

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO ENERGÉTICO 2025



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	2
3.6 Reclamações	4
3.7 Visitas Combinadas	5
3.8 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	6
3.9 Compensações	6
3.9.1 Pagas em 2025	6
3.9.2. Recebidas em 2025	8
3.10 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	8
3.11 Clientes com necessidades especiais	9
3.12 Clientes Prioritários	9

1. A AXPO

A AXPO é o maior produtor suíço de energia renovável e um líder internacional no comércio e na comercialização de energia solar e eólica. O Grupo dispõe de uma das maiores carteiras de ativos renováveis em Espanha e está presente ao longo de toda a cadeia de valor do setor energético. Através da AXPO Iberia, desenvolvemos produtos e serviços energéticos inovadores, ajustados às necessidades específicas dos nossos Clientes — desde pequenas, médias e grandes empresas, até produtores e investidores de energia.

A atividade da AXPO é orientada por um objetivo claro: **permitir um futuro sustentável através de soluções energéticas inovadoras**. Enquanto maior produtor suíço de energia renovável e operador de referência nos mercados internacionais de energia, a AXPO alia a sua vasta experiência técnica à competência de mais de 5.000 colaboradores, movidos por uma cultura de inovação, colaboração e melhoria contínua. A empresa recorre a tecnologias de vanguarda para responder às necessidades em constante evolução dos seus Clientes, estando presente em mais de 30 países da Europa, América do Norte e Ásia.

Em conjunto com os seus parceiros, a AXPO opera mais de 100 centrais elétricas. O seu mix de produção na Suíça, caracterizado por baixas emissões de CO₂, assenta principalmente em energia hidroelétrica, complementada por biomassa e energia nuclear. Como maior produtor de energia hidroelétrica da Suíça, e graças aos investimentos contínuos em centrais de biomassa, instalações de fermentação e pequenas centrais hidroelétricas, a AXPO afirma-se como o principal produtor de energias renováveis do país. A empresa fornece aos seus Clientes até 3.200 MW de capacidade, através de uma rede de distribuição com cerca de 2.200 quilómetros de extensão, operando nos níveis de 110, 50 e 16 kV.

A nível internacional, a AXPO centra a sua estratégia de investimento no desenvolvimento de projetos de energia solar e eólica em localizações técnica e economicamente adequadas. O seu portefólio de parques eólicos inclui instalações em França, Espanha, Itália e no Norte da Europa, destacando-se ainda a participação no parque eólico offshore Global Tech I, no Mar do Norte alemão. Através da sua subsidiária Volkswind, a AXPO contribui ativamente para o planeamento, desenvolvimento e construção de parques eólicos. Paralelamente, por intermédio da sua filial Urbasolar, a AXPO está presente em toda a cadeia de valor da energia solar, desde o desenvolvimento até à operação dos projetos..

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 2025, 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 2025 99,85% das chamadas recebidas foram atendidas com um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, e apenas 0,18% com tempo de espera superior. Sendo o tempo médio de espera de 3 segundos.

Atendimento Telefónico	1T	2T	3T	4T	Total
Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico	835	760	754	983	3332
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	2	0	7	7	16
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	835	758	752	982	3327
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	1	2	2	1	6
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	0	0	7	6	13
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	1	0	0	1	2
Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial, em segundos	2398	1073	2256	3480	9207

Ilustração 1 – Atendimento telefónico - ano 2025

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 2025, foram comunicadas 13 leituras por escrito e 9 pelo canal telefónico por parte dos nossos Clientes, o número reduzido de comunicação de leituras resulta do facto 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	2	4	3	0	9
Comunicação de leituras através da internet	0	0	0	0	0
Comunicação de leituras por escrito	4	4	5	0	13
Total de leituras comunicadas através do atendimento telefónico para comunicação de leituras	6	8	8	0	22

Ilustração 2 – Atendimento telefónico para comunicação de leituras - ano 2025

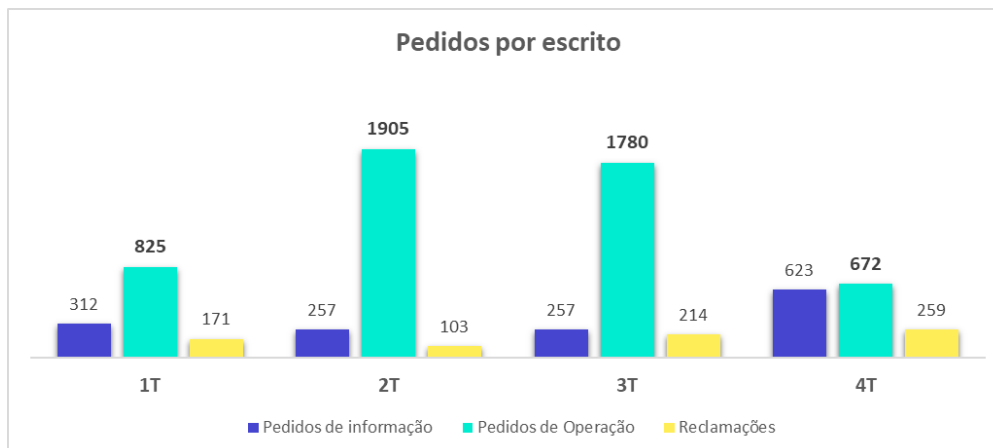
3.5 Pedidos de Informação por Escrito

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.

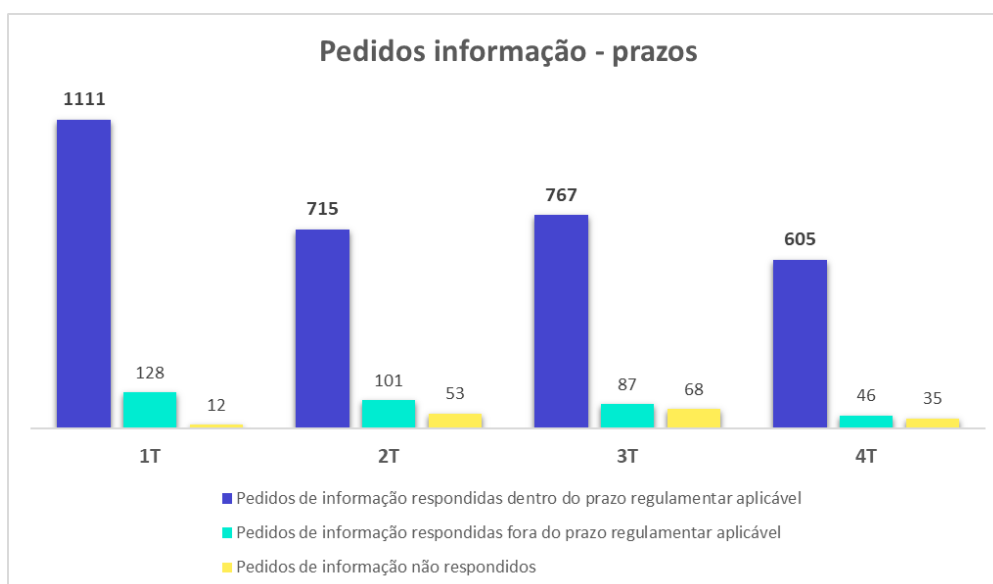
Em 2025, a AXPO registou 7.378 pedidos por escrito, dos quais 6.631 referentes a pedidos de informação/operação e 747 reclamações, tendo cumprido o tempo de resposta de 15 dias úteis em 48% dos casos dos pedidos de informação e operação e em 80% dos casos nas reclamações.

O tempo médio de resposta aos pedidos de informação por escrito foi de 3 dias úteis e às reclamações de 7 dias úteis.



Pedidos por Escrito	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Pedidos de informação	312	257	257	623	1449
Pedidos de Operação	825	1905	1780	672	5182
Reclamações	171	103	214	259	747
Total	1308	2265	2251	1554	7378

Ilustração 3 – Pedidos por escrito - ano 2025



Pedidos de Informação Operação - Prazos de Resposta	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Pedidos de informação respondidas dentro do prazo regulamentar aplicável	1111	715	767	605	3198
Pedidos de informação respondidas fora do prazo regulamentar aplicável	128	101	87	46	362
Pedidos de informação não respondidos	12	53	68	35	168
Soma dos tempos de resposta (em dias úteis)	7524	5557	5549	2428	21058

Ilustração 4 – Pedidos de informação prazos de resposta - ano 2025

Os principais temas para os quais os Clientes efetuaram esses pedidos podem ser consultados na tabela infra. Destacam-se motivos relacionados com Faturação (64%), e Contratação (33%), os quais na sua totalidade representam 98% dos pedidos de informação por escrito.

Pedidos de Informação Operação - Principais Temas		VOLUME				
		1T	2T	3T	4T	Total
Consultas	Faturação	94	303	146	388	931
	Outros pedidos	121	67	123	121	432
	Contratação e Ativações	51	266	72	94	483
	Medidas	0	0	0	0	0
	Rescisão contrato	22	123	37	20	202
Pedidos	Faturação	278	199	192	298	967
	Outros pedidos	14	9	65	41	129
	Contratação e Ativações	387	258	349	333	1327
	Documentos contabilísticos	0	0	0	0	0
	Alteração titularidade	0	0	0	0	0
Total		967	1225	984	1295	4471

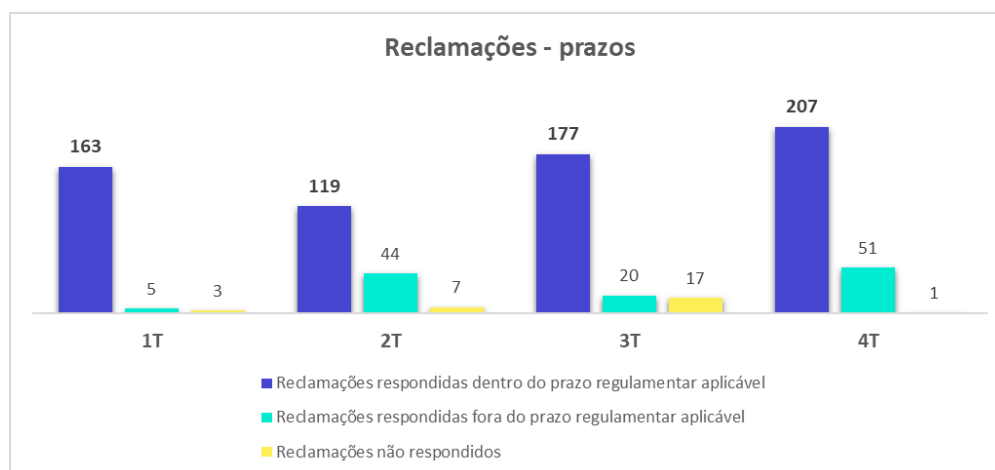
Ilustração 5 – Pedidos por escrito – principais temas - ano 2025

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 2025, a AXPO registou 814 reclamações sendo o tempo médio de resposta anual foi de 7 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	163	119	177	207	666
Reclamações respondidas fora do prazo regulamentar aplicável	5	44	20	51	120
Reclamações não respondidos	3	7	17	1	28
Soma dos tempos de resposta (em dias)	807	1334	1078	1979	5198

Ilustração 6 – Reclamações prazos de resposta - ano 2025

As medidas de controlo implementadas pela AXPO em 2025 permitiram cumprir com a obrigatoriedade de resposta em 15 dias úteis em 89% dos casos.

Do total de 814 reclamações, todas foram respondidas em 2025.

De salientar ainda que, do total de reclamações registadas, 649 reclamações relacionadas com Faturação, representando 80% do total de reclamações. Conforme se constata na tabela abaixo, temas como faturação e Gestão de Cobranças constituem os principais motivos de objeto de reclamação por parte dos Clientes, representando 94% do total de reclamações.

Reclamações - Principais Temas	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Facturação	132	116	155	246	649
Gestão de Cobranças	21	43	44	9	117
Contratação e Ativações	16	10	14	3	43
Fornecimento	0	0	0	0	0
Outras reclamações	2	1	1	1	5
Total	171	170	214	259	814

Ilustração 7 – Reclamações principais temas - ano 2025

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

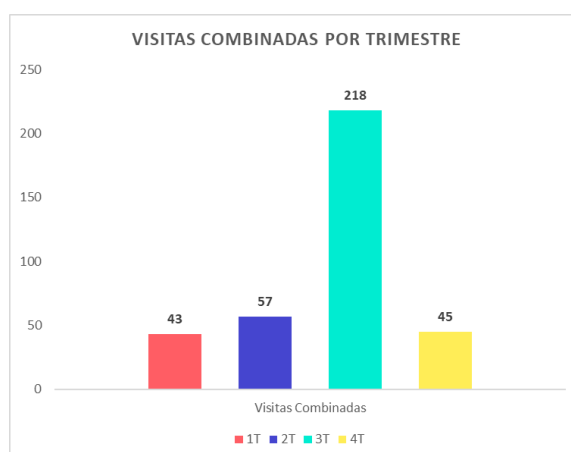
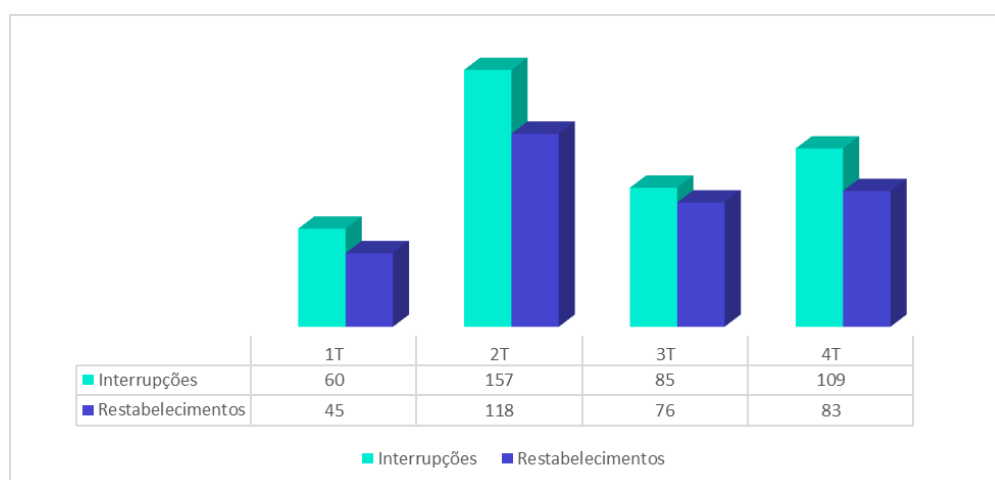


Ilustração 8 – Visitas Combinadas - ano 2025

3.8 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

Durante o ano de 2025, a AXPO registou 109 pedidos de interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente, das quais, 83 foram sanadas pelos Clientes. Cerca de 78% 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.



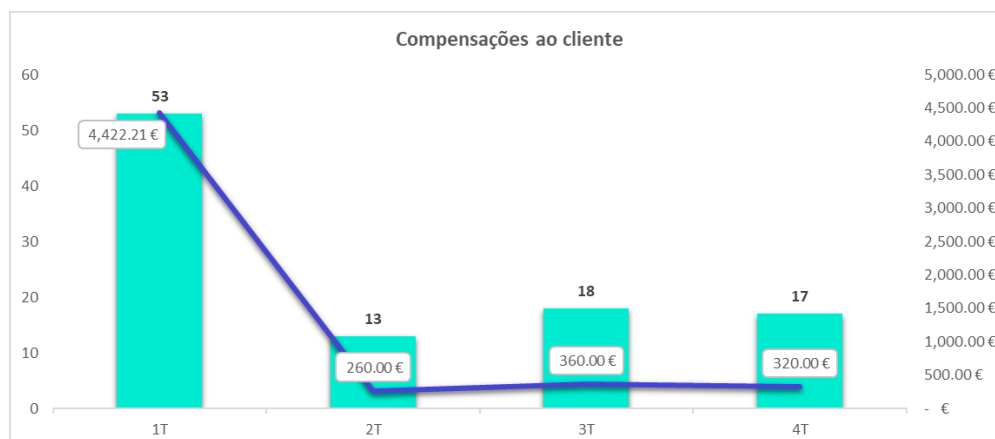
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	60	157	85	109	411
Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS	45	118	76	83	322
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	1350	3540	2280	2490	9660

Ilustração 9 – Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente - ano 2025

3.9 Compensações

3.9.1 Pagas em 2025

Em 2025, a AXPO pagou o montante de 5.382,21€, relativo a 101 compensações, decompostas de acordo com as ilustrações infra.

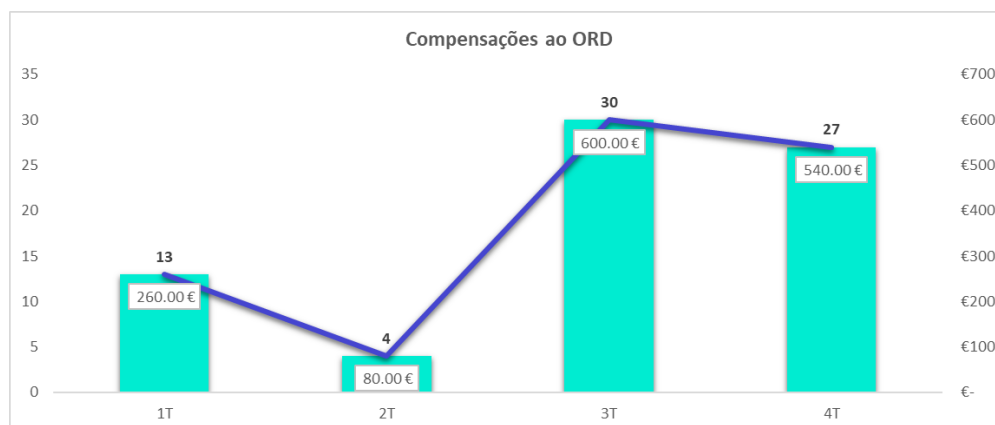


Compensações pagas a clientes		
Trimestre	nº	Montante (€)
Q1-2025		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	0	- €
Reagendamento/cancelamento de visitas combinadas após 17h	1	20 €
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1	20 €
Visitas combinadas	24	480 €
Indisponibilidade de agenda	1	20 €
Interrupções	25	3,862 €
Resposta a reclamações	1	20 €
Q2-2025		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	0	- €
Reagendamento/cancelamento de visitas combinadas após 17h	2	40 €
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	- €
Visitas combinadas	0	- €
Indisponibilidade de agenda	11	220 €
Interrupções	0	- €
Q3-2025		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	1	20 €
Reagendamento/cancelamento de visitas combinadas após 17h	0	- €
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1	20 €
Visitas combinadas	14	280 €
Indisponibilidade de agenda	2	40 €
Interrupções	0	- €
Q4-2025		
Reagendamento/cancelamento de visitas combinadas após 17h	2	40 €
Visitas combinadas	9	160 €
Resposta a reclamações	6	120 €
Total		5,362 €

Ilustração 10 – Quantidade | Montante de Compensações Pagas ao cliente – ano 2025

3.9.2. Recebidas em 2025

Também durante o ano de 2025, foram recebidas 74 compensações, que corresponderam a 1.480 €, originadas por incumprimentos por parte dos Clientes nas visitas combinadas.



Compensações pagas a ORD		
Trimestre	nº	Montante (€)
Q1-2025		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	13	260 €
Q2-2025		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	4	80 €
Q3-2025		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	30	600 €
Q4-2025		
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	27	540 €
Total		1,480 €

Ilustração 11 – Quantidade | Montante de Compensações Pagas ao ORD – ano 2025

3.10 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

Durante o ano de 2025, a AXPO registou 411 interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente, tendo sido sanadas comunicadas 322 dentro dos prazos previstos no RQS.

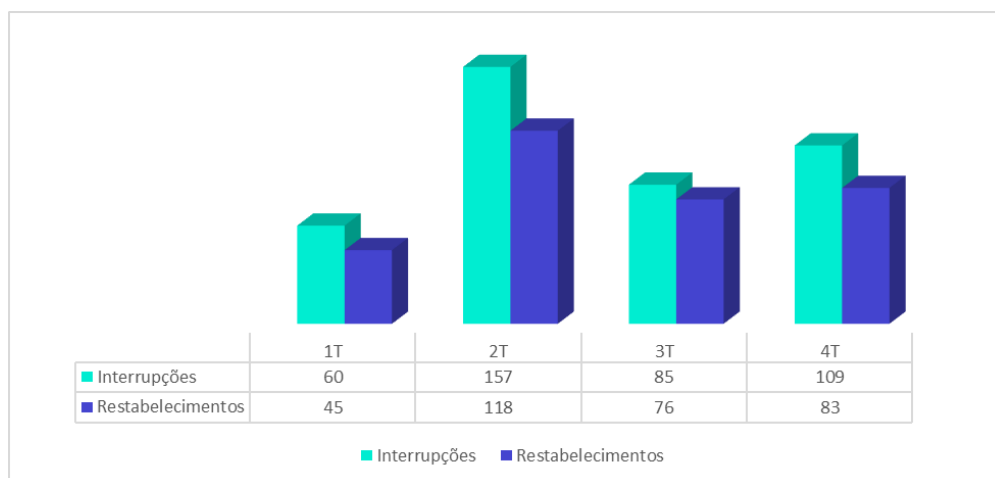


Ilustração 12 – Interrupções | Restabelecimentos - ano 2025

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 2025, 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 2025, a carteira de Clientes da AXPO registava 91 Clientes prioritários, que estão segregados por tipologia, de acordo com a Ilustração seguinte:

Clientes Prioritários	CPE (nº)
Bombeiros	7
Instalações hospitalares, centros de saúde e equiparadas	11
Outros	73
Total	91

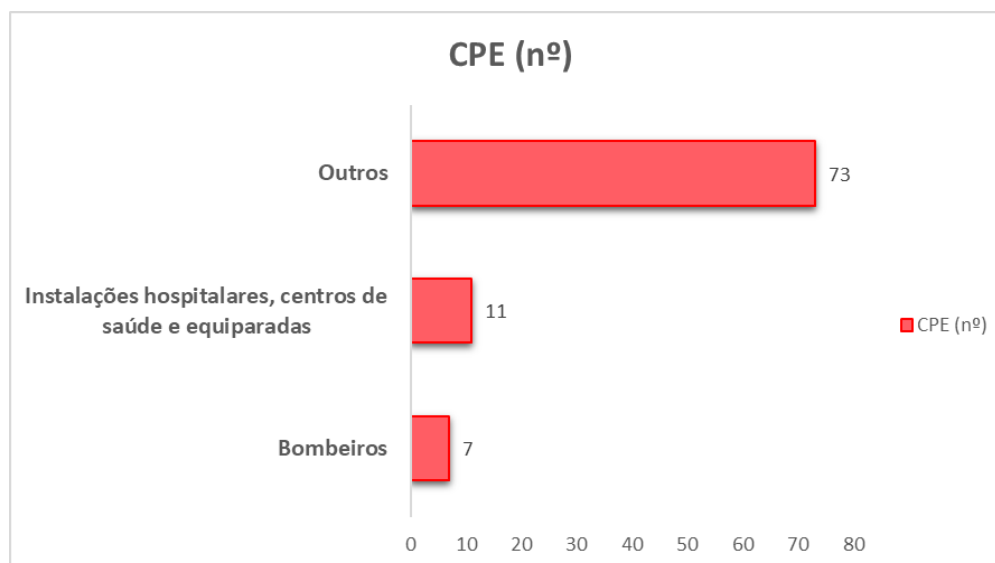


Ilustração 13 – Clientes prioritários – ano 2025