta última razão é também a razão mais citada na Roménia (selecionada em 50 %). Outros Estados-Membros em que este motivo é citado por mais de quatro em cada dez inquiridos são a Lituânia (50 %), a Estónia (45 %), a Grécia (45 %) e a Itália (42 %).

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q9b Quais foram as principais razões que o impediram de mudar de fornecedor de energia nos últimos três anos? Podem dar-se até três respostas  
[RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Está satisfeito com a fiabilidade e, o serviço e o preço do seu atual fornecedor de energia	Não considera que exista qualquer diferença entre os fornecedores de energia para que a mudança valha a pena	É difícil comparar as ofertas de diferentes fornecedores de energia	Pensa que mudar de fornecedor é demasiado complicado ou demasiado moroso	Está preocupado com interrupções ou dificuldades técnicas decorrentes da mudança de prestador	Não pode mudar porque está preso a um contrato e não está disposto a pagar uma penalidade por mudar	Não sabia que podia mudar	Considera que é difícil encontrar informações de outros prestadores	Não é possível encontrar informações sobre como mudar	Outros (RESPOSTA ESPONTANEA)
UE27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7
BE	71	29	30	23	13	6	2	8	6	3
BG	25	13	1	6	2	4	17	1	11	20
CZ	74	35	15	15	3	15	3	5	1	3
DK	61	16	9	12	2	2	1	5	1	8
DE	62	11	8	10	4	3	7	2	3	10
EE	58	45	6	6	1	9	2	3	3	7
IE	45	22	20	10	5	26	4	6	2	7
EL	46	45	13	14	12	6	0	5	2	5
ES	50	31	10	10	8	8	5	3	3	9
FR	63	16	15	11	13	6	7	4	6	11
HR	34	31	8	14	13	4	6	10	4	8
IT	57	42	26	6	13	4	7	4	4	6
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	55	28	8	5	2	4	0	2	1	5
LT	55	50	16	11	9	10	1	2	3	2
LU	45	13	7	16	7	6	4	6	16	13
HU	33	22	10	13	7	5	21	9	7	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	60	26	6	18	0	3	2	4	2	6
AT	48	31	10	19	13	11	3	8	5	1
PL	19	31	25	19	13	18	6	10	2	2
PT	56	20	1	13	7	5	5	2	13	6
RO	47	50	21	28	21	17	4	19	10	3
SI	63	29	10	8	6	4	1	5	2	3
SK	69	38	14	16	14	5	2	6	4	3
FI	68	34	9	11	4	9	1	5	1	4
SE	73	31	16	19	3	7	2	3	1	3

Nota: Quanto maior a percentagem de inquiridos que selecionam uma resposta, mais verde escura é a célula. A resposta com a classificação elevada para cada país é apresentada em caracteres de cor verde-escura e branco.

(%) Base: n=11 547 – Inquiridos que não mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)

### Considerações sociodemográficas

Os proprietários estão mais inclinados a acreditar que não há diferença significativa entre os fornecedores de energia para fazer a mudança valer a pena (28% contra 22% dos inquilinos). É também mais provável que considerem o processo de mudança demasiado complicado ou moroso (15 % contra 10 % dos locatários).

Q9b Quais foram as principais razões que o impediram de mudar de fornecedor de energia nos últimos três anos? Podem dar-se até três respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Está satisfeito com a fiabilidade, o serviço e o preço do seu atual fornecedor de energia	Não consider a que exista qualquer diferença entre os fornecedores de energia para que a mudança valha a pena	É difícil comparar as ofertas de diferentes fornecedores de energia	Pensa que mudar de fornecedor é demasiado complicado ou moroso	Está preocupado com interrupções ou dificuldades técnicas decorrentes da mudança de prestador	Não pode mudar porque está preso a um contrato e não está disposto a pagar uma penalidade por mudar	Não sabias que podias mudar	Considera que é difícil encontrar informações de outros prestadores	Não é possível encontrar informações sobre como mudar	Outros (RESPONSTA ESPONTANEA)	Nunca pensou em mudar (resposta espetacular)	Não sei
UE27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7	9	1
Estado da habitação												
Aluguer	54	22	13	10	11	8	7	4	4	8	9	2
Propriedade	51	28	16	15	9	8	6	6	4	7	8	1

(%) Base: n=11 547 – Inquiridos que não mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)

### 3.5. Fontes de informação para a mudança de decisão

Os decisores em matéria de energia, independentemente de terem mudado de fornecedor de energia nos últimos três anos, foram questionados sobre as suas principais fontes de informação para as decisões de mudança - decisões já tomadas ou potenciais escolhas futuras.

Para os operadores de comutação recentes, os sítios Web dos fornecedores de energia e os sítios Web de comparação de preços são citados como uma fonte de informação comum por 34 % dos inquiridos. Para os que não mudam de fornecedor, as recomendações presenciais de amigos, familiares ou colegas surgem como a principal fonte de informação (mencionada por 46 %, em comparação com 25 % dos que mudam de fornecedor), seguidas dos sítios Web de comparação de preços (34 %) e dos sítios Web dos fornecedores de energia (33 %).

Os não comutadores também revelam uma maior propensão para consultar informações oficiais ou campanhas das autoridades públicas (18 % contra 9 % para os comutadores) e avaliações das organizações de consumidores (17 % contra 12 % para os comutadores).

Os anúncios dos fornecedores de energia (por exemplo, nos meios de comunicação social ou em linha) são mais influentes para os comutadores recentes (17 %) em comparação com os não comutadores (13 %).

A cobertura noticiosa sobre os fornecedores de energia é citada por 10 % dos que não comutam e por 7 % dos que comutam.

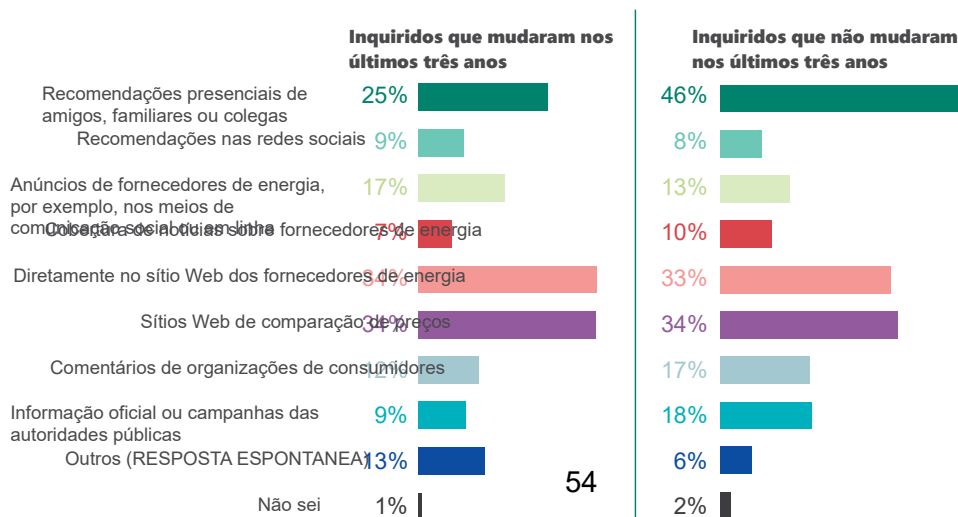
As recomendações nas redes sociais são a fonte menos utilizada para ambos os grupos (9 % para os comutadores e 8 % para os que não comutam).

Outras fontes (mencionadas espontaneamente) são indicadas por 13 % dos comutadores e 6 % dos não comutadores.

**Q8** Como se informou ao escolher os seus atuais fornecedores de energia/fornecedores de energia?

Como se informaria se estivesse a escolher um fornecedor de energia?

Podem dar-se até três respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]



### Diferenças entre países

Comutadores recentes em 17 dos 27 Estados-Membros são mais suscetíveis de indicar os sítios Web dos fornecedores de energia ou os sítios Web de comparação de preços como fonte de informação primária. As maiores percentagens de comutadores recentes que selecionam os sítios Web dos fornecedores de energia são observadas na Bulgária (53 %) e na Polónia (49 %), e as mais pequenas na Eslovénia (12 %) e na Hungria (14 %). Em contrapartida, os sítios Web de comparação de preços são as principais fontes de informação para mais de metade dos operadores recentes na Bélgica (63 %), na Finlândia (55 %), na Alemanha (54 %), na Irlanda (53 %) e na Áustria (52 %). Na Croácia, por outro lado, 10 % dos inquiridos partilham deste ponto de vista.

Na Eslovénia (51 %), na Roménia (50 %), na Grécia (37 %), na Eslováquia (36 %), na Croácia (32 %), na Letónia (25 %) e na Hungria (24 %), as recomendações presenciais de amigos, familiares e colegas constituem a principal fonte de informação. Em contrapartida, 8 % dos operadores de mudança de conta recentes na Polónia baseiam-se nessas recomendações pessoais.

A percentagem de comutadores recentes que citam anúncios de fornecedores de energia como fonte de informação varia entre 5 % na Bulgária e 27 % na Lituânia.

A Dinamarca destaca-se, com 33 % dos interruptores recentes a mencionarem «outros» como a sua resposta mais frequente. Em contrapartida, nenhum dos inquiridos nos Países Baixos (0%) o indica.

Três em cada dez pessoas (30 %) que mudaram recentemente de fornecedor nos Países Baixos informam-se com avaliações de organizações de consumidores. Em contrapartida, apenas 1% deste grupo na Letónia tem a mesma opinião.

Uma percentagem de inquiridos que varia entre 3 % (na Letónia, na Estónia e na Irlanda) e 27 % (na Roménia) refere que se informa com informações oficiais ou campanhas das autoridades públicas ao escolher o seu fornecedor de energia.

Todas as outras fontes de informação são mencionadas por menos de 25 % dos inquiridos em todos os Estados-Membros.

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q8a Como se informou ao escolher os seus atuais fornecedores de energia/fornecedores de energia? Podem dar-se até três respostas [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Recomendações presenciais de amigos, familiares ou colegas	Recomendações nas redes sociais	Anúncios de fornecedores de energia, por exemplo, nos meios de comunicação social ou em linha	Cobertura de notícias sobre fornecedores de energia	Diretamente no sítio Web dos fornecedores de energia	Sítios Web de comparação de preços	Comentários de organizações de consumidores	Informação oficial ou campanhas das autoridades públicas	Outros (RESPOSTA ESPONTANEA)
UE27	25	9	17	7	34	34	12	9	13
BE	19	5	12	13	33	63	19	18	
BG	49	5	5	9	53	27	14	6	
CZ	32	2	15	7	39	35	9	8	19
DK	23	7	15	2	24	21	9	4	33
DE	21	20	20	5	29	54	8	4	
EE	35	6	14	4	41	46	2	3	
IE	15	5	13	2	35	53	12	3	
EL	37	10	23	6	24	19	5	6	20
ES	27	3	18	4	39	21	7	11	16
FR	20	6	24	4	38	21	24	8	
HR	32	8	16	13	17	10	8	17	19
IT	30	5	11	10	31	20	8	13	20
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	
LV	25	8	21	3	23	24	1	3	14
LT	38	16	27	10	33	42	8	14	
LU	21	23	8	8	42	28	11	17	
HU	24	12	11	6	14	14	3	15	22
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	
NL	16	18	17	12	42	50	30	6	
AT	22	10	26	5	18	52	5	13	14
PL	8	2	11	1	49	36	21	4	14
PT	36	4	17	7	28	45	5	9	11
RO	50	15	21	20	38	35	12	27	
SI	51	14	21	2	12	19	6	7	
SK	36	13	21	2	35	31	11	13	15
FI	23	6	14	3	45	55	2	4	
SE	25	4	12	2	30	44	8	5	17

*Nota: Quanto maior a percentagem de inquiridos que selecionam uma resposta, mais verde escura é a célula. A resposta com a classificação mais elevada para cada país é apresentada em caracteres de cor verde-escura e branco.*

(%) Base: n=6 703 – Inquiridos que mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)



Em todos os Estados-Membros, com exceção de cinco, os não comutadores mencionam mais frequentemente as recomendações presenciais de amigos, familiares ou colegas como fonte potencial preferida. Esta preferência atinge o seu pico na Áustria, onde 62 % dos não comutadores citam esta fonte de informação. Em contrapartida, cerca de três em cada dez (29 %) não comutadores na Finlândia partilham esta preferência.

Os sítios Web de comparação de preços surgem como a fonte de informação potencial preferida na Bélgica (54 %), na Suécia (47 %) e na Dinamarca (44 %) para os não comutadores que ponderam uma mudança futura.

Os sítios Web dos fornecedores de energia estão no topo da lista de fontes de informação preferidas na Finlândia e na Estónia, com 47 %.

O Luxemburgo destaca-se, com 39 % dos que não mudam de fornecedor a indicarem a preferência por informações oficiais ou campanhas das autoridades públicas como fonte de abastecimento, caso optem por um fornecedor de energia no futuro. Tal contrasta com a Espanha (7 %), a Finlândia (8 %), a Irlanda (8 %) e a Estónia (9 %), onde menos de um em cada dez não comutadores partilha esta preferência.

O Luxemburgo (37 %), a Eslováquia (34 %) e os Países Baixos (34 %) são os países que mais apreciam as avaliações das organizações de consumidores como fontes de informação. A percentagem mais pequena que comunica este facto é, por sua vez, observada na Estónia (4 %).

Todas as outras potenciais fontes de informação são mencionadas por, no máximo, três em cada dez inquiridos em todos os Estados-Membros.

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q8b Como se informaria se estivesse a escolher um fornecedor de energia? Podem dar-se até três respostas.  
[RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Recomendações presenciais de amigos, familiares ou colegas	Recomendações nas redes sociais	Anúncios de fornecedores de energia, por exemplo, nos meios de comunicação social ou em linha	Cobertura de notícias sobre fornecedores de energia	Diretamente no Web dos fornecedores de energia	Sítios Web de comparação de preços	Comentários de organizações de consumidores	Informação oficial ou campanhas das autoridades públicas	Outros (RESPOSTA ESPONTANEA)	Não sei
UE27	46	8	13	10	33	34	17	18	6	2
BE	44	5	12	22	38	54	28	28	2	3
BG	46	11	9	3	26	26	7	14	3	2
CZ	54	8	10	11	44	34	21	17	5	1
DK	40	7	6	8	31	44	28	12	5	4
DE	45	19	24	9	28	35	14	13	3	4
EE	43	7	13	10	47	46	4	9	5	4
IE	56	9	19	13	15	24	6	8	4	3
EL	47	11	14	4	33	23	20	23	4	5
ES	53	5	7	7	48	44	25	7	0	0
FR	43	3	11	16	30	25	12	14	16	2
HR	54	12	12	6	21	15	18	15	6	6
IT	52	1	13	10	43	35	22	19	8	0
CY	57	27	27	20	35	30	23	29	2	0
LV	39	16	16	5	22	31	5	11	5	4
LT	46	18	17	8	35	41	7	20	2	0
LU	45	1	5	5	18	23	37	39	8	0
HU	43	16	15	9	32	35	14	18	4	2
MT	44	26	17	10	27	28	24	25	6	3
NL	36	3	18	3	32	29	34	12	0	2
AT	62	12	9	2	24	36	26	19	0	3
PL	38	2	8	5	25	36	6	25	7	0
PT	40	9	11	8	17	35	26	22	9	4
RO	51	16	20	18	37	37	20	37	3	1
SI	55	10	15	4	29	32	20	18	2	1
SK	56	12	11	8	47	40	34	21	3	2
FI	29	6	11	11	47	44	7	8	4	6
SE	43	4	10	7	43	47	28	17	1	0

*Nota: Quanto maior a percentagem de inquiridos que selecionam uma resposta, mais verde escura é a célula. A resposta com a classificação mais elevada para cada país é apresentada em caracteres de cor verde-escura e branco.*

(%) n=11 547 – Inquiridos que não mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)

### Considerações sociodemográficas

A análise sociodemográfica revela algumas diferenças no comportamento de procura de informação entre os comutadores recentes e os não comutadores.

Entre os utilizadores recentes, os homens (37%) são mais propensos do que as mulheres (32%) a consultar sítios Web de comparação de preços. Entre os não-comutadores, as mulheres (48%) são mais propensas do que os homens (44%) a citar recomendações presenciais de amigos, familiares ou colegas.

A idade também influencia as preferências de fontes de informação entre os comutadores e os não comutadores. Os utilizadores recentes com mais de 55 anos (29 %) estão menos inclinados a utilizar sítios Web de comparação de preços em comparação com os utilizadores com idades compreendidas entre os 40 e os 54 anos (37 %) ou entre os 25 e os 39 anos (40 %). A mesma diferença é observada entre os não comutadores

(31 % dos não comutadores com mais de 55 anos contra 37 % e 38 %, respetivamente). Entre os não comutadores, as pessoas com idades compreendidas entre os 25 e os 39 anos são mais propensas do que os grupos mais velhos a mencionar que são informadas por recomendações presenciais (49 % contra 44 % dos grupos mais velhos). Por outro lado, as pessoas que não mudam de fornecedor com mais de 55 anos (31 %) têm menos probabilidades do que as pessoas com idades compreendidas entre os 40 e os 54 anos (36 %) de indicar a utilização dos sítios Web dos fornecedores de energia.

No que diz respeito à atividade profissional, as pessoas que mudaram recentemente de emprego, que são trabalhadores por conta de outrem (41 %) ou por conta própria (34 %), são mais suscetíveis de utilizar sítios Web de comparação de preços do que as que não trabalham atualmente (28 %). O mesmo se aplica aos não comutadores (36 % e 37 % contra 31 %).

Q8a Como se informou ao escolher os seus atuais fornecedores de energia/fornecedores de energia? Podem dar-se até três respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Recomendações presenciais de amigos, familiares ou colegas	Recomendações nas redes sociais	Anúncios de fornecedores de energia, por exemplo, nos meios de comunicação social ou em linha	Cobertura de notícias sobre fornecedores de energia	Diretamente no sítio Web dos fornecedores de energia	Sítios Web de comparação de preços	Comentários de organizações de consumidores	Informação oficial ou campanhas das autoridades públicas	Outros (RESPOSTA ESPONTANEA)	Não sei
UE27	25	9	17	7	34	34	12	9	13	1
<b>Género</b>										
Masculino	23	9	17	6	35	37	11	10	11	1
Feminino	27	9	16	7	34	32	12	9	14	1
<b>Idade</b>										
18-24	28	9	16	8	34	33	13	6	14	1
25-39	28	10	14	6	37	40	12	8	12	0
40-54	23	8	18	7	35	37	11	9	11	1
55+	24	9	18	6	33	29	11	10	14	1
<b>Profissão</b>										
Trabalhadores por conta própria	22	6	18	5	38	34	11	8	9	1
Empregado	23	10	15	8	34	41	12	9	11	0
Trabalhador manual	22	5	17	4	28	32	9	9	16	2
Não funciona	28	9	18	6	34	28	11	10	15	1

(%) Base: n=6 703 – Inquiridos que mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)





Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q8b Quais foram as principais razões para a sua decisão mais recente de mudar de fornecedor de energia? Podem dar-se até três re  
[RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Recomendações presenciais de amigos, familiares ou colegas	Recomendações nas redes sociais	Anúncios de fornecedo res de energia, por exemplo, nos meios de comunica ção social ou em linha	Cobertur a de notícias sobre forneced ores de energia	Diretame nte no sítio Web dos forneced ores de energia	Sítios Web de comparaçã o de preços	Comentários de organizações de consumidore s	Informação oficial ou campanha s das autoridade s públicas
UE27	46	8	13	10	33	34	17	18
<b>Género</b>								
Masculino	44	8	14	11	34	35	19	18
Feminino	48	8	13	9	32	33	16	17
<b>Idade</b>								
18-24	47	6	11	11	30	33	18	13
25-39	49	7	13	8	35	38	18	17
40-54	44	9	14	11	36	37	18	18
55+	44	8	14	10	31	31	16	18
<b>Profissão</b>								
Trabalhadores por conta própria	44	7	10	8	31	37	18	17
Empregado	46	9	14	10	36	36	19	18
Trabalhador manual	51	5	10	12	32	40	15	19
Não funciona	45	8	14	10	31	31	16	18

(%) n=11 547 – Inquiridos que não mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)

## Observações

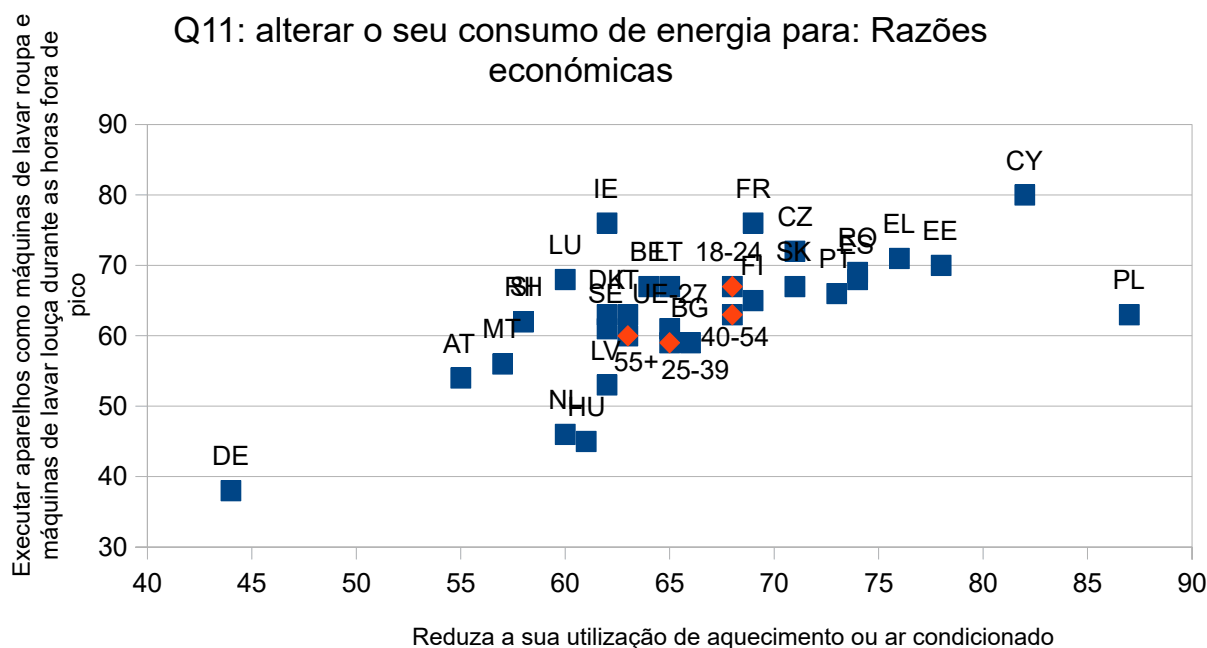
(Pierre Dieumegard)

Há muito poucos dados sociodemográficos: género para algumas questões, idade para outras, tipo de habitação ou dificuldades no pagamento das contas. É lamentável que os quadros do relatório não sejam mais completos e coerentes. É ainda mais lamentável que as tabelas de dados brutos em formato xlsx não estejam disponíveis.

A pergunta Q11 pergunta às pessoas por que razão podem alterar o seu comportamento para alcançar uma melhor transição energética. A grande maioria respondeu: «por razões económicas, não por razões ecológicas». (Mas bem feito aos alemães, que parecem estar mais moralmente motivados do que outros europeus a fazer uma transição energética).

O gráfico abaixo mostra a vontade das pessoas de mudar o seu comportamento de consumo de energia por razões económicas e não ecológicas. Os vários países são representados por quadrados azuis. As faixas etárias são mostradas a vermelho.

Há muito menos diferenças entre os grupos etários do que entre os países.



Cada país vive na sua própria bolha de informação e as opiniões nacionais diferem umas das outras. Para desenvolver uma política europeia, é necessário que a informação circule entre países.

**Precisamos de uma linguagem comum para debatermos em conjunto o nosso futuro comum. A melhor língua comum seria o esperanto.**

Como os governos de todos os países estão endividados, aqui está uma proposta para encorajar suas populações a se comportarem virtuosamente: **aumentar os impostos sobre a energia e, em especial, sobre os combustíveis fósseis.** Os Estados estarão menos endividados e os indivíduos mudarão o seu comportamento, uma vez que necessitam de razões económicas para mudar.





## Especificações técnicas

Entre 30 de junho e 15 de julho de 2025, a Ipsos European Public Affairs realizou um Eurobarómetro Flash 566 a pedido da Comissão Europeia, Direção-Geral da Energia. Trata-se de um inquérito ao público em geral coordenado pela Direção-Geral da Comunicação, Unidade «Opinião Pública e Participação dos Cidadãos». O Eurobarómetro Flash 566 abrange a população de cidadãos da UE, residentes num dos 27 Estados-Membros da União Europeia e com idade igual ou superior a 18 anos.

Para efeitos do presente relatório, o grupo-alvo está limitado aos cidadãos da UE, com idade igual ou superior a 18 anos, envolvidos na tomada de decisões sobre os fornecedores de energia nos seus agregados familiares (excluindo os que indicam que o preço da energia é fixado porque está incluído na sua renda sem a possibilidade de autoexclusão).

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Todas as entrevistas foram realizadas através de entrevista telefónica assistida por computador (CATI). Em cada país, os inquiridos foram chamados tanto em telefones fixos como em telemóveis. Os números de telefone amostrados e contactados foram gerados através de métodos de Dialling por Dígitos Aleatórios (RDD). O modelo de amostra de base aplicado em todos os países é um modelo aleatório (probabilidade).

Nos agregados familiares contactados através de telefone fixo, o respondente foi selecionado aleatoriamente de todos os membros do agregado (com idade igual ou superior a 18 anos) de acordo com a "regra de aniversário mais recente".

Margens estatísticas devidas às tolerâncias de amostragem  
(com um nível de confiança de 95 %)

várias dimensões da amostra estão em linhas	Os resultados observados estão em colunas						
	5 %	10 %	25 %	50 %	75 %	90 %	95 %
n=50	±6,0	±8,3	±12,0	±13,9	±12,0	±8,3	±6,0
n=100	±4,3	±5,9	±8,5	±9,8	±8,5	±5,9	±4,3
n=200	±3,0	±4,2	±6,0	±6,9	±6,0	±4,2	±3,0
n=500	±1,9	±2,6	±3,8	±4,4	±3,8	±2,6	±1,9
n=1000	±1,4	±1,9	±2,7	±3,1	±2,7	±1,9	±1,4
n=1500	±1,1	±1,5	±2,2	±2,5	±2,2	±1,5	±1,1
n=2000	±1,0	±1,3	±1,9	±2,2	±1,9	±1,3	±1,0

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

	Datas do trabalho de campo	Número de entrevistas a cidadãos da UE com mais de 18 anos	Número de entrevistas a cidadãos da UE, com idade igual ou superior a 18 anos, envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar
UE27	30.06.25-15.07.25	25704	18250
BE	30.06.25-15.07.25	1000	810
BG	30.06.25-05.07.25	1008	560
CZ	30.06.25-08.07.25	1001	730
DK	30.06.25-09.07.25	1007	759
DE	30.06.25-10.07.25	1011	623
EE	30.06.25-09.07.25	1003	727
IE	30.06.25-05.07.25	1011	821
EL	30.06.25-09.07.25	1000	795
ES	30.06.25-05.07.25	1009	739
FR	30.06.25-05.07.25	1006	687
HR	30.06.25-10.07.25	1005	742
IT	30.06.25-05.07.25	1006	672
CY	30.06.25-07.07.25	505	386
LV	30.06.25-09.07.25	1008	614
LT	30.06.25-10.07.25	1015	670
LU	30.06.25-05.07.25	506	327
HU	30.06.25-09.07.25	1004	746
MT	30.06.25-05.07.25	505	383
NL	30.06.25-05.07.25	1014	907
AT	30.06.25-05.07.25	1009	667
PL	30.06.25-05.07.25	1010	763
PT	30.06.25-07.07.25	1009	545
RO	30.06.25-10.07.25	1013	798
SI	30.06.25-09.07.25	1005	671
SK	30.06.25-08.07.25	1000	667
FI	30.06.25-07.07.25	1024	695
SE	30.06.25-09.07.25	1010	746

## Questionário

### PERGUNTA A TODOS

DX1 Para cada uma das seguintes afirmações, por favor, diga-me se se aplica ou não.

(READ OUT; UMA RESPOSTA POR LINHA)

DX1\_1 **NÃO PEDIR em CY e MT:** O seu agregado familiar está ligado à rede de gás natural

DX1\_2 Está envolvido na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

(ESCALHA DE RESPOSTA)

Sim 1

N.o 2

### PERGUNTA A TODOS

DX2 Qual o tipo de preço que melhor descreve o contrato de eletricidade do seu agregado familiar?

(READ OUT; UMA RESPOSTA APENAS) (NÃO PEDIR em CY e MT)

Preço fixo para toda a duração do contrato 1

Alterações de preço em determinados momentos durante o período do contrato (por exemplo, por mês, 3 meses, 6 meses ou outros) 2

Variações de preços (horárias ou superiores) com base na evolução do mercado grossista (ou seja, preço à vista) 3

Preço fixado pelas autoridades públicas 4

O preço da energia é definido porque está incluído no seu aluguel sem a possibilidade de optar por sair 5

Outro tipo de contrato (SPONTANEOUS) 6

Não sei (não leia) 98

### PERGUNTA A TODOS

DX3

Qual é a sua situação actual em matéria de habitação? Escolha a opção que melhor descreve o seu estado.

(READ OUT; UMA RESPOSTA APENAS)

Aluguer de uma casa unifamiliar 1

Arrendar um apartamento 2

Possuir uma casa unifamiliar 3

Possuir um apartamento 4

Outros 5

Não sei (não leia) 98

PERGUNTA A TODOS

Q1 Quanto confia no seguinte para proporcionar preços justos e um serviço fiável?

(READ OUT; UMA RESPOSTA POR LINHA)

Q1\_1 O mercado da energia de [OUTRO PAÍS]

Q1\_2 SE DX1\_1=1: Os seus fornecedores de eletricidade e gás; ELES: O seu fornecedor de eletricidade

(ESCALHA DE RESPOSTA)

Confiar muito 1

Tende a confiar 2

Tende a não confiar 3

Não confie em nada 4

Não sei (não leia) 98

PERGUNTA A TODOS

Q2 Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre SE

DX1\_1=1: os seus fornecedores de eletricidade e gás; ELES: o seu fornecedor de eletricidade?

(READ OUT; UMA RESPOSTA POR LINHA)

(RANDOMISE)

Q2\_1 É fácil entrar em contacto com o seu fornecedor de energia quando necessita de assistência ou informações

Q2\_2 As suas faturas de energia são fáceis de compreender

Q2\_3 O seu fornecedor de energia fornece informações de fácil compreensão sobre ofertas e promoções

Q2\_4 O seu fornecedor de energia está a investir suficientemente em fontes de energia renováveis

(ESCALHA DE RESPOSTA)

Concordo totalmente 1

Tende a concordar 2

Tende a discordar 3

Discordo totalmente 4

Não sei (não leia) 98

PERGUNTA A TODOS

Q3 Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre SE

DX1\_1=1: os seus fornecedores de eletricidade e gás; ELES: o seu fornecedor de eletricidade?

(READ OUT; UMA RESPOSTA POR LINHA)

Q3\_1 Os consumidores de energia em [OUTRO PAÍS] estão bem protegidos (por exemplo, contra práticas desleais ou desconexão)

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q3\_2 Se considerar que está a ser tratado de forma injusta pelo seu fornecedor de energia, tem conhecimento das autoridades nacionais a que pode recorrer para obter assistência

Q3\_3 Confiaria mais num fornecedor de energia se este se compromettesse a respeitar um código de conduta oficialmente certificado em matéria de direitos dos consumidores

(ESCALHA DE RESPOSTA)

Concordo totalmente 1

Tende a concordar 2

Tende a discordar 3

Discordo totalmente 4

Não sei (não leia) 98

PERGUNTA A TODOS

Q4 Para melhorar o funcionamento do mercado da energia em [O SEU PAÍS] para os consumidores, qual das seguintes áreas necessita de melhorias?

Pode-se dar até duas respostas.

(READ OUT; RESPOSTAS MÁXIMOS 2 (EXCLUIR ELEMENTO 3 em CY e MT)

(ELEMENTOS DE ARRENDAMENTO 1-5)

Maior clareza e transparência das faturas de energia 1

Mais prevenção de práticas comerciais desleais (por exemplo, telemarketing) 2

Mudança mais fácil de fornecedor de energia 3

Melhor acesso aos dados energéticos e às ferramentas digitais para monitorizar e adaptar o seu consumo de energia 4

Melhor proteção dos consumidores vulneráveis e dos que se encontram em situação de pobreza energética 5

Outros (espontâneos) 6

Não sei (não leia) 98

PERGUNTA A TODOS

Q5 Com que frequência regista o seu consumo de energia? Especificamente...

(READ OUT; UMA RESPOSTA POR LINHA)

Q5\_1 O seu consumo de eletricidade

Q5\_2 SE DX1\_1=1: O seu consumo de gás

(ESCALHA DE RESPOSTA)

Várias vezes por semana 1

Pelo menos uma vez por semana

Pelo menos uma vez por mês 3

Pelo menos duas vezes por ano 4

Pelo menos uma vez por ano 5

Menos de uma vez por ano 6

Nunca 7

Não sei (não leia) 98

#### PERGUNTA A TODOS

Q6 Quais as partes de IF DX1\_1=1 das suas faturas de eletricidade e gás; ELES: as suas faturas de eletricidade, caso existam, são mais difíceis de compreender?

Pode-se dar até duas respostas.

(READ OUT; MÁXIMO 2 RESPOSTAS)

O custo de cada unidade de energia consumida 1

Impostos e taxas pela manutenção da infraestrutura energética 2

Cálculo do montante total a pagar 3

A duração do contrato, as taxas de rescisão antecipada e o que acontece quando o período do contrato termina 4

Nenhuma, compreende todas as partes 5

Todos (espontâneos) 6

Não lê a tua conta de energia (SPONTANEOUS) 7

Não sei (NÃO LER) 98

#### PERGUNTA A TODOS, EM TODOS OS PAÍSES, EXCETO MT E CY

Q7 Quando foi a última vez que a sua casa mudou ...?

(READ OUT; UMA RESPOSTA POR LINHA)

Q7\_1 Fornecedor de eletricidade

Q7\_2 SE DX1\_1=1: Fornecedor de gás

(ESCALHA DE RESPOSTA)

Há menos de 1 ano 1

Há 1 a 3 anos 2

Há mais de 3 a 5 anos 3

Há mais de 5 a 10 anos 4

Há mais de 10 anos 5

Nunca 6

Não sei (não leia) 98

SE Q7\_1 ou Q7\_2 =1 ou 2 (fornecedor de energia comutado nos últimos três anos)

Q8a Como se informou ao escolher os seus atuais fornecedores de energia IF DX1\_1=1; ELES: fornecedor de energia?

Podem dar-se até três respostas.

(READ OUT; MÁXIMO 3 RESPOSTAS)

Recomendações presenciais de amigos, familiares ou colegas 1

Recomendações nas redes sociais 2

Anúncios de fornecedores de energia, por exemplo, nos meios de comunicação social ou em linha 3

Cobertura de notícias sobre fornecedores de energia 4

Diretamente no sítio Web dos fornecedores de energia 5

Sítios Web de comparação de preços 6

Comentários das organizações de consumidores 7

Informação oficial ou campanhas das autoridades públicas 8

Outros (espontâneos) 9

Não sei (NÃO LER) 98

SE DX1\_1=1 e (Q7\_1 E Q7\_2 > 2)

SE DX1\_1<>1 e Q7\_1>2 (Não mudou de fornecedor de energia nos últimos três anos)

Q8b SE CY E MT, PERGUNTA: Suponha que o mercado da eletricidade se abre e que pode escolher entre vários fornecedores de eletricidade. Como se informaria se estivesse a escolher um fornecedor de energia? Podem dar-se até três respostas.

SE QUALQUER OUTRO PAÍS, PERGUNTA: Como se informaria se estivesse a escolher um fornecedor de energia? Podem dar-se até três respostas.

(READ OUT; MÁXIMO 3 RESPOSTAS)

Recomendações presenciais de amigos, familiares ou colegas 1

Recomendações nas redes sociais 2

Anúncios de fornecedores de energia, por exemplo, nos meios de comunicação social ou em linha 3

Cobertura de notícias sobre fornecedores de energia 4

Diretamente no sítio Web dos fornecedores de energia 5

Sítios Web de comparação de preços 6

Comentários das organizações de consumidores 7

Informação oficial ou campanhas das autoridades públicas 8

Outros (espontâneos) 9

Não sei (NÃO LER) 98

SE Q7\_1 ou Q7\_2 =1 ou 2 (fornecedor de energia comutado nos últimos três anos)

Q9a Quais foram as principais razões para a sua decisão mais recente de mudar de fornecedor de energia?

Podem dar-se até três respostas.

(READ OUT; MÁXIMO 3 RESPOSTAS)

(ELEMENTOS DE ARRENDAMENTO 1-8)



Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Encontraste uma oferta com um preço melhor 1

Mudaste a casa 2

Queria um fornecedor de energia mais respeitador do ambiente 3

Devido ao mau atendimento ao cliente 4

Teve problemas de facturação 5

Devido a recomendações da família, amigos ou colegas 6

Foi contactado por outro fornecedor de energia 7

Para beneficiar de serviços adicionais, outro fornecedor de energia presta serviços, como a oferta de isolamento doméstico ou outras medidas de eficiência energética 8

Outros (espontâneos) 9

Não sei (NÃO LER) 98

SE DX1\_1=1 e (Q7\_1 E Q7\_2 > 2)

SE DX1\_1<>1 e Q7\_1>2 (Não mudou de fornecedor de energia nos últimos três anos)

NÃO PEDIR EM CY E MT

Q9b Quais foram as principais razões que o impediram de mudar de fornecedor de energia nos últimos três anos?

Podem dar-se até três respostas.

(READ OUT; MÁXIMO 3 RESPOSTAS)

(NÚMEROS DE RANDOMISE 1-9)

Considera que é difícil encontrar informações de outros prestadores de serviços 1

Pensa que a mudança é demasiado complicada ou demasiado demorada 2

Está preocupado com interrupções ou dificuldades técnicas decorrentes da mudança de prestador 3

Não pode mudar porque está preso a um contrato e não está disposto a pagar uma penalidade por mudar 4

Não considera que exista qualquer diferença entre os fornecedores de energia para que a mudança valha a pena 5

É difícil comparar as ofertas de diferentes fornecedores de energia 6

Não sabias que podias mudar 7

Não é possível encontrar informações sobre como alternar 8

Está satisfeito com a fiabilidade, o serviço e o preço do seu atual fornecedor de energia 9

Outros (espontâneos) 10

Nunca pensou em mudar (SPONTANEOUS) 11

Não sei (NÃO LER) 98

SE Q7\_1 ou Q7\_2 =1 ou 2 (fornecedor de energia comutado nos últimos três anos)

Q10a Quando mudou mais recentemente de fornecedor de energia, que fatores, para além do preço, foram mais importantes na sua escolha?

Podem dar-se até três respostas.

(READ OUT; MÁXIMO 3 RESPOSTAS)

(ELEMENTOS DE RANDOMISE 1-6)

Reputação do prestador 1

Qualidade do serviço 2

Duração do contrato 3

O fornecedor de energia é detido ou gerido localmente 4

Propriedade privada ou pública da empresa 5

Fontes de energia sustentáveis no cabaz do fornecedor 6

Outros (espontâneos) 7

Não sei (NÃO LER) 98

SE DX1\_1=1 e (Q7\_1 E Q7\_2 > 2)

SE DX1\_1<>1 e Q7\_1>2 (Não mudou de fornecedor de energia nos últimos três anos)

Q10b SE CY E MT, PERGUNTA: Se pudesse mudar de fornecedor de energia, para além do preço, que fator seria mais importante na sua decisão? Podem dar-se até três respostas. SE QUALQUER OUTRO PAÍS, PERGUNTA: Se mudar de fornecedor de energia, para além do preço, que fator seria mais importante na sua decisão?

Podem dar-se até três respostas.

(READ OUT; MÁXIMO 3 RESPOSTAS)

(ELEMENTOS DE RANDOMISE 1-6)

Reputação do prestador 1

Qualidade do serviço 2

Duração do contrato 3

O fornecedor de energia é detido ou gerido localmente 4

Propriedade privada ou pública da empresa 5

Fontes de energia sustentáveis no cabaz do fornecedor 6

Outros (espontâneos) 7

Não sei (NÃO LER) 98

PERGUNTA A TODOS

Q11 O que o motivaria a mudar o seu comportamento de consumo de energia em casa das seguintes formas?

(READ OUT; UMA RESPOSTA POR LINHA)

Q11\_1 Reduza a sua utilização de aquecimento ou ar condicionado

Q11\_2 Executar aparelhos como máquinas de lavar roupa e máquinas de lavar louça durante as horas fora de pico (quando a procura de eletricidade é menor)

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q11\_3 Utilize dispositivos inteligentes para agendar automaticamente a utilização dos seus aparelhos durante as horas de ponta (quando a procura de eletricidade é menor)

(ESCALHA DE RESPOSTA)

Apenas razões económicas 1

Principalmente por razões económicas, um pouco por razões ambientais 2

Principalmente por razões ambientais, um pouco por razões económicas 3

Apenas razões ambientais 4

Não alteraria o seu comportamento (SPONTANEOUS) 5

Não sei (não leia) 98

PERGUNTA A TODOS

DX4 Qual das seguintes situações se aplica a si?

(READ OUT; UMA RESPOSTA APENAS)

Pode sempre pagar as suas contas de energia 1

Preocupa-se com a possibilidade de pagar as suas faturas de energia, mas normalmente consegue fazê-lo 2

Por vezes, não consegue pagar as suas faturas de energia a tempo 3

Muitas vezes, não consegue pagar as suas faturas de energia a tempo 4

Não sei / Recusado (NÃO LER) 98

## Anexo relativo aos dados

Q1\_1 Quanto confia no seguinte para fornecer preços justos e um serviço fiável?  
O mercado da energia

	Confiar muito	Tende a confiar	Tende a não confiar	Não confie em nada	Não sei
UE27	13	50	20	15	2
BE	10	60	19	8	3
BG	13	27	17	40	3
CZ	6	56	25	10	2
DK	20	48	19	8	5
DE	18	50	22	7	4
EE	12	59	17	9	3
IE	22	50	12	14	3
EL	9	31	23	36	1
ES	10	31	25	34	0
FR	14	61	7	17	1
HR	9	49	18	19	5
IT	8	40	35	15	2
CY	12	41	24	22	1
LV	8	58	16	10	8
LT	9	57	19	12	2
LU	34	63	2	1	0
HU	19	42	23	15	2
MT	33	47	9	10	0
NL	32	45	15	8	0
AT	16	60	18	6	0
PL	8	68	16	7	1
PT	15	72	6	5	1
RO	8	50	25	15	1
SI	11	49	28	11	1
SK	11	67	14	4	3
FI	14	65	11	3	6
SE	14	59	15	12	1

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética  
Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q1\_2 Quanto confia no seguinte para fornecer preços justos e um serviço fiável?

Os seus fornecedores de eletricidade e gás/O seu fornecedor de eletricidade

	Confiar muito	Tende a confiar	Tende a não confiar	Não confie em nada	Não sei
UE27	25	54	12	8	1
BE	21	62	12	4	1
BG	20	43	4	30	3
CZ	18	66	12	3	1
DK	40	44	9	5	2
DE	25	56	13	3	3
EE	19	66	8	5	3
IE	37	48	6	9	1
EL	18	47	15	19	0
ES	20	41	19	19	0
FR	31	60	2	7	0
HR	15	54	16	11	4
IT	17	53	20	9	1
CY	14	44	20	22	0
LV	17	61	11	6	5
LT	10	65	14	9	1
LU	31	62	3	3	2
HU	20	50	19	10	1
MT	30	49	18	4	0
NL	42	42	8	9	0
AT	26	55	15	4	0
PL	37	52	6	4	1
PT	18	72	3	4	3
RO	13	58	20	9	0
SI	19	59	16	6	1
SK	21	70	6	2	1
FI	26	64	6	2	1
SE	30	55	9	6	0

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q2\_1 Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre os seus fornecedores de eletricidade e gás/o seu fornecedor de eletricidade?

É fácil entrar em contacto com o seu fornecedor de energia quando precisa de assistência ou informações

	Concordo plenamente	Tende a concordar	Tende a discordar	Discordo totalmente	Não sei
UE27	42	36	10	7	5
BE	34	42	12	6	6
BG	50	18	8	19	6
CZ	53	36	5	3	4
DK	43	25	6	6	19
DE	46	36	8	5	5
EE	41	34	10	4	11
IE	45	43	8	2	2
EL	48	31	11	7	3
ES	27	40	18	12	3
FR	53	32	6	3	5
HR	20	42	18	15	4
IT	49	28	10	9	5
CY	31	23	22	19	4
LV	46	33	8	3	10
LT	40	36	11	7	7
LU	58	29	5	4	5
HU	29	34	21	13	3
MT	29	40	23	8	0
NL	64	22	6	2	5
AT	48	37	4	7	4
PL	13	63	12	8	4
PT	41	42	7	8	3
RO	36	33	21	9	1
SI	29	54	7	3	6
SK	50	40	8	2	1
FI	48	34	7	2	9
SE	53	30	4	4	9

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q2\_2 Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre os seus fornecedores de eletricidade e gás/o seu fornecedor de eletricidade?

As suas contas de energia são fáceis de compreender

	Concordo plenamente	Tende a concordar	Tende a discordar	Discordo totalmente	Não sei
UE27	43	34	11	10	1
BE	39	39	13	8	1
BG	40	28	8	23	1
CZ	42	39	11	6	1
DK	43	29	11	12	5
DE	50	36	8	4	2
EE	50	34	9	5	2
IE	52	35	7	5	1
EL	39	29	17	14	1
ES	27	35	16	20	1
FR	51	43	5	2	0
HR	27	44	17	11	2
IT	35	41	12	12	1
CY	31	27	23	19	0
LV	57	31	7	2	2
LT	59	27	8	5	1
LU	51	44	2	3	0
HU	35	25	20	19	1
MT	53	31	8	9	0
NL	71	5	11	11	2
AT	41	33	18	8	1
PL	35	23	17	23	2
PT	53	30	4	11	3
RO	38	35	16	10	0
SI	23	57	13	6	1
SK	46	40	11	3	1
FI	69	22	5	2	1
SE	55	31	8	6	1

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q2\_3 Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre os seus fornecedores de eletricidade e gás/o seu fornecedor de eletricidade?

O seu fornecedor de energia fornece informações de fácil compreensão sobre ofertas e promoções

	Concordo plenamente	Tende a concordar	Tende a discordar	Discordo totalmente	Não sei
UE27	32	39	15	10	4
BE	25	39	21	10	4
BG	30	10	12	45	4
CZ	35	46	12	4	3
DK	33	31	10	10	17
DE	37	41	14	4	5
EE	29	36	17	8	10
IE	35	47	9	8	1
EL	28	41	19	9	3
ES	19	35	22	19	4
FR	35	44	11	7	3
HR	17	48	19	9	6
IT	31	36	17	12	4
CY	16	29	23	22	11
LV	36	35	11	6	11
LT	38	40	13	7	3
LU	46	42	7	3	2
HU	24	31	20	16	8
MT	22	39	18	19	1
NL	57	23	7	10	3
AT	32	41	19	8	1
PL	21	45	20	12	2
PT	38	45	6	9	2
RO	33	43	16	8	0
SI	18	57	13	6	6
SK	30	50	14	4	3
FI	37	43	13	4	3
SE	35	44	10	8	3

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar



Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q2\_4 Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre os seus fornecedores de eletricidade e gás/o seu fornecedor de eletricidade?

O seu fornecedor de energia está a investir suficientemente em fontes de energia renováveis

	Concordo plenamente	Tende a concordar	Tende a discordar	Discordo totalmente	Não sei
UE27	24	41	15	6	13
BE	21	42	12	5	20
BG	23	18	16	35	9
CZ	15	35	8	2	40
DK	21	29	6	3	42
DE	29	36	10	3	22
EE	14	36	7	4	39
IE	28	44	15	6	7
EL	21	36	16	6	22
ES	18	44	23	12	3
FR	31	50	9	6	4
HR	8	34	23	11	24
IT	25	42	17	5	11
CY	11	18	24	31	15
LV	15	28	8	3	46
LT	21	42	11	6	20
LU	39	47	8	1	5
HU	13	25	20	11	31
MT	23	42	13	19	2
NL	53	25	6	8	9
AT	39	39	7	2	11
PL	7	48	29	6	10
PT	34	45	6	5	11
RO	15	46	20	6	12
SI	11	45	14	7	24
SK	15	46	13	3	23
FI	33	41	7	1	18
SE	27	42	9	4	18

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q3\_1 Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre os seus fornecedores de eletricidade e gás/o seu fornecedor de eletricidade?

Os consumidores de energia em [OUTRO PAÍS] estão bem protegidos (por exemplo, contra práticas desleais ou desconexão)

	Concordo plenamente	Tende a concordar	Tende a discordar	Discordo totalmente	Não sei
UE27	19	43	19	13	6
BE	16	50	16	8	9
BG	13	19	20	47	2
CZ	17	49	16	6	13
DK	14	33	19	13	21
DE	22	42	18	6	13
EE	14	48	21	10	7
IE	27	53	13	5	2
EL	11	25	24	36	4
ES	11	36	21	30	2
FR	24	53	16	5	2
HR	16	42	21	15	6
IT	16	40	18	22	4
CY	12	26	27	29	6
LV	15	37	20	10	19
LT	13	46	26	10	5
LU	38	52	3	6	2
HU	21	36	22	11	10
MT	27	32	32	8	0
NL	40	39	11	8	2
AT	22	55	17	3	3
PL	12	53	24	8	4
PT	17	48	21	13	2
RO	20	37	25	16	3
SI	9	48	25	8	10
SK	18	49	18	3	12
FI	16	49	21	7	7
SE	15	44	20	12	9

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar)

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q3\_2 Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre os seus fornecedores de eletricidade e gás/o seu fornecedor de eletricidade?

Se considera que está a ser tratado de forma injusta pelo seu fornecedor de energia, tem conhecimento das autoridades nacionais a que pode recorrer para obter assistência

	Concordo plenamente	Tende a concordar	Tende a discordar	Discordo totalmente	Não sei
UE27	28	30	19	19	5
BE	19	29	19	26	7
BG	34	14	9	42	1
CZ	32	33	19	9	8
DK	12	14	13	53	8
DE	22	19	26	20	12
EE	25	31	18	19	6
IE	37	34	10	17	2
EL	28	20	16	32	4
ES	29	32	19	19	1
FR	21	37	19	21	2
HR	20	31	17	22	10
IT	33	32	17	15	4
CY	14	12	17	41	16
LV	25	19	10	20	26
LT	23	31	23	18	6
LU	39	43	7	9	3
HU	32	24	15	25	4
MT	30	39	15	14	2
NL	41	20	17	20	2
AT	36	26	23	11	5
PL	30	47	15	8	1
PT	39	33	18	8	2
RO	38	33	18	9	2
SI	9	36	20	26	9
SK	21	34	27	12	6
FI	23	29	23	21	4
SE	13	24	19	41	3

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q3\_3 Em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações sobre os seus fornecedores de eletricidade e gás/o seu fornecedor de eletricidade?

Confiaria mais num fornecedor de energia se este se compromettesse a respeitar um código de conduta oficialmente certificado em matéria de direitos dos consumidores

	Concordo plenamente	Tende a concordar	Tende a discordar	Discordo totalmente	Não sei
UE27	49	33	7	6	4
BE	43	40	10	5	3
BG	47	19	3	20	11
CZ	34	42	8	3	12
DK	42	29	8	7	14
DE	32	39	13	5	10
EE	30	44	6	3	17
IE	49	41	7	2	1
EL	59	26	6	7	1
ES	54	33	3	10	1
FR	49	37	6	8	0
HR	38	41	9	6	6
IT	66	26	5	2	0
CY	55	30	5	4	6
LV	44	33	6	2	15
LT	47	39	7	1	6
LU	54	34	9	4	0
HU	44	36	7	5	8
MT	46	43	6	5	0
NL	60	19	7	10	4
AT	43	31	17	6	3
PL	48	31	6	6	9
PT	53	37	5	2	4
RO	57	33	6	4	0
SI	25	54	13	5	3
SK	48	42	4	2	4
FI	50	31	6	3	8
SE	48	33	8	7	4

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q4 Para melhorar o funcionamento do mercado da energia em [O SEU PAÍS] para os consumidores, qual das seguintes áreas necessita de melhorias? Pode-se dar até duas respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Melhor proteção dos consumidores vulneráveis e dos que se encontram em situação de pobreza energética	Maior clareza e transparência das faturas de energia	Maior prevenção de práticas comerciais desleais (por exemplo, telemarketing)	Melhor acesso aos dados energéticos e às ferramentas digitais para monitorizar e adaptar o seu consumo de energia	Mudança mais fácil de fornecedor de energia	Outros (espontâneos)	Não sei
UE27	38	34	34	28	21	3	2
BE	48	41	42	29	21	2	2
BG	27	24	36	7	22	9	2
CZ	47	30	37	28	19	5	4
DK	33	39	37	27	10	4	6
DE	27	41	25	35	22	6	5
EE	42	30	21	18	28	8	8
IE	27	26	22	32	36	2	3
EL	51	46	44	24	12	3	0
ES	42	32	37	33	15	2	0
FR	36	21	38	30	25	2	2
HR	43	30	29	28	19	3	5
IT	44	35	38	21	20	2	1
CY	71	49	24	41	-	0	0
LV	37	19	28	26	17	4	8
LT	24	23	39	34	35	1	4
LU	38	27	17	32	30	2	0
HU	38	43	30	25	21	3	5
MT	38	36	25	48	-	4	1
NL	50	34	38	8	16	1	0
AT	35	37	24	26	19	7	3
PL	27	39	29	29	24	1	0
PT	39	45	22	35	14	1	2
RO	55	48	27	31	25	1	0
SI	34	27	40	30	19	2	3
SK	49	26	42	35	21	2	2
FI	52	20	34	21	25	3	5
SE	37	26	33	32	24	4	3

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q5\_1 Com que frequência acompanha o seu consumo de energia? Especificamente... o seu consumo de electricidade

	Várias vezes por semana	Pelo menos uma vez por semana	Pelo menos uma vez por mês	Pelo menos duas vezes por ano	Pelo menos uma vez por ano	Menos de uma vez por ano	Nunca	Não sei
UE27	6	7	40	20	14	3	10	0
BE	7	8	33	21	20	2	9	0
BG	1	1	65	1	3	2	27	1
CZ	5	4	32	27	20	2	9	1
DK	13	7	41	20	7	1	10	1
DE	5	6	24	20	38	3	3	1
EE	22	9	49	6	1	1	11	0
IE	5	7	37	20	11	6	14	0
EL	3	5	59	10	4	5	14	0
ES	2	10	61	12	3	4	7	0
FR	4	9	40	20	19	1	6	0
HR	3	4	50	16	4	2	21	1
IT	10	5	36	28	3	5	14	1
CY	3	6	38	25	6	4	18	0
LV	10	9	62	5	4	1	8	1
LT	7	9	68	4	2	1	9	0
LU	4	2	20	37	21	10	6	0
HU	4	4	59	16	11	1	5	1
MT	2	1	52	19	6	1	19	0
NL	13	8	42	7	14	1	13	2
AT	12	6	16	26	25	2	14	0
PL	5	6	18	36	9	6	20	0
PT	2	4	61	14	5	2	11	0
RO	5	10	73	3	2	1	7	0
SI	8	6	62	6	3	2	12	0
SK	2	4	29	26	22	3	13	0
FI	18	12	45	13	4	3	4	0
SE	12	8	41	19	9	5	6	0

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q5\_2 Com que frequência acompanha o seu consumo de energia? Especificamente... o teu consumo de gás

	Várias vezes por semana	Pelo menos uma vez por semana	Pelo menos uma vez por mês	Pelo menos duas vezes por ano	Pelo menos uma vez por ano	Menos de uma vez por ano	Nunca	Não sei
UE27	3	5	38	21	17	3	12	1
BE	4	5	29	26	22	3	11	0
BG	0	7	56	7	6	0	21	3
CZ	1	3	26	28	25	4	12	2
DK	2	2	35	34	7	0	19	1
DE	2	5	19	19	38	3	11	3
EE	12	8	46	4	3	2	22	4
IE	4	3	35	32	9	2	15	0
EL	1	3	49	18	7	4	18	0
ES	2	2	46	35	7	4	3	0
FR	5	16	32	27	5	2	12	0
HR	1	2	54	15	4	2	21	2
IT	4	2	39	25	8	5	16	2
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	1	2	73	7	3	1	11	2
LT	2	3	73	6	5	0	11	0
LU	7	1	13	25	31	8	17	0
HU	1	4	52	17	15	1	10	1
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	7	6	42	6	22	1	16	0
AT	2	5	10	22	28	3	27	3
PL	3	7	38	19	21	1	11	0
PT	1	2	72	10	6	0	9	0
RO	1	6	74	5	2	1	9	0
SI	2	2	47	12	6	1	27	3
SK	1	3	24	26	27	4	15	1
FI	3	11	6	11	2	0	56	11
SE	0	0	14	18	1	24	41	2

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=7 720 – Inquiridos com ligação à rede de gás natural (e envolvidos nas decisões energéticas no seu agregado familiar)

*Nota: pergunta não formulada em CY/MT*

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q6 Que partes das suas faturas de eletricidade e gás/das suas faturas de eletricidade, se as houver, considera mais difíceis de compreender? Pode-se dar até duas respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	O custo de cada unidade de energia que consome	Impostos e taxas pela manutenção da infraestrutura energética	Cálculo do montante total a pagar	As taxas de rescisão antecipada da duração do contrato e o que acontece quando o período do contrato termina	Nenhum, tu compreendes todas as partes	Todos (espontâneos)	Não lês a tua conta de energia (espontânea)	Não sei
UE27	16	36	16	16	33	4	3	2
BE	26	40	18	22	27	2	3	1
BG	6	17	16	7	35	17	10	0
CZ	17	36	16	15	37	2	2	2
DK	15	34	19	10	30	4	7	2
DE	19	30	16	13	37	3	2	5
EE	9	37	11	11	41	3	4	3
IE	12	16	16	21	41	5	6	4
EL	19	46	18	14	30	2	1	0
ES	15	31	16	26	32	4	1	3
FR	11	37	10	12	42	2	4	3
HR	15	30	18	9	38	3	4	3
IT	19	50	12	27	18	2	2	1
CY	25	46	21	10	28	3	5	1
LV	6	23	5	4	54	1	8	2
LT	9	25	16	16	48	1	2	2
LU	11	22	18	14	43	1	0	3
HU	18	38	21	5	34	5	4	1
MT	24	12	24	13	40	2	2	1
NL	10	34	20	15	37	2	2	2
AT	13	29	18	19	37	3	3	5
PL	18	38	10	9	28	12	11	0
PT	18	41	19	13	30	2	5	0
RO	25	41	43	21	26	1	1	1
SI	15	35	11	9	38	2	7	1
SK	22	30	23	12	40	0	4	1
FI	6	22	7	12	58	2	2	2
SE	14	41	10	16	39	1	1	1

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar



Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q7\_1 Quando foi a última vez que a sua casa mudou ...? Fornecedor de eletricidade

	Há menos de 1 ano	Entre 1 e 3 anos atrás	Há mais de 3 a 5 anos	Há mais de 5 a 10 anos	Há mais de 10 anos	Nunca	Não sei
UE27	18	20	14	10	11	25	2
BE	19	23	15	11	11	20	1
BG	1	0	1	2	8	81	5
CZ	15	17	18	11	13	24	1
DK	21	19	13	11	9	24	3
DE	24	24	10	8	12	17	4
EE	14	26	14	10	6	28	2
IE	33	19	9	9	10	19	2
EL	23	19	7	5	4	41	1
ES	20	35	15	8	11	7	5
FR	10	10	19	11	13	36	2
HR	3	6	5	4	5	75	2
IT	32	24	17	15	7	4	0
CY	-	-	-	-	-	-	-
LV	6	18	13	9	9	41	3
LT	12	32	17	5	4	27	2
LU	6	15	8	3	24	43	2
HU	2	7	7	5	6	68	4
MT	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	15	14	12	19	15	2
AT	14	19	4	5	9	47	1
PL	6	10	17	12	11	43	0
PT	14	20	9	7	10	37	3
RO	9	20	13	6	5	47	1
SI	4	15	16	19	16	29	2
SK	3	6	15	16	10	48	2
FI	25	34	12	9	10	10	1
SE	18	30	17	14	10	10	1

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

Nota: pergunta não colocada em CY/MT (uma vez que a mudança não é possível)

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q7\_2 Quando foi a última vez que a sua casa mudou ...? Fornecedor de gás

	Há menos de 1 ano	Entre 1 e 3 anos atrás	Há mais de 3 a 5 anos	Há mais de 5 a 10 anos	Há mais de 10 anos	Nunca	Não sei
UE27	16	17	14	12	12	26	3
BE	20	23	16	12	9	19	2
BG	13	9	13	13	8	44	0
CZ	13	15	18	14	16	20	3
DK	4	15	11	9	8	43	10
DE	20	22	11	6	11	23	8
EE	6	10	5	12	7	51	9
IE	33	25	5	10	12	13	2
EL	22	11	14	3	2	46	2
ES	8	26	20	12	19	12	3
FR	23	7	32	6	13	20	0
HR	14	12	5	1	2	64	1
IT	24	21	15	17	10	11	1
CY	-	-	-	-	-	-	-
LV	4	17	5	6	6	58	3
LT	4	7	4	6	10	66	2
LU	9	19	4	7	20	41	0
HU	2	3	5	6	7	72	5
MT	-	-	-	-	-	-	-
NL	18	16	9	12	21	17	6
AT	7	20	2	11	15	43	2
PL	8	13	9	22	9	39	0
PT	12	28	6	14	18	20	1
RO	3	12	11	4	5	64	1
SI	4	8	14	15	13	43	3
SK	2	5	13	17	10	51	3
FI	8	6	9	0	8	52	17
SE	8	11	9	20	11	29	13

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=7 720 – Inquiridos com ligação à rede de gás natural (e envolvidos nas decisões energéticas no seu agregado familiar)

Nota: pergunta não formulada em CY/MT

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q8a Como se informou ao escolher os seus atuais fornecedores de energia/fornecedores de energia? Podem dar-se até três respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Recomendações presenciais de amigos, familiares ou colegas	Recomendações nas redes sociais	Anúncios de fornecedores de energia, por exemplo, nos meios de comunicação social ou em linha	Cobertura de notícias sobre fornecedores de energia	Diretamente no site Web dos fornecedores de energia	Sítios Web de comparação de preços	Comentários de organizações de consumidores	Informação oficial ou campanhas das autoridades públicas	Outros (espontâneos)	Não sei
UE27	25	9	17	7	34	34	12	9	13	1
BE	19	5	12	13	33	63	19	18	9	1
BG	49	5	5	9	53	27	14	6	3	0
CZ	32	2	15	7	39	35	9	8	19	1
DK	23	7	15	2	24	21	9	4	33	1
DE	21	20	20	5	29	54	8	4	9	0
EE	35	6	14	4	41	46	2	3	9	2
IE	15	5	13	2	35	53	12	3	8	0
EL	37	10	23	6	24	19	5	6	20	0
ES	27	3	18	4	39	21	7	11	16	0
FR	20	6	24	4	38	21	24	8	6	0
HR	32	8	16	13	17	10	8	17	19	4
IT	30	5	11	10	31	20	8	13	20	2
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	25	8	21	3	23	24	1	3	14	0
LT	38	16	27	10	33	42	8	14	3	0
LU	21	23	8	8	42	28	11	17	3	0
HU	24	12	11	6	14	14	3	15	22	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	16	18	17	12	42	50	30	6	0	0
AT	22	10	26	5	18	52	5	13	14	2
PL	8	2	11	1	49	36	21	4	14	0
PT	36	4	17	7	28	45	5	9	11	0
RO	50	15	21	20	38	35	12	27	3	2
SI	51	14	21	2	12	19	6	7	8	3
SK	36	13	21	2	35	31	11	13	15	1
FI	23	6	14	3	45	55	2	4	7	1
SE	25	4	12	2	30	44	8	5	17	2

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=6 703 – Inquiridos que mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)

*Nota: pergunta não formulada em CY/MT*

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q8b Como se informaria se estivesse a escolher um fornecedor de energia? Podem dar-se até três respostas.  
[RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Recomendações presenciais de amigos, familiares ou colegas	Recomendações nas redes sociais	Anúncios de fornecedores de energia, por exemplo, nos meios de comunicação social ou em linha	Cobertura de notícias sobre fornecedores de energia	Diretamente no sítio Web dos fornecedores de energia	Sítios Web de comparação de preços	Comentários de organizações de consumidores	Informação oficial ou campanhas das autoridades públicas	Outros (espontâneos)	Não sei
UE27	46	8	13	10	33	34	17	18	6	2
BE	44	5	12	22	38	54	28	28	2	3
BG	46	11	9	3	26	26	7	14	3	2
CZ	54	8	10	11	44	34	21	17	5	1
DK	40	7	6	8	31	44	28	12	5	4
DE	45	19	24	9	28	35	14	13	3	4
EE	43	7	13	10	47	46	4	9	5	4
IE	56	9	19	13	15	24	6	8	4	3
EL	47	11	14	4	33	23	20	23	4	5
ES	53	5	7	7	48	44	25	7	0	0
FR	43	3	11	16	30	25	12	14	16	2
HR	54	12	12	6	21	15	18	15	6	6
IT	52	1	13	10	43	35	22	19	8	0
CY	57	27	27	20	35	30	23	29	2	0
LV	39	16	16	5	22	31	5	11	5	4
LT	46	18	17	8	35	41	7	20	2	0
LU	45	1	5	5	18	23	37	39	8	0
HU	43	16	15	9	32	35	14	18	4	2
MT	44	26	17	10	27	28	24	25	6	3
NL	36	3	18	3	32	29	34	12	0	2
AT	62	12	9	2	24	36	26	19	0	3
PL	38	2	8	5	25	36	6	25	7	0
PT	40	9	11	8	17	35	26	22	9	4
RO	51	16	20	18	37	37	20	37	3	1
SI	55	10	15	4	29	32	20	18	2	1
SK	56	12	11	8	47	40	34	21	3	2
FI	29	6	11	11	47	44	7	8	4	6
SE	43	4	10	7	43	47	28	17	1	0

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=11 547 – Inquiridos que não mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q9a Quais foram as principais razões para a sua decisão mais recente de mudar de fornecedor de energia? Podem dar-se até três respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Encontra ste uma oferta com um preço melhor	Mudaste de casa	Devido a recomen dações da família, amigos ou colegas	Queria um fornecedor de energia mais respeitador do ambiente	Teve problemas de facturação	Devido ao mau atendimento ao cliente	Foi contactado por outro fornecedor de energia	Para beneficiar de serviços adicionais prestados por outro fornecedor de energia, como a oferta de isolamento doméstico ou outras medidas de eficiência energética	Outros (espontâ neos)	Não sei
UE27	68	18	13	11	10	8	7	5	9	1
BE	72	25	14	32	14	14	11	7	6	1
BG	69	14	10	4	26	3	4	20	0	0
CZ	68	17	14	5	5	9	16	6	13	0
DK	41	26	9	8	6	13	5	11	18	1
DE	64	15	8	22	4	7	4	7	9	3
EE	66	20	10	6	2	3	7	4	12	2
IE	83	6	14	16	7	8	8	9	0	0
EL	67	14	18	3	27	20	19	3	2	0
ES	72	15	12	6	15	4	8	2	0	0
FR	75	14	10	4	11	7	2	4	19	0
HR	26	18	15	7	5	6	15	3	29	3
IT	63	17	17	5	11	5	6	2	15	0
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	67	18	7	4	2	1	12	5	8	0
LT	59	14	21	14	5	6	8	6	11	1
LU	55	16	11	21	4	5	14	1	10	0
HU	9	43	13	1	2	3	21	1	20	1
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	69	28	14	12	6	17	4	12	12	0
AT	75	12	10	22	8	6	2	4	9	4
PL	77	25	12	11	13	9	5	1	2	0
PT	85	30	24	7	5	11	12	8	0	0
RO	69	22	34	16	23	20	21	8	7	0
SI	62	10	25	9	0	4	6	10	11	1
SK	50	27	9	20	13	9	13	11	10	0
FI	72	23	3	13	2	5	8	4	8	1
SE	55	26	10	17	4	4	10	7	9	0

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=6 703 – Inquiridos que mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)

Nota: pergunta não formulada em CY/MT

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q9b Quais foram as principais razões que o impediram de mudar de fornecedor de energia nos últimos três anos? Podem dar-se até três respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Encontra ste uma oferta com um preço melhor	Mudaste de casa	Devido a recomen dações da família, amigos ou colegas	Queria um fornecedor de energia mais respeitador do ambiente	Teve problemas de facturação	Devido ao mau atendime nto ao cliente	Foi contact ado por outro forneced or de energia	Para beneficiar de serviços adicionais prestados por outro fornecedor de energia, como a oferta de isolamento doméstico ou outras medidas de eficiência energética	Outros (espontâ neos)	Não sei
UE27	52	26	15	13	10	8	6	6	4	7
BE	71	29	30	23	13	6	2	8	6	3
BG	25	13	1	6	2	4	17	1	11	20
CZ	74	35	15	15	3	15	3	5	1	3
DK	61	16	9	12	2	2	1	5	1	8
DE	62	11	8	10	4	3	7	2	3	10
EE	58	45	6	6	1	9	2	3	3	7
IE	45	22	20	10	5	26	4	6	2	7
EL	46	45	13	14	12	6	0	5	2	5
ES	50	31	10	10	8	8	5	3	3	9
FR	63	16	15	11	13	6	7	4	6	11
HR	34	31	8	14	13	4	6	10	4	8
IT	57	42	26	6	13	4	7	4	4	6
CY	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	55	28	8	5	2	4	0	2	1	5
LT	55	50	16	11	9	10	1	2	3	2
LU	45	13	7	16	7	6	4	6	16	13
HU	33	22	10	13	7	5	21	9	7	12
MT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	60	26	6	18	0	3	2	4	2	6
AT	48	31	10	19	13	11	3	8	5	1
PL	19	31	25	19	13	18	6	10	2	2
PT	56	20	1	13	7	5	5	2	13	6
RO	47	50	21	28	21	17	4	19	10	3
SI	63	29	10	8	6	4	1	5	2	3
SK	69	38	14	16	14	5	2	6	4	3
FI	68	34	9	11	4	9	1	5	1	4
SE	73	31	16	19	3	7	2	3	1	3

**Eurobarómetro Flash n.o 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética**

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=11 547 – Inquiridos que não mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)

*Nota: pergunta não formulada em CY/MT*

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q10a Quando mudou mais recentemente de fornecedor de energia, que fatores, para além do preço, foram mais importantes na sua escolha? Podem dar-se até três respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Qualidade do serviço	Reputação do prestador	Fontes de energia sustentáveis no cabaz do fornecedor	Duração do contrato	O fornecedor de energia é detido ou gerido	Propriedade privada ou pública da empresa	Outros (espontâneos)	Não sei
UE27	36	34	27	23	14	8	13	2
BE	44	42	46	27	12	7	12	6
BG	28	43	15	30	10	0	20	0
CZ	54	55	14	31	12	5	9	3
DK	28	34	23	9	8	5	30	7
DE	40	28	33	35	21	13	7	4
EE	29	28	13	23	7	11	21	10
IE	33	28	21	31	13	6	14	2
EL	37	33	16	18	4	14	16	8
ES	37	33	14	12	14	6	13	0
FR	31	28	25	21	7	15	34	0
HR	33	14	10	9	20	7	29	8
IT	35	34	27	16	13	1	16	3
CY	-	-	-	-	-	-	-	-
LV	27	28	13	22	5	4	22	3
LT	36	35	20	36	6	19	9	6
LU	35	33	21	12	23	17	0	0
HU	25	8	25	13	7	15	34	10
MT	-	-	-	-	-	-	-	-
NL	23	53	35	35	14	2	0	0
AT	16	30	35	20	21	5	17	1
PL	48	41	32	24	6	3	2	1
PT	55	24	33	24	13	8	0	2
RO	58	54	25	30	20	27	7	2
SI	40	20	18	11	8	5	19	8
SK	55	49	26	19	7	10	11	2
FI	19	26	30	32	15	5	11	7
SE	22	23	37	21	16	4	18	3

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=6 703 – Inquiridos que mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)

*Nota: pergunta não formulada em CY/MT*

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q10b Se mudar de fornecedor de energia, para além do preço, que fator seria mais importante na sua decisão? Podem dar-se até três respostas. [RESPOSTAS MÚLTIPLAS]

	Qualidade do serviço	Reputação do prestador	Fontes de energia sustentáveis no cabaz do fornecedor	Duração do contrato	O fornecedor de energia é detido ou gerido	Propriedade privada ou pública da empresa	Outros (espontâneos)	Não sei
UE27	52	38	28	21	20	15	7	3
BE	70	53	47	33	20	10	3	5
BG	60	34	5	9	12	7	4	2
CZ	60	53	20	27	9	12	5	5
DK	39	38	41	11	16	11	11	5
DE	48	28	32	27	34	15	9	6
EE	55	37	16	19	15	12	8	8
IE	46	34	15	20	19	13	6	3
EL	47	29	20	13	12	27	5	7
ES	52	42	25	23	9	30	0	0
FR	44	36	27	19	26	12	16	0
HR	55	20	31	10	12	8	6	9
IT	54	36	37	19	20	13	4	4
CY	71	38	44	25	20	23	4	1
LV	40	34	14	20	6	14	9	10
LT	51	44	18	25	8	23	6	1
LU	52	51	30	9	42	24	0	2
HU	62	17	28	12	14	25	6	6
MT	78	37	45	8	30	16	1	0
NL	48	48	27	3	11	15	0	1
AT	45	30	35	21	29	13	4	2
PL	50	54	19	29	12	7	8	0
PT	65	13	38	15	6	14	4	1
RO	74	48	31	36	22	17	3	2
SI	57	16	22	15	10	6	11	6
SK	71	52	39	21	16	17	5	3
FI	40	37	31	19	33	8	4	4
SE	42	27	50	18	29	8	5	2

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=11 547 – Inquiridos que não mudaram nos últimos três anos (envolvidos em decisões energéticas no seu agregado familiar)



Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q11\_1 O que o motivaria a mudar o seu comportamento de consumo de energia em casa das seguintes formas?

Reduza a sua utilização de aquecimento ou ar condicionado

	Apenas razões económicas	Principalmente por razões económicas, um pouco por razões ambientais	Principalmente por razões ambientais, um pouco por razões económicas	Apenas razões ambientais	Não mudarias o teu comportamento (espontâneo)	Não sei
UE27	28	37	15	10	8	2
BE	27	37	19	8	8	2
BG	37	29	11	12	9	1
CZ	35	37	10	7	8	3
DK	20	42	22	6	10	1
DE	19	25	17	21	12	5
EE	54	24	5	3	13	2
IE	21	41	15	16	4	3
EL	30	46	15	4	5	1
ES	32	41	14	7	5	0
FR	26	43	6	7	13	4
HR	28	30	16	8	14	3
IT	25	39	25	5	4	2
CY	36	46	8	2	8	0
LV	42	20	6	5	22	5
LT	34	31	12	11	8	4
LU	8	52	26	8	5	1
HU	23	38	23	8	8	1
MT	18	38	23	15	1	4
NL	31	29	19	9	10	2
AT	29	26	16	16	12	0
PL	37	50	5	5	1	2
PT	40	33	10	9	6	1
RO	40	34	11	9	4	2
SI	25	33	14	10	17	1
SK	33	38	14	6	8	2
FI	33	36	12	5	13	1
SE	23	39	19	11	8	1

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q11\_2 O que o motivaria a mudar o seu comportamento de consumo de energia em casa das seguintes formas?  
Executar aparelhos como máquinas de lavar roupa e máquinas de lavar louça durante as horas fora de pico  
(quando a procura de eletricidade é menor)

	Apenas razões económicas	Principalmente por razões económicas, um pouco por razões ambientais	Principalmente por razões ambientais, um pouco por razões económicas	Apenas razões ambientais	Não mudarias o teu comportamento (espontâneo)	Não sei
UE27	32	29	12	12	12	2
BE	40	27	15	6	9	2
BG	32	27	6	11	22	2
CZ	45	27	8	6	10	4
DK	31	32	15	6	15	2
DE	17	21	15	21	19	7
EE	54	16	4	2	23	1
IE	37	39	11	6	5	2
EL	31	40	15	6	8	1
ES	45	23	11	9	11	1
FR	34	42	6	13	5	0
HR	38	24	10	7	18	4
IT	29	35	19	8	8	1
CY	34	46	8	3	8	1
LV	39	14	4	3	35	5
LT	44	23	10	6	14	4
LU	14	54	22	6	3	0
HU	18	27	21	11	19	4
MT	39	17	21	16	5	2
NL	21	25	17	17	15	5
AT	32	22	7	14	22	2
PL	41	22	4	11	22	0
PT	31	35	10	11	8	4
RO	37	32	14	11	5	1
SI	34	29	10	5	22	1
SK	38	29	12	5	14	3
FI	40	25	8	5	20	3
SE	30	31	16	11	10	2

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar

Eurobarómetro flash 566  
Comportamento dos consumidores na transição energética

Q11\_3 O que o motivaria a mudar o seu comportamento de consumo de energia em casa das seguintes formas?  
Utilize dispositivos inteligentes para agendar automaticamente a utilização dos seus eletrodomésticos durante as horas de ponta (quando a procura de eletricidade é menor)

	Apenas razões económicas	Principalmente por razões económicas, um pouco por razões ambientais	Principalmente por razões ambientais, um pouco por razões económicas	Apenas razões ambientais	Não mudarias o teu comportamento (espontâneo)	Não sei
UE27	27	31	11	9	14	8
BE	33	28	13	7	13	6
BG	33	25	9	12	11	9
CZ	38	28	8	4	11	11
DK	25	30	13	6	22	5
DE	17	19	13	17	19	15
EE	37	12	4	2	35	10
IE	24	32	10	11	12	12
EL	29	38	16	4	10	3
ES	38	30	6	8	15	3
FR	42	32	4	6	8	7
HR	30	24	11	7	20	9
IT	20	40	20	6	9	5
CY	30	49	8	2	8	4
LV	34	13	4	3	37	9
LT	45	26	10	5	9	5
LU	13	52	15	11	7	3
HU	15	29	18	10	22	6
MT	32	25	23	11	7	1
NL	17	24	20	14	13	12
AT	21	26	7	12	25	8
PL	15	45	5	3	20	11
PT	39	26	13	7	10	5
RO	32	38	13	9	4	3
SI	29	27	8	5	24	7
SK	31	33	13	5	15	4
FI	32	21	8	4	30	6
SE	28	31	16	8	13	5

Eurobarómetro Flash n.º 566 – Comportamento dos consumidores na transição energética

Trabalho de campo: 30.6-15.7.2025 / (%) Base: n=18 250 - Inquiridos envolvidos na tomada de decisões sobre fornecedores de energia no seu agregado familiar