

# RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO ENERGÉTICO 2018



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 2018, que evidencia 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) estando dispensada, no ano (A + 1), do registo dos tempos de espera das chamadas recebidas e da avaliação prevista no artigo 55.º.

No entanto informamos que 94% das chamadas recebidas foram atendidas com um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, e apenas 6% com tempo de espera superior. Sendo o tempo médio de espera de 16 segundos.

Atendimento Telefónico	1T	2T	3T	4T	Total
Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico	1308	1513	1242	1230	5293
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	253	293	132	0	678
Chamadas não atendidas por barramento de acesso ao atendimento telefónico	97	113	35	1	246
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	1240	1391	1136	1202	4969
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	68	122	106	28	324
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	168	195	96	1	460
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	84	98	36	0	218
Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial, em segundos	16185	18722	43311	8859	87077

Ilustração 1 – Atendimento telefónico - ano 2018

### 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](mailto: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 2018, foram comunicadas 292 leituras por escrito por parte dos nossos Clientes, sendo 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	0	0	0	0
Comunicação de leituras através da internet	0	0	0	0	0
Comunicação de leituras por escrito	0	38	0	254	292
Total de leituras comunicadas através do atendimento telefónico para comunicação de leituras	0	0	0	0	0

Ilustração 2 – Atendimento telefónico para comunicação de leituras - ano 2018

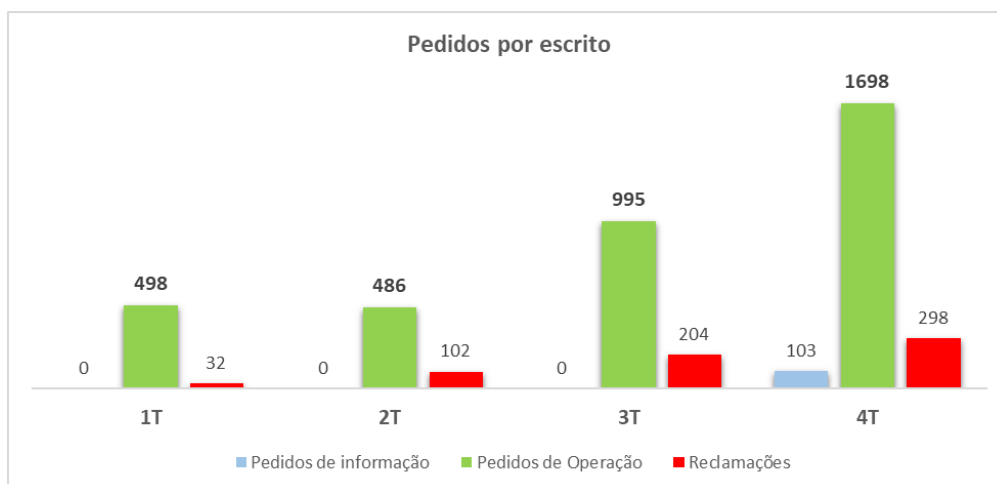
### 3.5 Pedidos de Informação por Escrito

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.

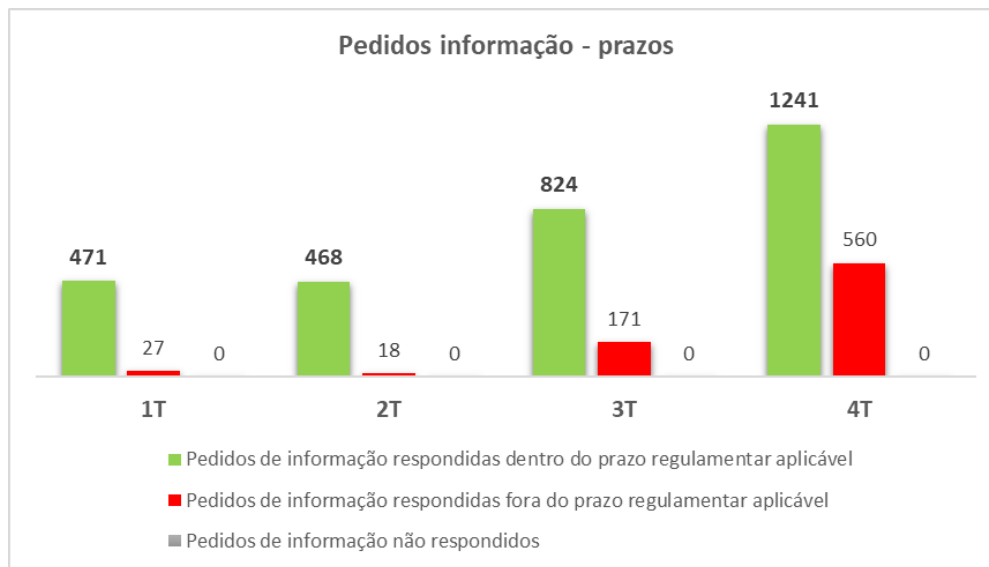
Em 2018, a AXPO registou 4.416 pedidos por escrito, dos quais 3.780 referentes a pedidos de informação/operação e 636 reclamações, tendo cumprido o tempo de resposta de 15 dias úteis em 79% dos casos.

O tempo médio de resposta aos pedidos de informação por escrito foi de 11 dias úteis.



Pedidos por Escrito	VOLUME				Total
	1T	2T	3T	4T	
Pedidos de informação	0	0	0	103	103
Pedidos de Operação	498	486	995	1698	3677
Reclamações	32	102	204	298	636
<b>Total</b>	<b>530</b>	<b>588</b>	<b>1199</b>	<b>2099</b>	<b>4416</b>

Ilustração 3 – Pedidos por escrito - ano 2018



Pedidos de Informação Operação - Prazos de Resposta	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Pedidos de informação respondidas dentro do prazo regulamentar aplicável	471	468	824	1241	3004
Pedidos de informação respondidas fora do prazo regulamentar aplicável	27	18	171	560	776
Pedidos de informação não respondidos	0	0	0	0	0
<b>Soma dos tempos de resposta (em dias úteis)</b>	<b>1930</b>	<b>7719</b>	<b>8945</b>	<b>22753</b>	<b>41347</b>

Ilustração 4 – Pedidos de informação prazos de resposta - ano 2018

Os principais temas para os quais os Clientes efetuaram esses pedidos podem ser consultados nas tabelas infra. Destacam-se motivos relacionados com Faturação (50%), Contratação (15%), os quais na sua totalidade representam 65% dos pedidos de informação por escrito.

Pedidos de Informação Operação - Temas		VOLUME				
		1T	2T	3T	4T	Total
Consultas	Contratação	0	0	0	41	41
	Facturação	0	0	0	36	36
	Outras consultas	0	0	0	26	26
Pedidos	Facturação	0	16	272	1015	1303
	Dados facturação	403	147	0	0	550
	Contratação	0	4	134	330	468
	Gestão de cobranças	0	3	244	92	339
	Página Web	31	77	61	72	241
	Pedidos de rescisão	0	3	147	74	224
	Documentos contabilísticos	0	4	95	76	175
	Contabilidade	20	111	0	0	131
	Rescisões	11	50	0	0	61
	Alteração titularidade	0	1	31	27	59
	Alteração titular	12	18	0	0	30
	Modificação potencia contratada	11	17	0	0	28
	Impostos	0	1	9	6	16
	Alteração ciclo	2	12	0	0	14
	2ª via factura em papel ou electrónica	1	9	0	0	10
	Outros pedidos	1	2	0	5	8
	Isenção Imposto Eléctrico (ISP)	1	6	0	0	7
	Oferta Comercial	2	3	0	0	5
	Substituição equipa medida pedido cliente	2	2	0	0	4
	Eficiencia Energetica	0	0	1	1	2
	ATR	1	0	0	0	1
Agente Vendedor	0	0	1	0	1	
<b>Total</b>		<b>498</b>	<b>486</b>	<b>995</b>	<b>1801</b>	<b>3780</b>

Ilustração 5 – Pedidos Informação|Operação: principais temas - ano 2018

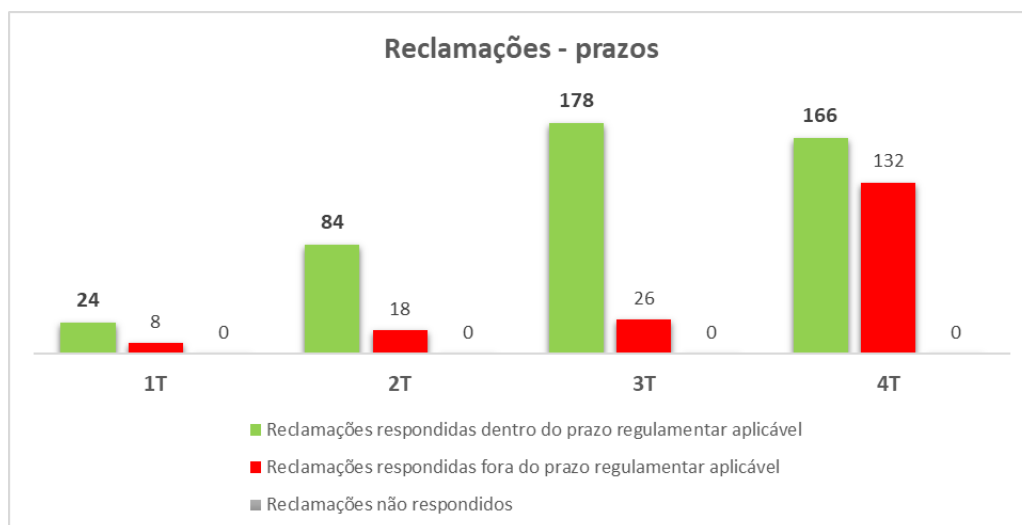
### 3.6 Reclamações

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 2018, a AXPO registou 636 reclamações em que 71% respondidas dentro do prazo regulamentar e 29% fora do prazo, porém o tempo médio de resposta anual foi de 12 dias uteis.





Reclamações - Prazos de Resposta	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Reclamações respondidas dentro do prazo regulamentar aplicável	24	84	178	166	452
Reclamações respondidas fora do prazo regulamentar aplicável	8	18	26	132	184
Reclamações não respondidos	0	0	0	0	0
Soma dos tempos de resposta (em dias úteis)	366	819	2292	4242	7719

Ilustração 6 – Reclamações prazos de resposta - ano 2018

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

De salientar ainda que, do total de reclamações registadas, 636 reclamações estão relacionadas com Gestão de Cobranças e Faturação (85%). Conforme se constata na tabela abaixo, temas como Cobranças, Faturação constituem os principais motivos de objeto de reclamação por parte dos Clientes.

Reclamações - Temas	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Gestão de cobranças	6	52	48	197	303
Faturação	0	3	145	93	241
Disconformidade fatura	22	37	0	0	59
Qualidade de fornecimento	2	8	7	3	20
Outras reclamações	0	0	2	3	5
Fatura não emitida	2	2	0	0	4
Consumos	0	0	2	1	3
Impostos	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>102</b>	<b>204</b>	<b>298</b>	<b>636</b>

Ilustração 7 – Reclamações principais temas - ano 2018



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

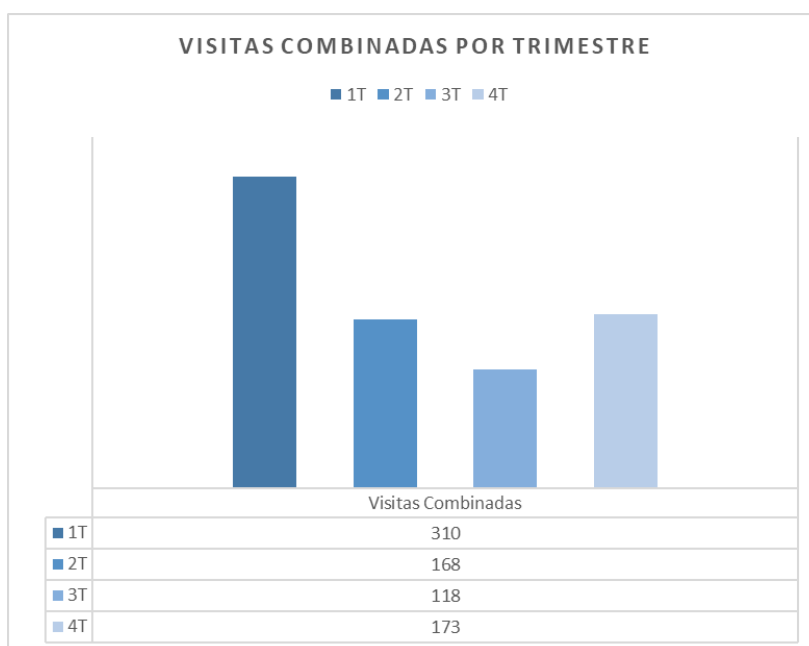


Ilustração 8 – Visitas Combinadas - ano 2018

### 3.8 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

Durante o ano de 2018, a AXPO registou 348 interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente; das quais, 343 foram sanadas pelos Clientes. Foram, no ano em causa, recebidas 337 solicitações de Clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao mesmo.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	66	166	30	86	348
Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS	61	166	30	86	343
Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações para restabelecimentos urgentes	57	164	30	86	337
Solicitações expressas dos clientes para restabelecimento urgente do fornecimento	4	2	0	0	6
Montante total de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	185	92,64	0	0	278
Soma dos tempos de realização das comunicações aos ORD no âmbito do n.º 4 do art.º 85.º do RQS, em minutos	180	4680	900	2580	8340

Ilustração 9 – Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente - ano 2018

### 3.9 Compensações

#### 3.9.1 Pagas em 2018

Em 2018, a AXPO pagou o montante de 362 €, relativo a 17 compensações, decompostas de acordo com as ilustrações infra.

Trimestre	Compensações ao cliente (nº)	Compensações ao cliente (€)
1T	7	140,00 €
2T	3	62,00 €
3T	1	40,00 €
4T	6	120,00 €
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>362 €</b>

Ilustração 10 – Quantidade | Montante de Compensações Pagas ao cliente – ano 2018

### 3.9.2. Recebidas em 2018

Também durante o ano de 2018, foram recebidas 54 compensações, que corresponderam a 730 €, originadas por incumprimentos por parte dos Clientes nas visitas combinadas.

Trimestre	Compensações ao ORD (nº)	Compensações ao ORD (€)
1T	16	160,00 €
2T	0	- €
3T	29	390,00 €
4T	9	180,00 €
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>730 €</b>

Ilustração 11 – Quantidade|Montante de Compensações Pagas ao ORD – ano 2018

Compensações Pagas Recebidas	VOLUME								
	1T	Montante (€)	2T	Montante (€)	3T	Montante (€)	4T	Montante (€)	Montante Total (€)
Compensações pagas - Reclamações sobre faturação	0	- €	0	- €	0	- €	0	- €	- €
Compensações pagas - Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição	0	- €	0	- €	0	- €	0	- €	- €
Compensações pagas - Reclamações sobre a qualidade da energia elétrica (setor elétrico)	0	- €	0	- €	0	- €	0	- €	- €
Compensações pagas - Reclamações sobre as características do fornecimento de gás natural (setor do gás natural)	0	- €	0	- €	0	- €	0	- €	- €
Compensações pagas - Outras reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou características do fornecimento de gás natural	0	- €	0	- €	0	- €	0	- €	- €
Compensações pagas a clientes - Visitas combinadas	7	140 €	3	62 €	1	40 €	6	120 €	362 €
Compensações pagas a ORD - Visitas combinadas	16	160 €	0	- €	29	390 €	9	180 €	730 €
Compensações recebidas de clientes - Visitas combinadas	1	21 €	0	- €	29	390 €	9	180 €	591 €
Compensações pagas - Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	- €	0	- €	0	- €	0	- €	- €
Transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a clientes ou reclamantes	0	- €	0	- €	0	- €	0	- €	- €

Ilustração 12 – Compensações pagas|recebidas – ano 2018

### 3.10 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

Durante o ano de 2018, a AXPO registou 348 interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente, tendo sido sanadas comunicadas 348 dentro dos prazos previstos no RQS.

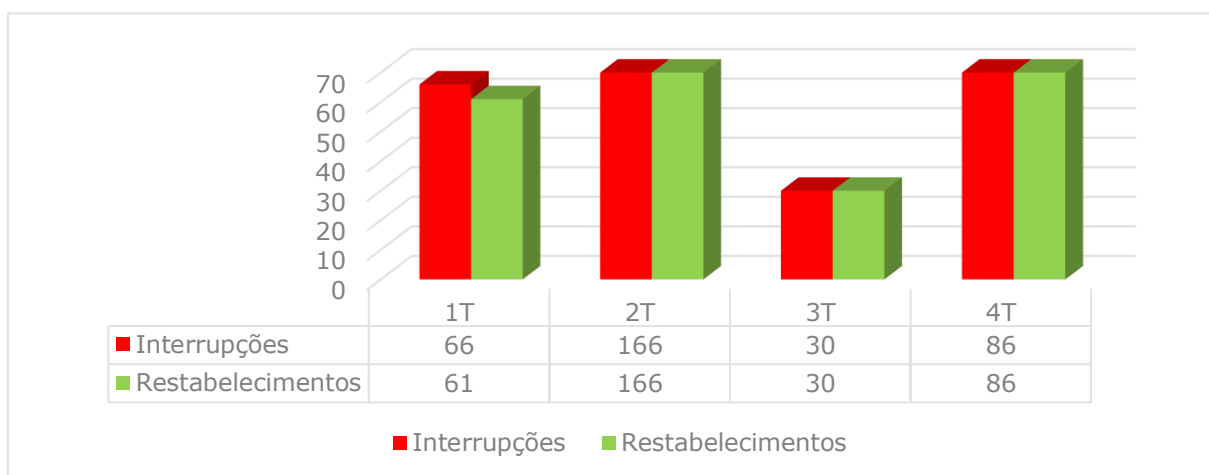


Ilustração 13 – Interrupções | Restabelecimentos - ano 2018

### 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 2018, 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 2018, a carteira de Clientes da AXPO registava 190 Clientes prioritários, que estão segregados por tipologia, de acordo com a Ilustração seguinte:

Clientes Prioritários	CPE (nº)
Bombeiros	2
Instalações hospitalares, centros de saúde e equiparadas	10
Outros	178
Grand Total	190

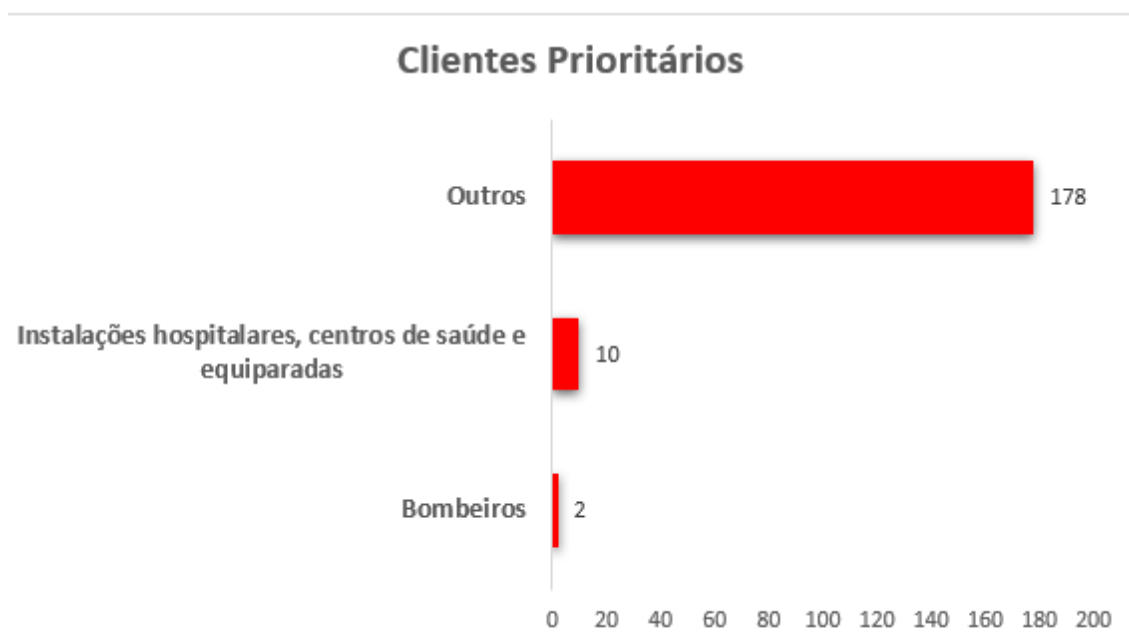


Ilustração 14 – Clientes prioritários – ano 2018