

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO ENERGÉTICO 2023



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 2023, 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 2023 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	1807	852	676	710	4045
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	0	0	0	0	0
Chamadas não atendidas por barramento de acesso ao atendimento telefónico	0	0	0	0	0
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	1793	833	670	705	4001
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	14	19	13	2	48
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	6	14	2	1	23
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	1	1	1	0	3
Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial, em segundos	16349	10459	2931	1774	31513

Ilustração 1 – Atendimento telefónico - ano 2023

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 2023, 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	6	5	7	2	20
Comunicação de leituras através da internet	0	0	0	0	0
Comunicação de leituras por escrito	0	0	0	0	0
Total de leituras comunicadas através do atendimento telefónico para comunicação de leituras	6	5	7	2	20

Ilustração 2 – Atendimento telefónico para comunicação de leituras - ano 2023

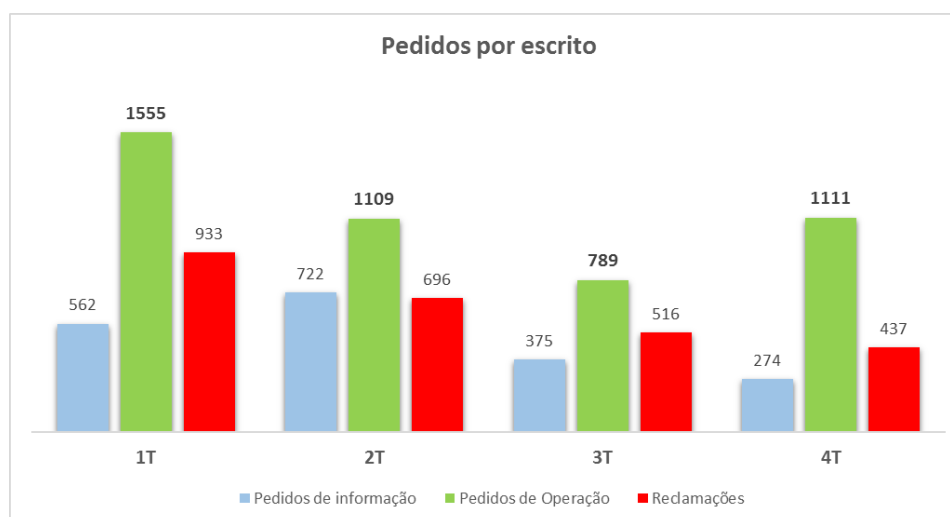
3.5 Pedidos de Informação por Escrito

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 2023, a AXPO registou 9.079 pedidos por escrito, dos quais 6.497 referentes a pedidos de informação/operação e 2.582 reclamações, tendo cumprido o tempo de resposta de 15 dias úteis em 85% dos casos.

O tempo médio de resposta aos pedidos de informação por escrito foi de 3 dias úteis.



Pedidos por Escrito	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Pedidos de informação	562	722	375	274	1933
Pedidos de Operação	1555	1109	789	1111	4564
Reclamações	933	696	516	437	2582
Total	3050	2527	1680	1822	9079

Ilustração 3 – Pedidos por escrito - ano 2023

Pedidos de Informação Operação - Prazos de Resposta	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Pedidos de informação respondidas dentro do prazo regulamentar aplicável	2673	3009	2193	2586	10461
Pedidos de informação respondidas fora do prazo regulamentar aplicável	55	0	90	8	153
Pedidos de informação não respondidos	0	0	0	0	0
Soma dos tempos de resposta (em dias úteis)	7255	7751	6961	8854	30821

Ilustração 4 – Pedidos de informação prazos de resposta - ano 2023

Os principais temas para os quais os Clientes efetuaram esses pedidos podem ser consultados na tabela infra. Destacam-se motivos relacionados com Faturação (44%), e Contratação (14%), os quais na sua totalidade representam 58% dos pedidos de informação por escrito.

Pedidos de Informação Operação - Temas		VOLUME				
		1T	2T	3T	4T	Total
Consultas	Faturação	291	316	58	75	740
	Outros pedidos	74	114	135	83	406
	Medidas	44	201	88	45	378
	Contratação	127	83	70	34	314
	Gestão de Cobranças	18	6	22	19	65
	Tratamento de rescisões	2	8	5	12	27
	Documentos contabilísticos	5	2	5	4	16
	Eficiência Energética	1	0	0	2	3
Pedidos	Faturação	687	544	370	531	2132
	Documentos contabilísticos	425	148	99	72	744
	Contratação	192	122	115	163	592
	Tratamento de rescisões	153	154	76	162	545
	Outros pedidos	31	27	30	99	187
	Alteração de titularidade	28	52	66	34	180
	Página Web	36	54	25	47	162
	Impostos	0	0	0	3	3
	Gestão de Cobranças	3	0	0	0	3
	Fornecimento	0	0	0	0	0
	Medidas	0	0	0	0	0
Total		2117	1831	1164	1385	6497

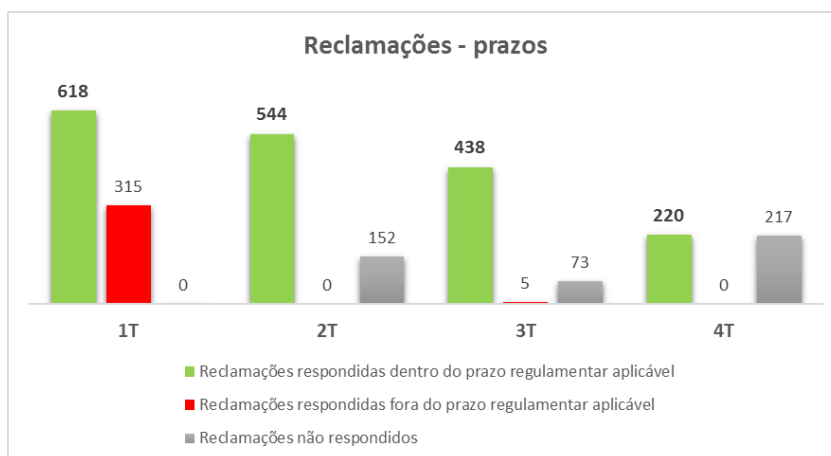
Ilustração 5 – Pedidos por escrito – principais temas - ano 2023

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 2023, a AXPO registou 2.582 reclamações sendo o tempo médio de resposta anual foi de 42 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	618	544	438	220	1820
Reclamações respondidas fora do prazo regulamentar aplicável	315	0	5	0	320
Reclamações não respondidos	0	152	73	217	442
Soma dos tempos de resposta (em dias)	11055	3461	1678	333	16527

Ilustração 6 – Reclamações prazos de resposta - ano 2023

A AXPO tem vindo a implementar medidas de controlo para cumprir com a obrigatoriedade de resposta em 15 dias úteis.

Do total de 442 reclamações não respondidas em 2023, apenas existem atualmente 43 por dar resposta aos clientes, das quais 11 estão pendentes de entidades externas e do cliente.

De salientar ainda que, do total de reclamações registadas, 1.879 reclamações estão relacionadas com Gestão de Cobranças. Conforme se constata na tabela abaixo, temas como Gestão de Cobranças (73%) e Faturação (26%) constituem os principais motivos de objeto de reclamação por parte dos Clientes.

Reclamações - Temas	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Gestão de Cobranças	679	516	381	303	1879
Faturação	246	170	127	130	673
Fornecimento	3	7	4	2	16
Contratação	4	3	3	1	11
Página Web	1	0	0	0	1
Outras reclamações	0	0	0	1	1
Impostos	0	0	1	0	1
Total	933	696	516	437	2582

Ilustração 7 – Reclamações principais temas - ano 2023

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

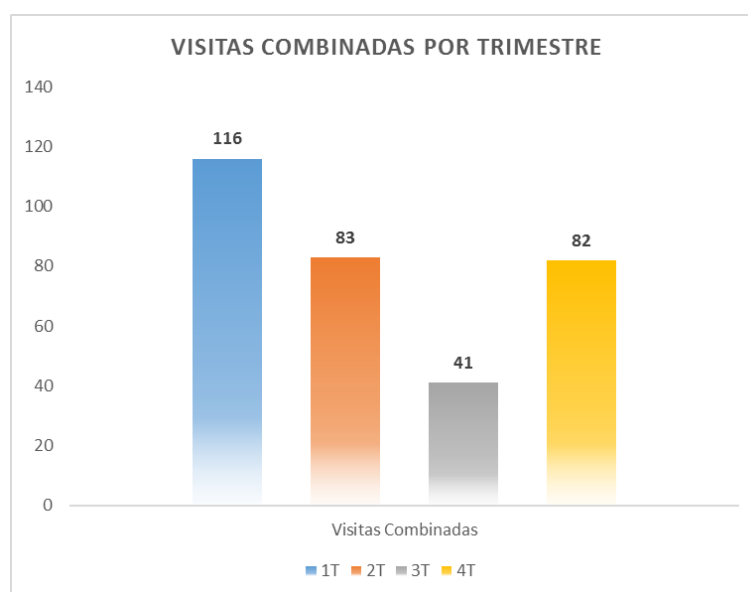


Ilustração 8 – Visitas Combinadas - ano 2023

3.8 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

Durante o ano de 2023, a AXPO registou 538 interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente, das quais, 463 foram sanadas pelos Clientes. Foram, no ano em causa, recebidas 463 solicitações de Clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao mesmo. 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 31 minutos.

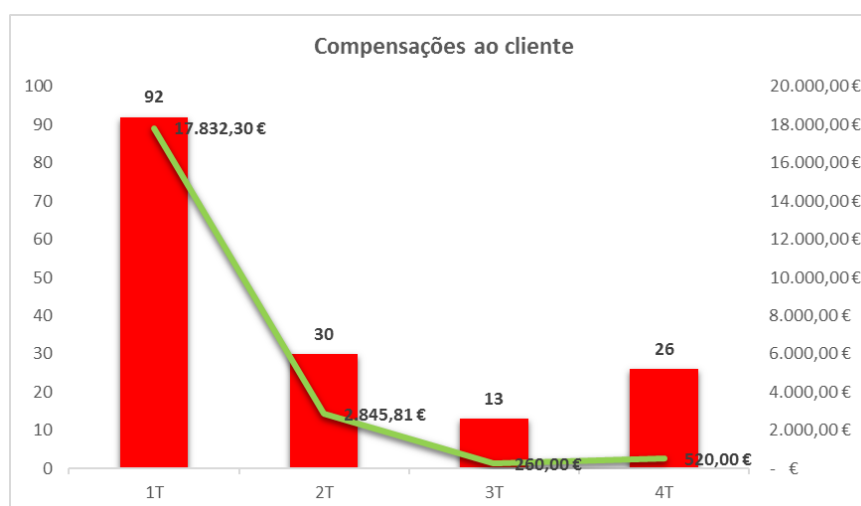
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	229	152	75	82	538
Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS	191	136	63	73	463
Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações para restabelecimentos urgentes	191	136	63	73	463
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	6930	4050	1620	1771,2	14371

Ilustração 9 – Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente - ano 2023

3.9 Compensações

3.9.1 Pagas em 2023

Em 2023, a AXPO pagou o montante de 21.458,11 €, relativo a 161 compensações, decompostas de acordo com as ilustrações infra.

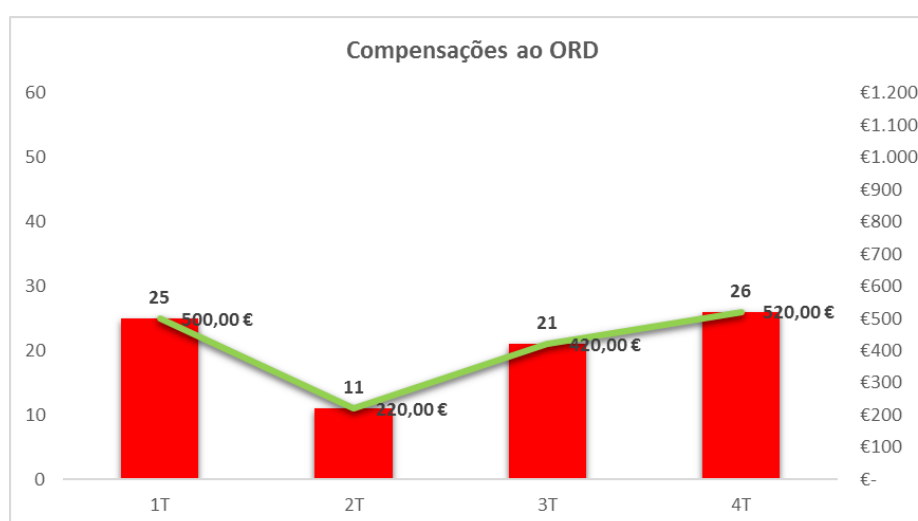


Compensações pagas a clientes		
Trimestre	nº	Montante (€)
Q1-2023		
Interrupções	70	17.392 €
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1	20 €
Visitas combinadas	19	380 €
Reagendamento/cancelamento de visitas combinadas após 17h	2	40 €
Q2-2023		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	2	40 €
Interrupções	9	2.426 €
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	2	40 €
Visitas combinadas	15	300 €
Reagendamento/cancelamento de visitas combinadas após 17h	2	40 €
Q3-2023		
Visitas combinadas	12	240 €
Reagendamento/cancelamento de visitas combinadas após 17h	1	20 €
Q4-2023		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	5	100 €
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	2	40 €
Visitas combinadas	17	340 €
Reagendamento/cancelamento de visitas combinadas após 17h	2	40 €

Ilustração 10 – Quantidade | Montante de Compensações Pagas ao cliente – ano 2023

3.9.2. Recebidas em 2023

Também durante o ano de 2023, foram recebidas 83 compensações, que corresponderam a 1.660 €, originadas por incumprimentos por parte dos Clientes nas visitas combinadas.



Compensações pagas a ORD		
Trimestre	nº	Montante (€)
Q1-2023		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	25	500 €
Q2-2023		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	11	220 €
Q3-2023		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	21	420 €
Q4-2023		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	26	520 €

Ilustração 11 – Quantidade | Montante de Compensações Pagas ao ORD – ano 2023

3.10 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

Durante o ano de 2023, a AXPO registou 538 interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente, tendo sido sanadas comunicadas 463 dentro dos prazos previstos no RQS.

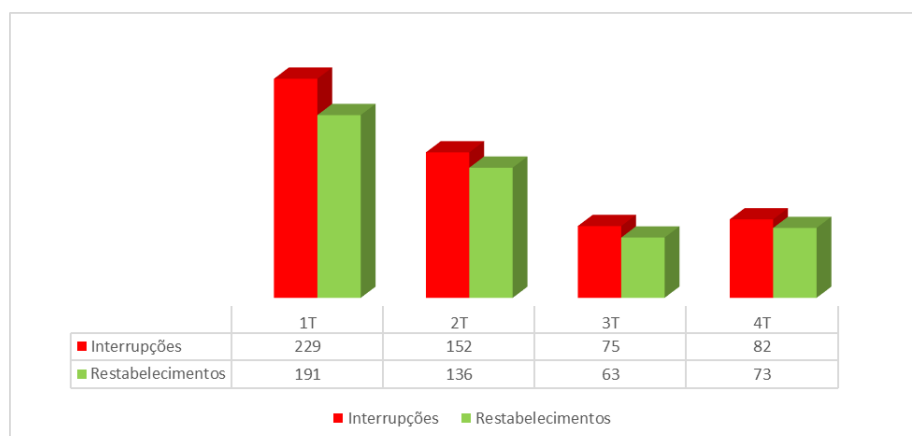


Ilustração 12 – Interrupções | Restabelecimentos - ano 2023

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 2023, 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 2023, 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	10
Instalações hospitalares, centros de saúde e equiparadas	7
Outros	175
Grand Total	192

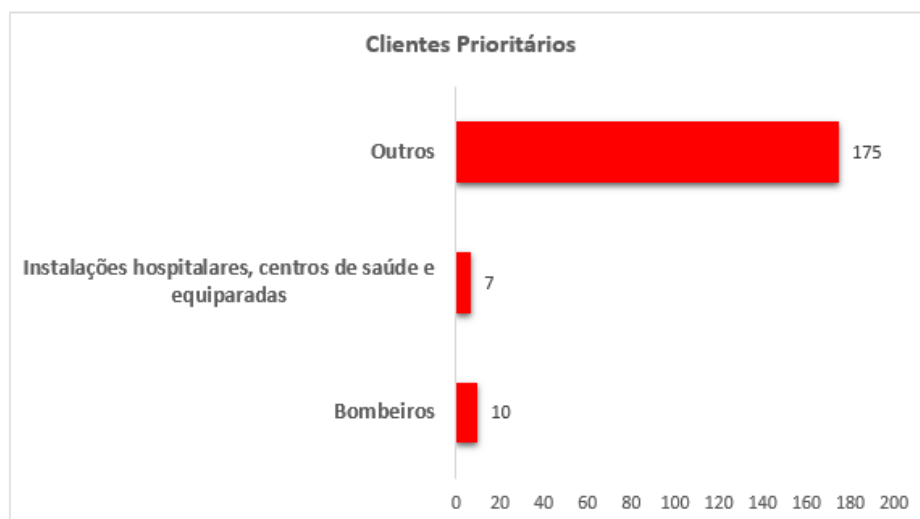


Ilustração 13 – Clientes prioritários – ano 2023