

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO ENERGÉTICO 2024



Criar um futuro amigo do
ambiente





Índice

1. A AXPO	2
2. Introdução ao Relatório da Qualidade de Serviço	1
3. Avaliação dos Indicadores Gerais	1
3.1 Atendimento Presencial	1
3.2 Atendimento Telefónico	1
3.3 Atendimento Telefónico de Emergências e Avarias	2
3.4 Atendimento Telefónico para Comunicações de Leituras	2
3.5 Pedidos de Informação por Escrito	3
3.6 Reclamações	5
3.7 Visitas Combinadas	6
3.8 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	7
3.9 Compensações	7
3.9.1 Pagas em 2024	7
3.9.2. Recebidas em 2024	9
3.10 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	10
3.11 Clientes com necessidades especiais	10
3.12 Clientes Prioritários	11

1. A AXPO

A AXPO é o maior produtor suíço de energia renovável e líder internacional no comércio e comercialização de energia solar e eólica. Temos uma das maiores carteiras renováveis em Espanha. Na AXPO Iberia desenvolvemos produtos e serviços energéticos inovadores, adaptados às necessidades específicas dos nossos Clientes, desde pequenas, médias e grandes empresas, a produtores e investidores de energia.

A AXPO é impulsionada por um único objetivo: permitir um futuro sustentável através de soluções energéticas inovadoras. Como maior produtor suíço de energia renovável e líder internacional no comércio de energia e na comercialização de energia solar e eólica, a AXPO combina a experiência e a perícia de mais de 5.000 empregados que são movidos por uma paixão pela inovação, colaboração e mudança. Utilizamos tecnologias de vanguarda. Inovamos para satisfazer as necessidades evolutivas dos nossos Clientes em mais de 30 países da Europa, América do Norte e Ásia.

Juntamente com os seus parceiros, a AXPO opera mais de 100 centrais elétricas. A nossa mistura de eletricidade suíça, amiga do clima, consiste em energia hidroelétrica, biomassa e energia nuclear, e apresenta emissões de CO2 muito baixas. Como maior produtor de energia hidroelétrica, e graças aos nossos investimentos em centrais de biomassa e fermentação, bem como em pequenas centrais hidroelétricas, somos o maior produtor de energias renováveis na Suíça. A AXPO fornece aos seus Clientes até 3200 MW de capacidade através de uma rede de distribuição de 2200 quilómetros (110, 50 e 16 quilovolts).

No estrangeiro, a AXPO concentra-se na energia solar e eólica e investe em locais técnica e economicamente adequados. O nosso portfólio de parques eólicos inclui instalações em França, Espanha, Itália e Norte da Europa. A AXPO também detém um interesse no parque eólico offshore Global Tech I no Mar do Norte alemão. Através da sua subsidiária Volkswind, a AXPO também contribui com a sua experiência para o planeamento, planeamento de projetos e construção de parques eólicos. Através da sua filial Urbasolar, a AXPO está ativa em toda a cadeia de valor da energia solar.

Três números de que nos orgulhamos:

5000

Empregados

100+

Anos de
experiência

30+

Países

2. Introdução ao Relatório da Qualidade de Serviço

O Regulamento da Qualidade de Serviço dos Sectores Elétrico ("RQS") visa estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Elétrico Nacional ("SEN").

O RQS aplica-se aos diversos intervenientes no Sistema Energético – como Clientes, Comercializadores e Operadores de Infraestruturas –, determinando, no que aos comercializadores de energia diz respeito, que estes devem monitorizar e reportar à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos ("ERSE") um conjunto de indicadores que permitam avaliar a qualidade dos serviços comerciais prestados aos seus Clientes. Estes indicadores medem, entre outros, os tempos de espera no atendimento telefónico, e os prazos de resposta a pedidos de informação e reclamações apresentadas pelos Clientes. É nesta conjuntura que a AXPO, enquanto comercializadora do mercado livre vem apresentar o Relatório da Qualidade de Serviço relativo ao ano de 2024, que evidência a monitorização dos níveis de desempenho obtidos e que menciona as ações promovidas internamente para o cumprimento do RQS.

3. Avaliação dos Indicadores Gerais

3.1 Atendimento Presencial

A AXPO não disponibiliza aos seus Clientes um serviço de atendimento presencial.

3.2 Atendimento Telefónico

De acordo com o Artigo 51.º do Regulamento de Qualidade de Serviço a AXPO está isenta de apresentação destes dados na medida em que registou menos de cinco mil chamadas no período compreendido entre o início do quarto trimestre do ano (A - 1) e o fim do terceiro trimestre do ano (A) estando dispensada, no ano (A + 1), e do registo dos tempos de espera das chamadas recebidas e da avaliação prevista no artigo 55.º.

No entanto informamos que em 2024 99% das chamadas recebidas foram atendidas com um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, e apenas 1% com tempo de espera superior. Sendo o tempo médio de espera de 8 segundos.

Atendimento Telefónico	1T	2T	3T	4T	Total
Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico	740	682	639	616	2677
Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor do gás natural	0	0	0	0	0
Atendimentos telefónicos relacionados com ambos os setores	0	0	0	0	0
Atendimentos telefónicos não enquadráveis nas categorias anteriores	0	0	0	0	0
Chamadas não atendidas por desistência do utilizador do serviço	6	2	0	2	10
Chamadas não atendidas por barramento de acesso ao atendimento telefónico	1	0	0	0	1
Chamadas não atendidas por outras causas	0	0	0	0	0
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	736	680	639	616	2671
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	4	1	0	0	5
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	1	1	0	0	2
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	0	1	0	0	1
Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial, em segundos	1620	1360	1752	1848	6580

Ilustração 1 – Atendimento telefónico - ano 2024

3.3 Atendimento Telefónico de Emergências e Avarias

A AXPO não disponibiliza aos seus Clientes um serviço de atendimento telefónico para a comunicação de emergências e avarias. Para este efeito, indicamos nas faturas os números de telefone do Operador de Rede de Distribuição correspondente.

3.4 Atendimento Telefónico para Comunicações de Leituras

A AXPO não disponibiliza aos seus Clientes uma linha telefónica dedicada e automática (IVR), para a comunicação de leituras dos contadores.

Os Clientes da AXPO podem comunicar as leituras através da linha de apoio ao Cliente ou por escrito através do endereço clientes@axpoportugal.pt e, além disso, indicamos nas faturas o número de telefone do Operador de Rede de Distribuição correspondente para a comunicação das mesmas.

No ano de 2024, foram comunicadas 20 leituras por escrito por parte dos nossos Clientes, visto que a maioria dos Clientes AXPO são instalações BTE, MT, AT e MAT com telecontagem.

Atendimento telefónico para comunicação de leituras	1T	2T	3T	4T	Total
Atendimentos telefónicos para comunicação de leituras	0	6	8	6	20
Comunicação de leituras através da internet	0	0	0	0	0
Comunicação de leituras por escrito	30	1	41	0	72
Total de leituras comunicadas através do atendimento telefónico para comunicação de leituras	30	7	49	6	92

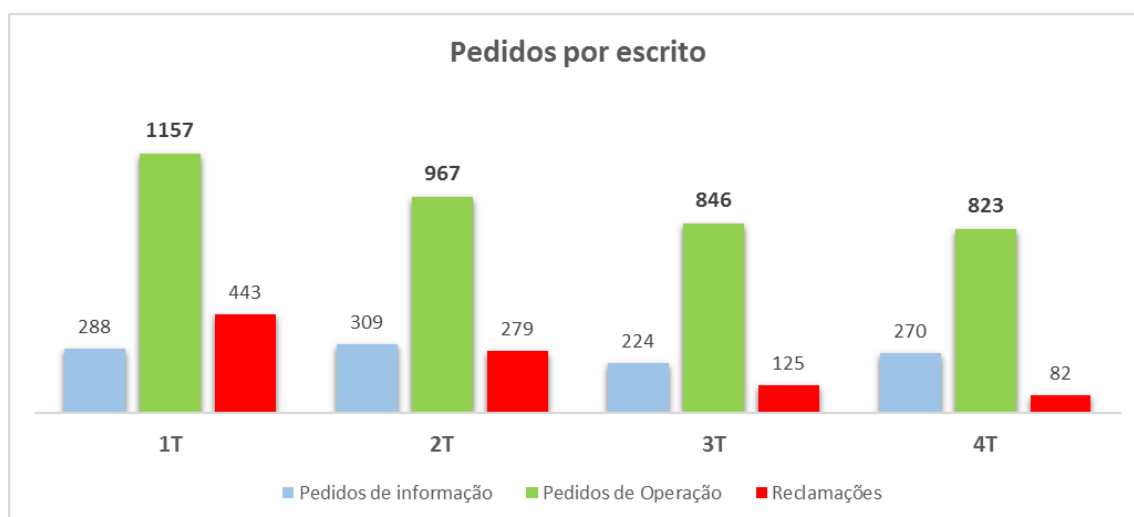
Ilustração 2 – Atendimento telefónico para comunicação de leituras - ano 2024

3.5 Pedidos de Informação por Escrito

Os comercializadores de energia devem avaliar os seus desempenhos na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito através de um indicador geral relativos ao tempo de resposta. Este indicador é calculado através do quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito, num determinado período, cuja resposta não excedeu 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito no mesmo período.

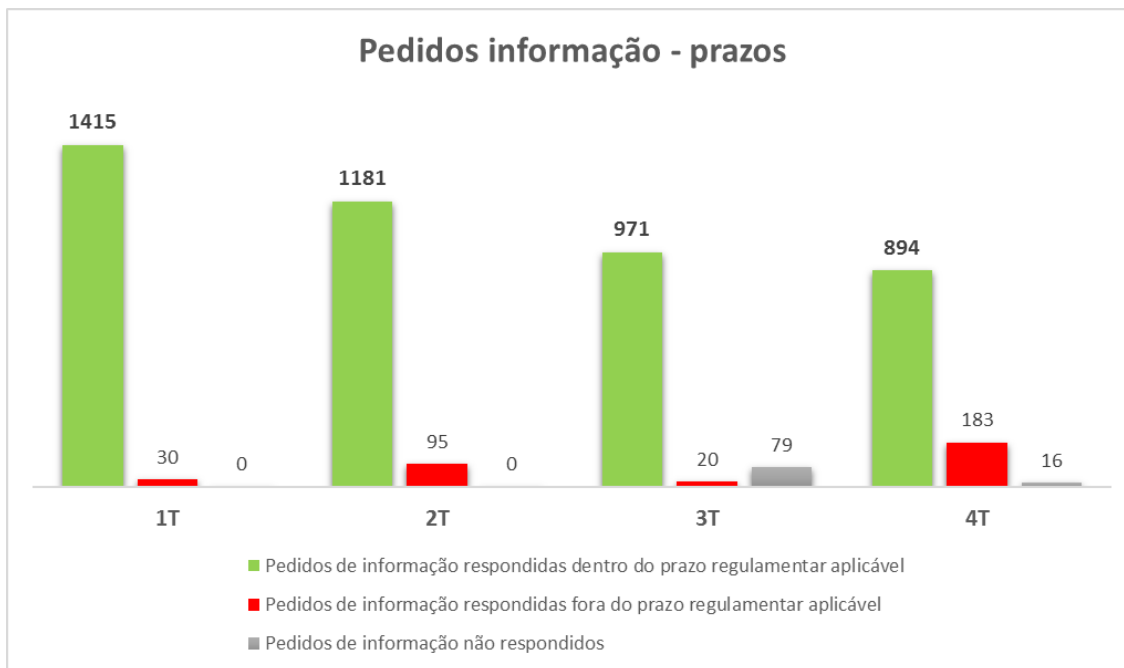
A AXPO divide a tipologia dos pedidos dos seus Clientes em: Consulta; Pedidos de Operação e Reclamações. E em todos os pedidos é enviado ao Cliente uma notificação de abertura com o número e tipologia do pedido, uma notificação intermédia se não for resolvido em 10 dias e uma notificação com a resposta final.

Em 2024, a AXPO registou 5.813 pedidos por escrito, dos quais 4.884 referentes a pedidos de informação/operação e 929 reclamações, tendo cumprido o tempo de resposta de 15 dias úteis em 91% dos casos. O tempo médio de resposta aos pedidos de informação por escrito foi de 5 dias úteis.



Pedidos por Escrito	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Pedidos de informação	288	309	224	270	1091
Pedidos de Operação	1157	967	846	823	3793
Reclamações	443	279	125	82	929
Total	1888	1555	1195	1175	5813

Ilustração 3 – Pedidos por escrito - ano 2024



Pedidos de Informação Operação - Prazos de Resposta	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Pedidos de informação respondidas dentro do prazo regulamentar aplicável	1415	1181	971	894	4461
Pedidos de informação respondidas fora do prazo regulamentar aplicável	30	95	20	183	328
Pedidos de informação não respondidos	0	0	79	16	95
Soma dos tempos de resposta (em dias úteis)	2649	2916	3307	8618	17490

Ilustração 4 – Pedidos de informação prazos de resposta - ano 2024

Os principais temas para os quais os Clientes efetuaram esses pedidos podem ser consultados na tabela infra. Destacam-se motivos relacionados com Faturação (32%), e Contratação (25%), os quais na sua totalidade representam 56% dos pedidos de informação por escrito.

Pedidos de Informação Operação - Principais Temas		VOLUME				
		1T	2T	3T	4T	Total
Consultas	Faturação	102	92	81	72	347
	Outros pedidos	84	46	57	78	265
	Contratação e Ativações	52	101	43	73	269
	Medidas	18	9	0	0	27
	Rescisão contrato	17	21	10	11	59
Pedidos	Faturação	312	331	294	144	1081
	Outros pedidos	239	99	7	16	361
	Contratação e Ativações	183	290	394	378	1245
	Documentos contabilísticos	192	85	37	29	343
	Alteração titularidade	59	50	33	51	193

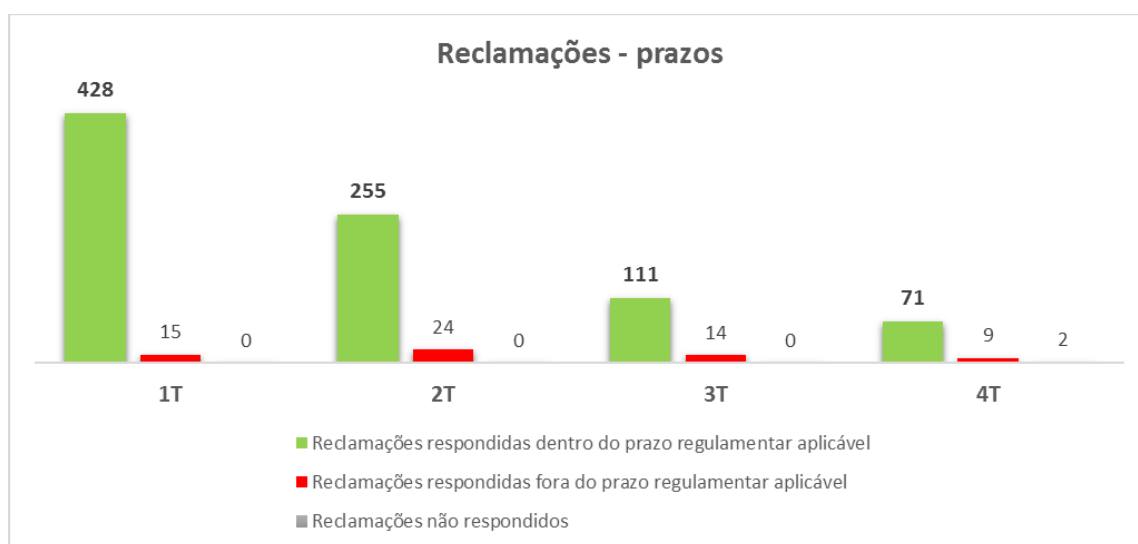
Ilustração 5 – Pedidos por escrito – principais temas - ano 2024

3.6 Reclamações

Os comercializadores de energia deverão dar resposta às reclamações dos seus Clientes no prazo definido contratualmente, mas nunca superior a 15 dias úteis.

A AXPO quando não consegue cumprir este prazo, envia ao reclamante uma comunicação intercalar, referindo as diligências que estão a ser efetuadas para que lhe seja dada resposta, os motivos para que não tenha sido possível cumprir o prazo estabelecido, assim como o prazo expectável de resposta.

Em 2024, a AXPO registou 929 reclamações sendo o tempo médio de resposta anual foi de 6 dias, tendo todas as reclamações sido objeto de resposta aos clientes.



Reclamações - Prazos de Resposta	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Reclamações respondidas dentro do prazo regulamentar aplicável	428	255	111	71	865
Reclamações respondidas fora do prazo regulamentar aplicável	15	24	14	9	62
Reclamações não respondidos	0	0	0	2	2
Soma dos tempos de resposta (em dias)	1231	1258	623	436	3548

Ilustração 6 – Reclamações prazos de resposta - ano 2024

As medidas de controlo implementadas pela AXPO em 2024 permitiu cumprir com a obrigatoriedade de resposta em 15 dias úteis. Do total de 929 reclamações, apenas 2 não foram respondidas em 2024.

De salientar ainda que, do total de reclamações registadas, 543 reclamações estão relacionadas com Faturação. Conforme se constata na tabela abaixo, temas como Gestão de Cobranças (35%) e Faturação (58%) constituem os principais motivos de objeto de reclamação por parte dos Clientes.

Reclamações - Principais Temas	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Facturação	249	161	89	44	543
Gestão de Cobranças	179	103	24	19	325
Contratação e Ativações	9	13	10	17	49
Fornecimento	4	1	1	1	7
Outras reclamações	2	1	1	1	5

Ilustração 7 – Reclamações principais temas - ano 2024

3.7 Visitas Combinadas

Considera-se visita combinada a deslocação do Operador de Rede (E-Redes) a um ponto de fornecimento em que é necessária a presença do Cliente, ou do requisitante de ligação à rede, e em que é definido um intervalo de tempo para o seu início com o acordo do Cliente, com a duração máxima de 2 horas e 30 minutos.

Em que o cancelamento ou remarcação do agendamento da visita combinada deve ser realizado até às 17h00 do dia útil anterior.

O incumprimento dos prazos acima supracitados, por facto imputável ao Operador de Rede, confere ao Cliente o direito a uma compensação, conforme previsto no RQS. Encontra-se igualmente previsto que caso o incumprimento seja da responsabilidade do Cliente, confere ao Operador de Rede o direito de compensação.

No decurso deste ano foram combinadas 386 visitas. Este volume inclui visitas combinadas para ligações de energia e estão desagregadas por trimestre como mostra o gráfico abaixo.

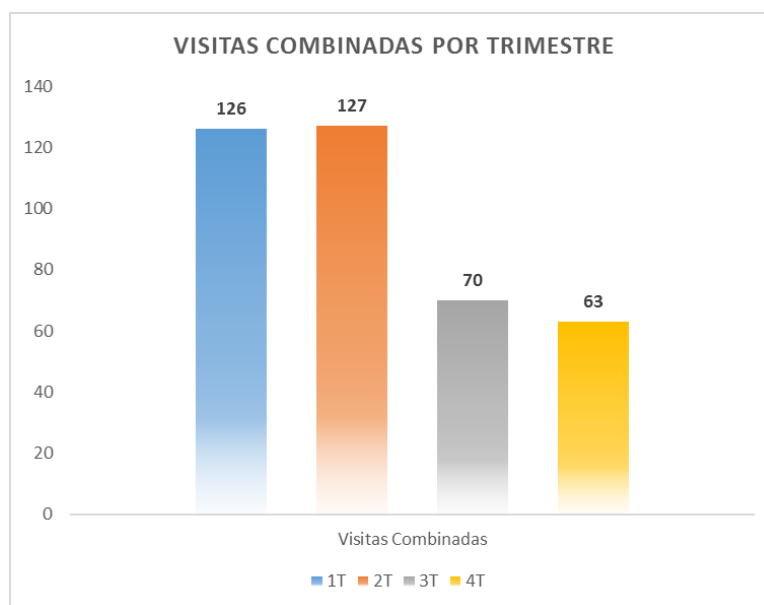
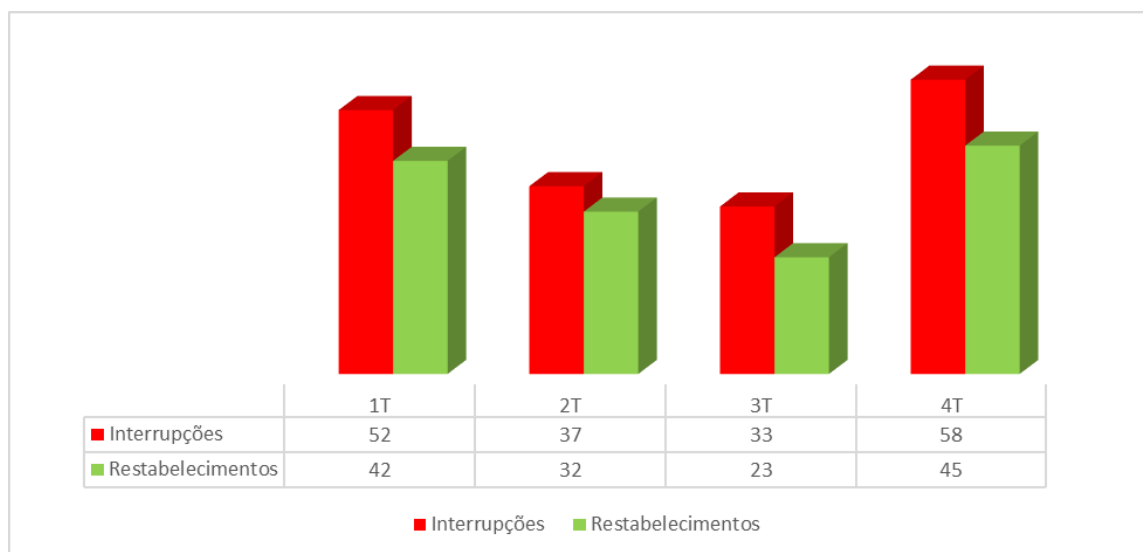


Ilustração 8 – Visitas Combinadas - ano 2024

3.8 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

Durante o ano de 2024, a AXPO registou 180 pedidos de interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente, das quais, 142 foram sanadas pelos Clientes. Cerca de 80% dos pedidos não chegam a ser ativados, visto que os clientes procedem ao pagamento do valor em dívida, sendo anulado o pedido. Sendo a média dos tempos de realização das comunicações aos ORD no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS, de 30 minutos.



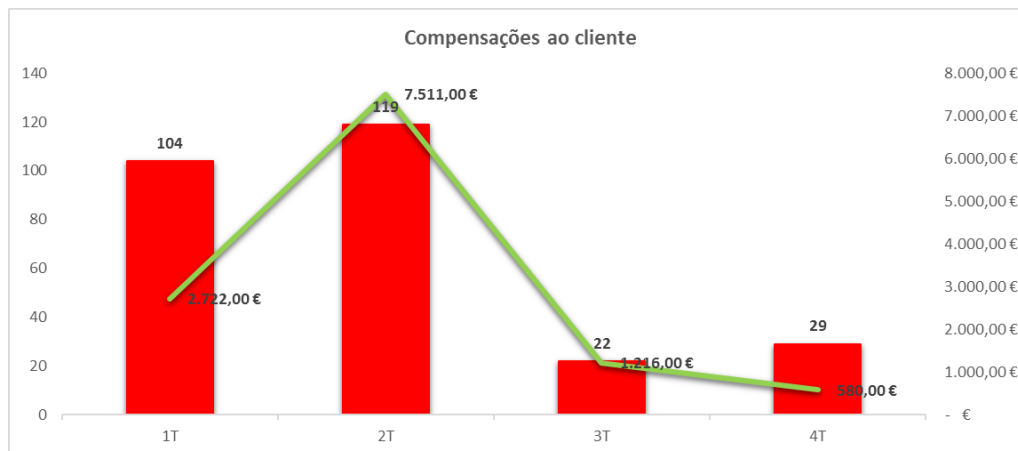
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	52	37	33	58	180
Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS	42	32	23	45	142
Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações para restabelecimentos urgentes	0	0	0	0	0
Solicitações expressas dos clientes para restabelecimento urgente do fornecimento	0	0	0	0	0
Montante total de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	0	0	0	0	0
Soma dos tempos de realização das comunicações aos ORD no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS, em minutos	1260	960	690	1350	4260

Ilustração 9 – Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente - ano 2024

3.9 Compensações

3.9.1 Pagas em 2024

Em 2024, a AXPO pagou o montante de 12.028,72€, relativo a 274 compensações, decompostas de acordo com as ilustrações infra.

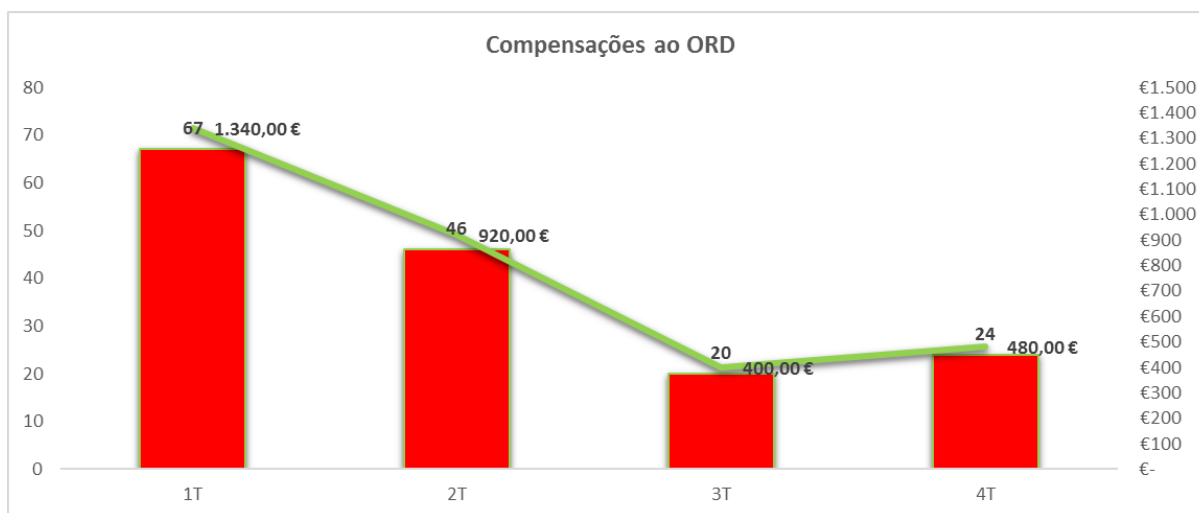


Compensações pagas a clientes		
Trimestre	nº	Montante (€)
Q1-2024		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	10	200 €
Reagendamento/cancelamento de visitas combinadas após 17h	6	120 €
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1	20 €
Visitas combinadas	41	820 €
Indisponibilidade de agenda	9	180 €
Interrupções	35	1.342 €
Resposta a reclamações	2	40 €
Q2-2024		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	6	120 €
Reagendamento/cancelamento de visitas combinadas após 17h	1	20 €
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	2	40 €
Visitas combinadas	54	1.080 €
Indisponibilidade de agenda	16	320 €
Interrupções	40	5.931 €
Q3-2024		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	1	20 €
Reagendamento/cancelamento de visitas combinadas após 17h	1	20 €
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1	20 €
Visitas combinadas	14	280 €
Indisponibilidade de agenda	2	40 €
Interrupções	3	836 €
Q4-2024		
Reagendamento/cancelamento de visitas combinadas após 17h	3	60 €
Visitas combinadas	24	480 €
Resposta a reclamações	2	40 €
Total		12.029 €

Ilustração 10 – Quantidade | Montante de Compensações Pagas ao cliente – ano 2024

3.9.2. Recebidas em 2024

Também durante o ano de 2024, foram recebidas 157 compensações, que corresponderam a 3.140 €, originadas por incumprimentos por parte dos Clientes nas visitas combinadas.



Compensações pagas a ORD		
Trimestre	nº	Montante (€)
Q1-2024		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	67	1.340 €
Q2-2024		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	46	920 €
Q3-2024		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	20	400 €
Q4-2024		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	24	480 €
Total		3.140 €

Ilustração 11 – Quantidade | Montante de Compensações Pagas ao ORD – ano 2024

3.10 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

Durante o ano de 2024, a AXPO registou 180 interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente, tendo sido sanadas comunicadas 142 dentro dos prazos previstos no RQS.

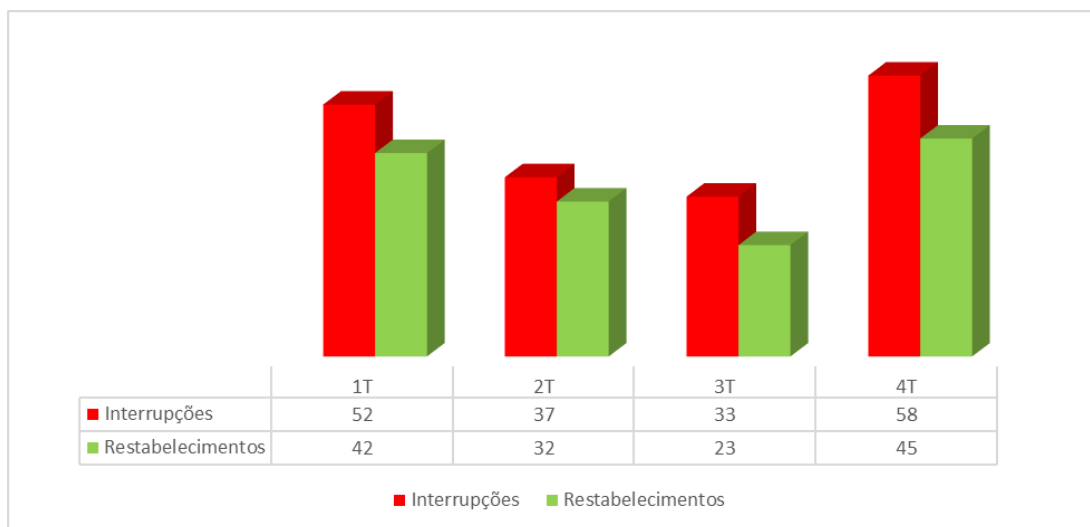


Ilustração 12 – Interrupções | Restabelecimentos - ano 2024

3.11 Clientes com necessidades especiais

O RQS estabelece um conjunto de disposições destinadas a salvaguardar a existência de um relacionamento comercial de qualidade entre o Operador Rede de Distribuição e/ou os comercializadores, e os Clientes com necessidades especiais e Clientes prioritários.

À data de 31 de dezembro de 2024, a AXPO não tinha na sua carteira nenhum Cliente classificado como “Cliente com Necessidades Especiais”, visto que o segmento de Clientes da AXPO são Clientes PME e Clientes Industriais referentes a instalações BTE, MT, AT e MAT.

3.12 Clientes Prioritários

No final do ano de 2024, a carteira de Clientes da AXPO registava 192 Clientes prioritários, que estão segregados por tipologia, de acordo com a Ilustração seguinte:

Clientes Prioritários	CPE (nº)
Bombeiros	12
Instalações hospitalares, centros de saúde e equiparadas	11
Outros	154
Grand Total	177

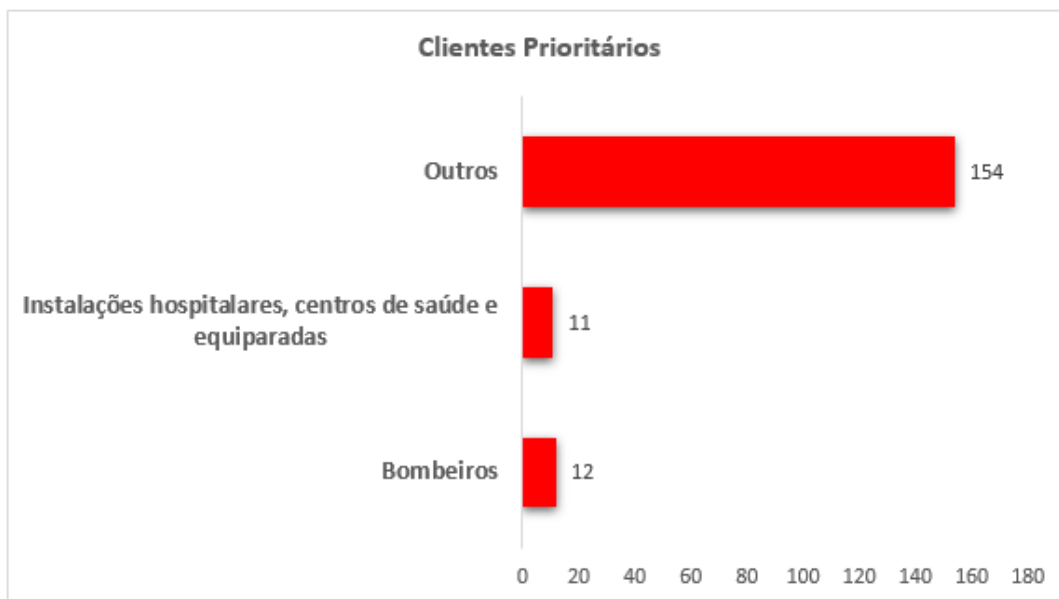


Ilustração 13 – Clientes prioritários – ano 2024