

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO ENERGÉTICO 2022



Criar um futuro amigo do
ambiente



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 2022, 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 50.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) estão dispensadas, no ano (A + 1), do registo dos tempos de espera das chamadas recebidas e da avaliação prevista no artigo 55.º.

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, para além disso, indicamos nas faturas o número de telefone do Operador de Rede de Distribuição correspondente para a comunicação das mesmas.

No ano de 2022, foram rececionadas 332 leituras por parte dos nossos Clientes, visto que a maioria dos Clientes AXPO são instalações BTE, MT, AT e MAT com telecontagem.

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 2022, a AXPO registou 9.629 pedidos por escrito, dos quais 6.525 referentes a pedidos de informação/operação tendo cumprido o tempo de resposta de 15 dias úteis em 89% dos casos.

O tempo médio de resposta aos pedidos de informação por escrito foi de 6 dias úteis.

Pedidos por Escrito	VOLUME					TMO					
	1T	2T	3T	4T	Total	1T	2T	3T	4T	<15d	>15d
Consulta	179	270	189	348	986	11	7	7	9	818	168
Pedidos	1813	1172	1213	1341	5539	5	4	3	2	5237	302
Reclamações	488	344	804	1468	3104	25	32	23	17	0	3104

Ilustração 1 – Pedidos por escrito - ano 2022

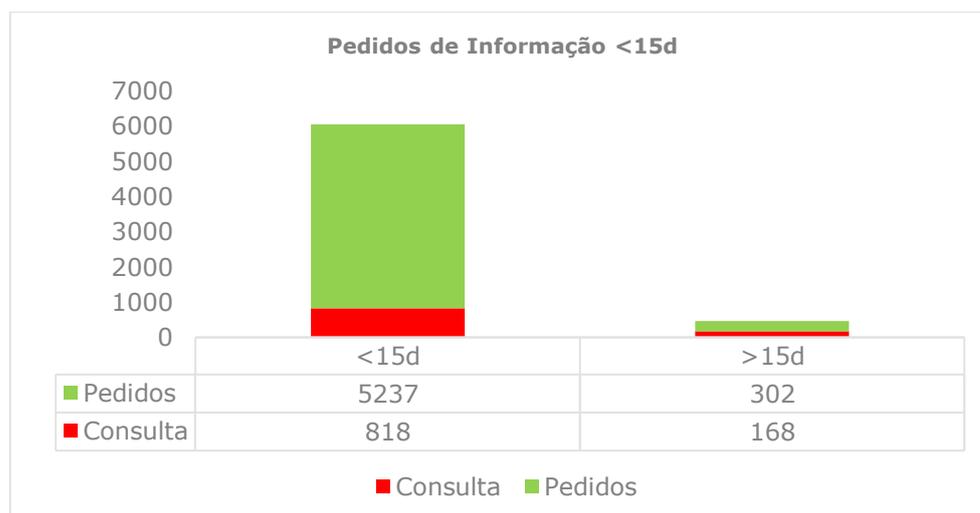
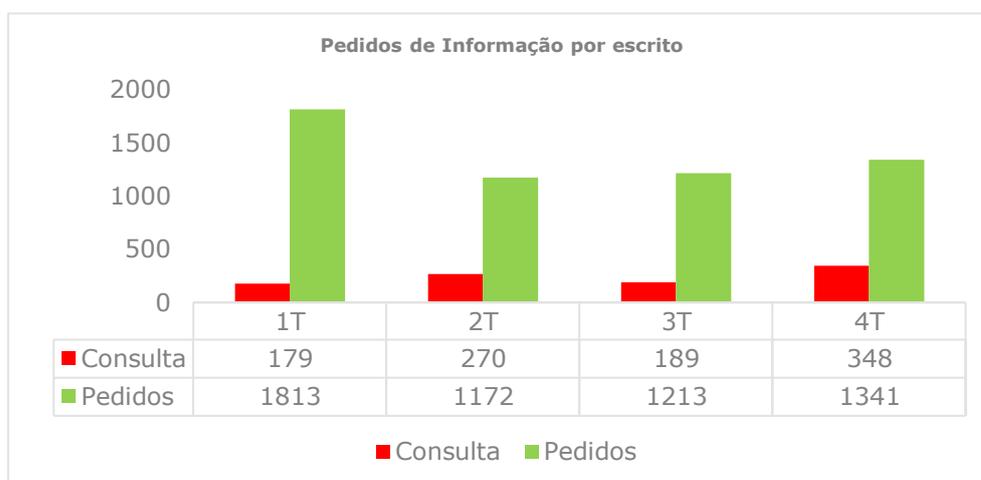


Ilustração 2 – Pedidos de informação <15d - ano 2022

Os principais temas para os quais os Clientes efetuaram esses pedidos podem ser consultados nas tabelas infra. Destacam-se motivos relacionados com Faturação (42%), Contratação (41%), Cobranças (10%) e Alterações Contratuais (6%), os quais na sua totalidade representam 97% dos pedidos de informação por escrito.

Pedidos de Informação por Escrito	VOLUME					TMO			
	1T	2T	3T	4T	Total	1T	2T	3T	4T
Número de pedidos de informação recebidos por tipologia e trimestre									
Consulta	179	270	189	348	986	11	7	7	9
Contratação	45	64	45	59	213	14	4	9	8
Extratos de Conta Corrente	8	1	1	2	12	8	1	138	63
Faturação	88	94	77	231	490	8	9	6	10
Gestão de Cobranças	10	25	10	25	70	4	14	5	8
Medidas	1	1	2		4	19	<1	3	
Outros Pedidos	16	70	48	30	164	27	6	6	2
Fornecimento		1			1		<1		
Pedidos de Rescisão	11	14	6	1	32	8	2	3	<1
Pedidos de informação apresentados por escrito recebidos no trimestre, não respondidos									
Consulta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo superior a 15 dias úteis									
Consulta	63	41	16	48	168	29	30	73	54
Contratação	27	6	3	7	43	22	20	115	57
Extratos de Conta Corrente			1	1	2			138	126
Faturação	29	22	9	35	95	24	27	50	52
Gestão de Cobranças		5	1	3	9		53	29	64
Medidas	1				1	19			
Outros Pedidos	4	8	2	2	16	104	34	101	21
Pedidos de Rescisão	2				2	36			
Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis									
Consulta	116	229	173	300	818	2	3	1	2
Contratação	18	58	42	52	170	2	3	1	1
Extratos de Conta Corrente	8	1		1	10	8	1		<1
Faturação	59	72	68	196	395	<1	4	1	3
Gestão de Cobranças	10	20	9	22	61	4	4	2	<1
Medidas		1	2		3			3	
Outros Pedidos	12	62	46	28	148	1	2	1	1
Fornecimento		1			1		<1		
Pedidos de Rescisão	9	14	6	1	30	2	2	3	<1

Pedidos de Informação por Escrito	VOLUME					TMO			
	1T	2T	3T	4T	Total	1T	2T	3T	4T
Número de pedidos de informação recebidos por tipologia e trimestre									
Pedidos Operação	1813	1172	1213	1341	5539	5	4	3	2
Alteração de titularidade	32	33	30	29	124	2	10	5	3
Contratação	205	221	151	108	685	4	4	3	2
Extratos de Conta Corrente	181	142	59	189	571	10	6	10	1
Eficiencia Energética		1			1		106		
Faturação	365	430	671	731	2197	7	1	1	1
Gestão de Cobranças	3	1		1	5	14	28		<1
Impostos	3	7	16	3	29	7	9	15	88
Medidas	2	7			9	13	6		
Outros pedidos	3	43	40	34	120	11	39	14	20
Página Web	37	15	24	47	123	4	1	1	<1
Pedidos de Rescisão	982	272	222	199	1675	3	2	4	2
Pedidos de informação apresentados por escrito recebidos no trimestre, não respondidos									
Pedidos Operação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo superior a 15 dias úteis									
Pedidos Operação	163	49	58	32	302	28	57	36	42
Alteração de titularidade	1	4	2	1	8	16	66	50	37
Contratação	22	12	7	5	46	24	28	28	24
Extratos de Conta Corrente	29	3	11		43	25	21	30	
Eficiencia Energética		1			1		106		
Faturação	76	9	10	7	102	28	30	33	41
Gestão de Cobranças	1	1			2	26	28		
Impostos		1	7	2	10		21	32	127
Medidas	1	1			2	25	21		
Outros pedidos	1	11	5	12	29	19	140	89	47
Página Web	8	1		1	10	20	22		16
Pedidos de Rescisão	24	5	16	4	49	37	28	30	20
Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis									
Pedidos Operação	1650	1123	1155	1309	5237	2	2	1	1
Alteração de titularidade	31	29	28	28	116	1	2	2	2
Contratação	183	209	144	103	639	1	2	2	1
Extratos de Conta Corrente	152	139	48	189	528	7	5	5	1
Eficiencia Energética					0				
Faturação	289	421	661	724	2095	1	1	1	<1
Gestão de Cobranças	2			1	3	8			<1
Impostos	3	6	9	1	19	7	7	1	9
Medidas	1	6			7	<1	3		
Outros pedidos	2	32	35	22	91	7	5	3	6
Página Web	29	14	24	46	113	<1	<1	1	<1
Pedidos de Rescisão	958	267	206	195	1626	2	1	2	1

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.

A AXPO implementou medidas de controlo para cumprir com a obrigatoriedade de resposta em 15 dias úteis. Essas medidas têm resultado em pleno, visto que no 1º trimestre de 2023 conseguimos atingir a meta de <15 dias úteis.

Em 2022, a AXPO registou 3.104 reclamações sendo o tempo médio de resposta anual foi de 24 dias seguidos.

Reclamações	1T	2T	3T	4T	Total média
Número de reclamações recebidos por tipologia e trimestre e tempo médio de resposta	488	344	804	1468	3104
	25d	32d	23d	17d	24d

De salientar ainda que, do total de reclamações registadas, 1.632 reclamações estão relacionadas com Faturação. Conforme se constata na tabela abaixo, temas como Faturação, Cobranças e Contratação constituem os principais motivos de objeto de reclamação por parte dos Clientes.

Pedidos de Informação por Escrito	VOLUME					TMO			
	1T	2T	3T	4T	Total	1T	2T	3T	4T
Número de pedidos de informação recebidos por tipologia e trimestre									
Reclamações	488	344	804	1468	3104	25	32	23	17
Faturação	330	166	568	568	1632	29	42	17	30
Gestão de Cobranças	108	85	186	856	1235	21	41	47	9
Contratação	37	82	47	37	203	5	2	1	1
Outras reclamações	2	6	1	3	12	39	39	92	6
Impostos	8	1		1	10	27	68		6
Fornecimento	1	3	1	3	8	6	11	9	33
Página Web	2	1			3	17	3		
Medidas			1		1			129	

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 325 visitas. Este volume inclui visitas combinadas para ligações de energia e estão desagregadas por trimestre como mostra o gráfico abaixo.

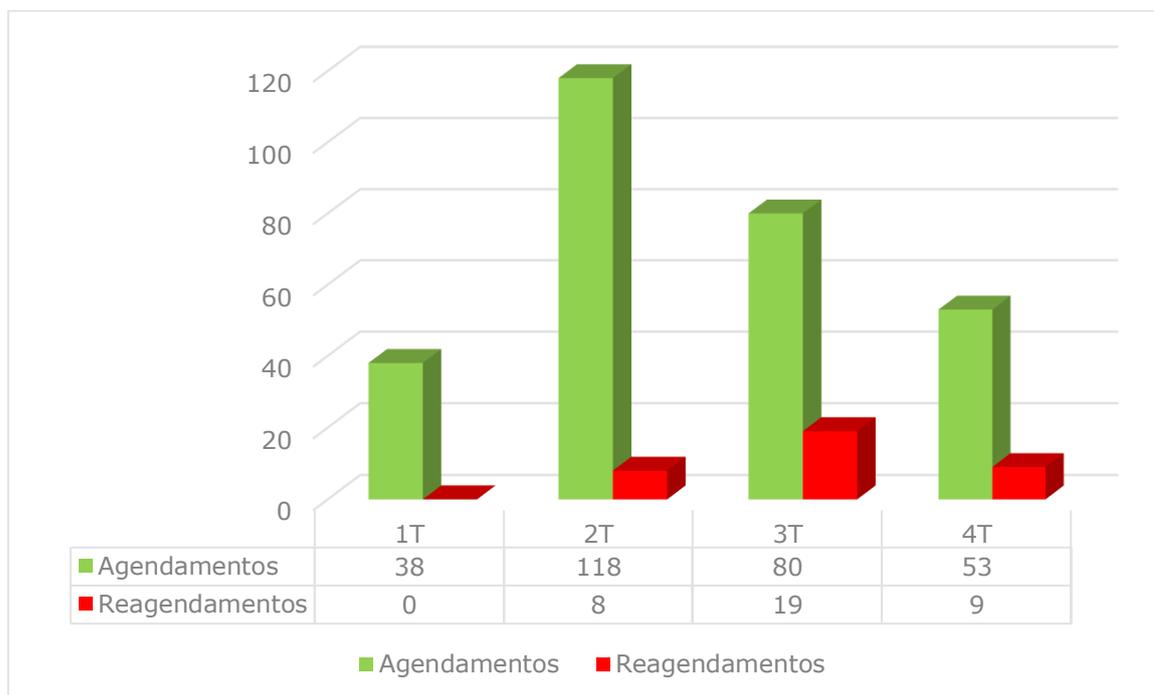


Ilustração 7 – Visitas Combinadas - ano 2022

3.8 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

Durante o ano de 2022, a AXPO registou 1.456 interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente; das quais, 1.203 foram sanadas pelos Clientes. O valor das interrupções representa um acréscimo face ao ano anterior, o que se deve à instabilidade económica que o país atravessa.

Foram, no ano em causa, recebidas 1.203 solicitações de Clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao mesmo.

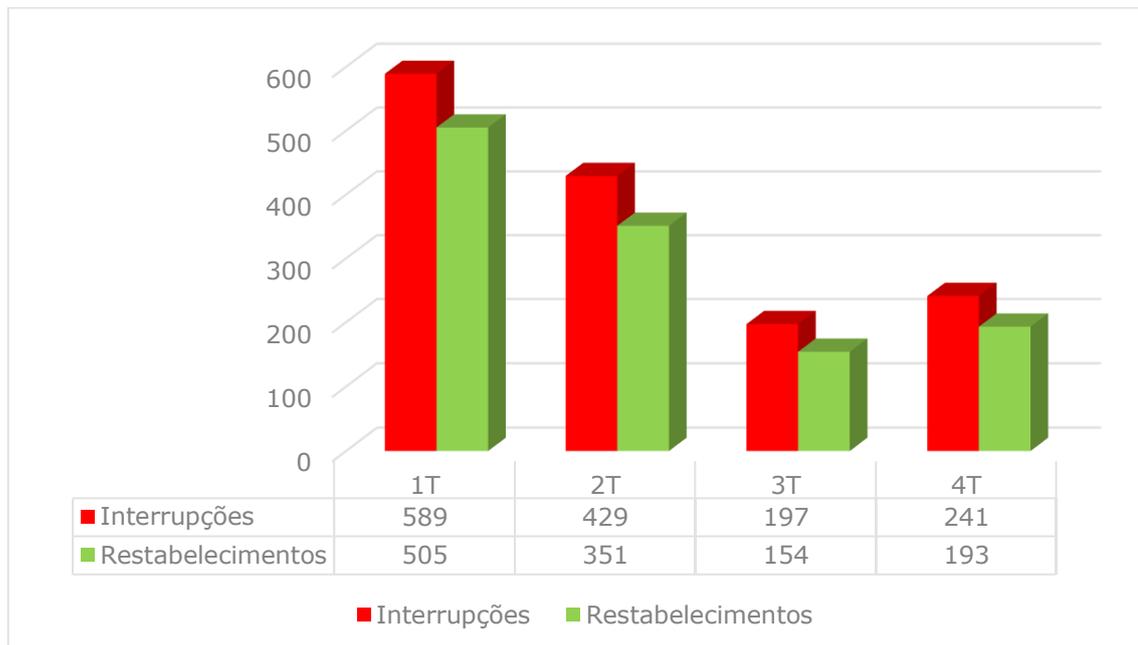


Ilustração 8 – Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente - ano 2022

3.9 Compensações

3.9.1 Pagas em 2022

Em 2022, a AXPO pagou o montante de 4 845,45 €, relativo a 153 compensações, decompostas de acordo com as ilustrações infra.

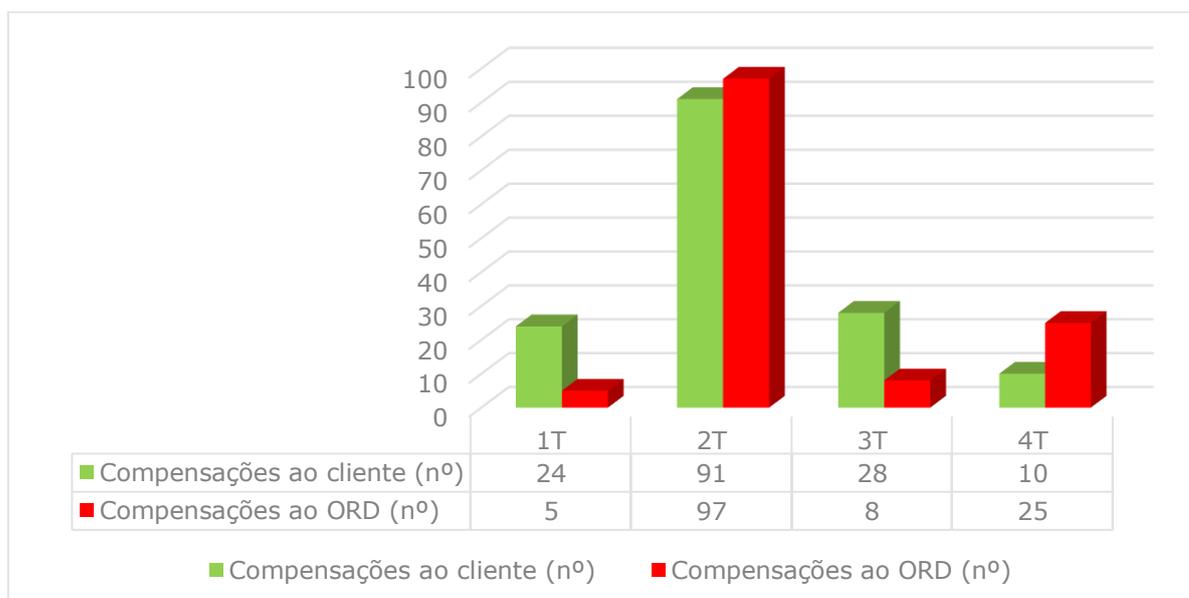


Ilustração 9 – Quantidade de Compensações Pagas – ano 2022

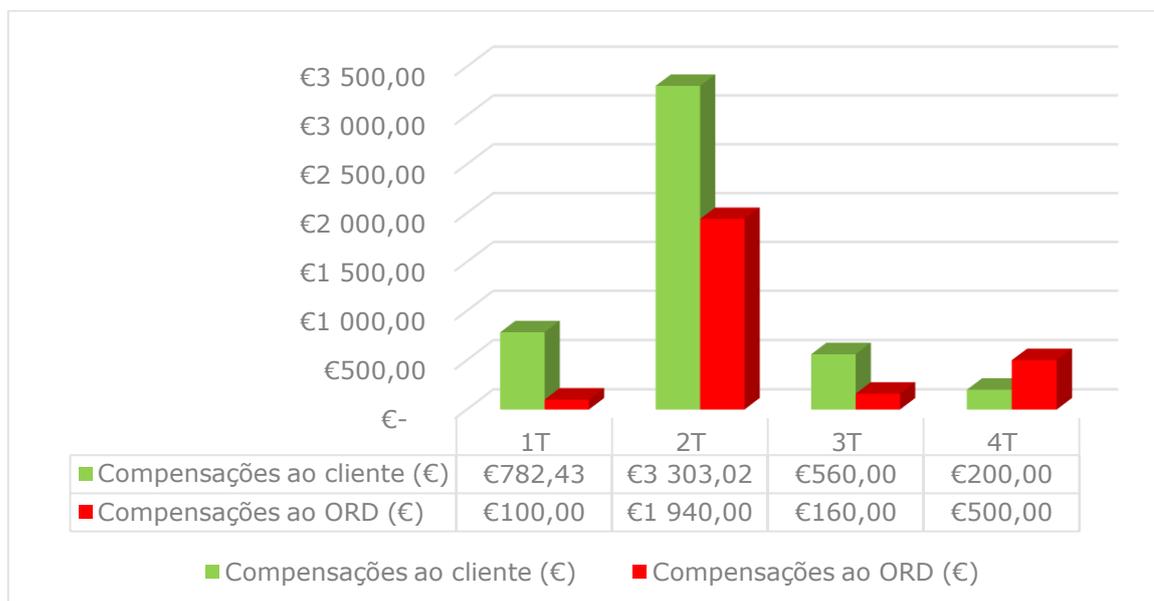


Ilustração 10 – Montante de Compensações Pagas – ano 2022

3.9.2. Recebidas em 2022

Também durante o ano de 2022, foram recebidas 135 compensações, que corresponderam a 2 700,00 €, originadas por incumprimentos por parte dos Clientes nas visitas combinadas.

3.10 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

Durante o ano de 2022, a AXPO registou 1.456 interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente, tendo sido sanadas comunicadas 1.203 dentro dos prazos previstos no RQS.

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 2022, 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 2022, a carteira de Clientes da AXPO registava 265 Clientes prioritários, que estão segregados por tipologia, de acordo com a Ilustração seguinte:

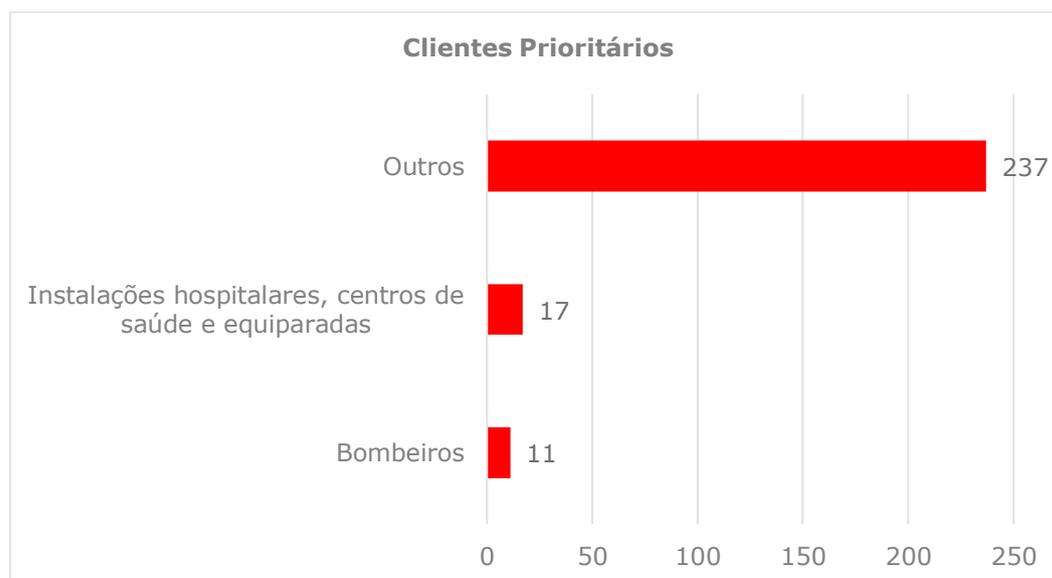


Ilustração 11 – Clientes prioritários – ano 2022