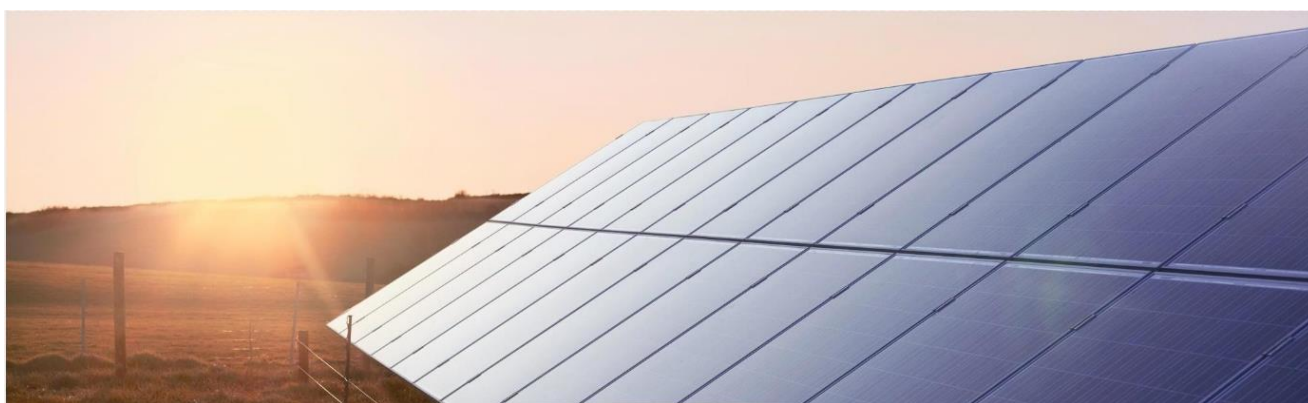


RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO ENERGÉTICO 2020



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 2020, 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), e do registo dos tempos de espera das chamadas recebidas e da avaliação prevista no artigo 55.º.

No entanto informamos que 97% das chamadas recebidas foram atendidas com um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, e apenas 3% com tempo de espera superior. Sendo o tempo médio de espera de 5 segundos.

Atendimento Telefónico	1T	2T	3T	4T	Total
Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico	1377	1101	954	981	4413
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	1349	1082	933	928	4292
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	28	22	21	53	124
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	0	0	0	0	0
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	0	0	0	0	0
Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial, em segundos	8212	4051	3872	5806	21941

Ilustração 1 – Atendimento telefónico - ano 2020

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 2020, foram comunicadas 1195 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	1	22	0	0	23
Total de leituras comunicadas através do atendimento telefónico para comunicação de leituras	0	0	0	0	0

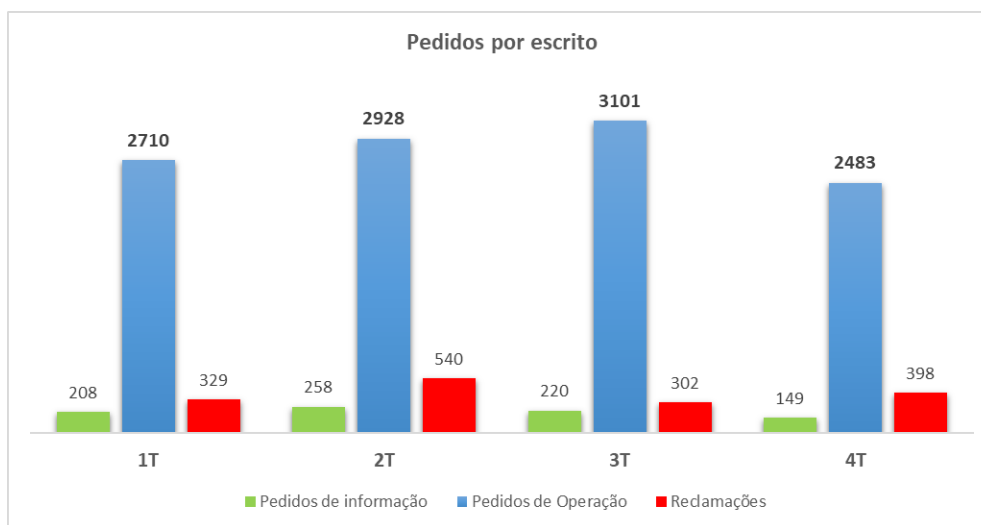
Ilustração 2 – Atendimento telefónico para comunicação de leituras - ano 2020

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.

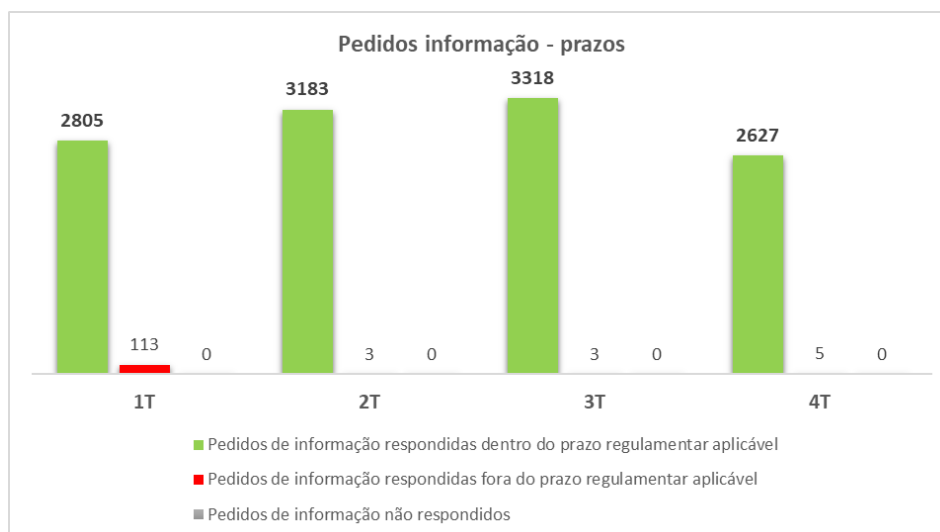
A AXPO divide a tipologia dos pedidos dos seus Clientes em: Consulta; Pedidos de Operação e Reclamações. E em todos os pedidos é enviado ao Cliente uma notificação de abertura com o número e tipologia do pedido, uma notificação intermédia se não for resolvido em 10 dias e uma notificação com a resposta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

Em 2020, a AXPO registou 13.626 pedidos por escrito, dos quais 12.057 referentes a pedidos de informação/operação e 1.569 reclamações, tendo cumprido o tempo de resposta de 15 dias úteis em 99% 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	208	258	220	149	835
Pedidos de Operação	2710	2928	3101	2483	11222
Reclamações	329	540	302	398	1569
Total	3247	3726	3623	3030	13626

Ilustração 3 – Pedidos por escrito - ano 2020



Pedidos de Informação Operação - Prazos de Resposta	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Pedidos de informação respondidas dentro do prazo regulamentar aplicável	2805	3183	3318	2627	11933
Pedidos de informação respondidas fora do prazo regulamentar aplicável	113	3	3	5	124
Pedidos de informação não respondidos	0	0	0	0	0
Soma dos tempos de resposta (em dias úteis)	13187	8186	7958	7348	36679

Ilustração 4 – Pedidos de informação prazos de resposta - ano 2020

Os principais temas para os quais os Clientes efetuaram esses pedidos podem ser consultados na tabela infra. Destacam-se motivos relacionados com Faturação (52%) e Contratação (31%), os quais na sua totalidade representam 83% dos pedidos de informação por escrito.

Pedidos de Informação Operação - Temas		VOLUME				
		1T	2T	3T	4T	Total
Consultas	Outras consultas	57	125	100	12	294
	Contratação	96	59	40	44	239
	Rescisões	31	30	26	48	135
	Faturação	23	19	51	34	127
	Gestão de Cobranças	0	2	1	11	14
	Agente comercial	0	13	0	0	13
	Consumos	0	8	0	0	8
	Fornecimento	1	2	2	0	5
Pedidos	Faturação	1754	1818	1663	1048	6283
	Rescisões	174	348	896	653	2071
	Contratação	431	497	253	476	1657
	Documentos Contabilísticos	187	94	110	104	495
	Alteração titularidade	59	55	85	90	289
	Página Web	82	61	47	90	280
	Outros pedidos	7	22	33	5	67
	Impostos	5	8	9	12	34
	Consumos	1	22	0	0	23
	Fornecimento	2	3	3	3	11
	Gestão de Cobranças	7	0	1	0	8
Eficiencia Energetica	1	0	1	2	4	
Total	2918	3186	3321	2632	12057	

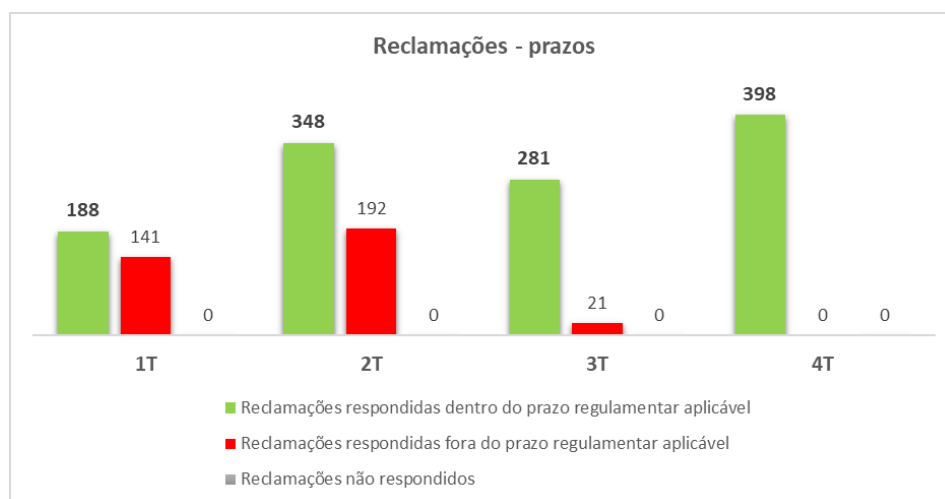
Ilustração 5 – Pedidos por escrito – principais temas - ano 2020

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 2020, a AXPO registou 1.569 reclamações sendo o tempo médio de resposta anual foi de 10 dias uteis.



Reclamações - Prazos de Resposta	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Reclamações respondidas dentro do prazo regulamentar aplicável	188	348	281	398	1215
Reclamações respondidas fora do prazo regulamentar aplicável	141	192	21	0	354
Reclamações não respondidos	0	0	0	0	0
Soma dos tempos de resposta (em dias úteis)	3889	5178	2376	3762	15205

Ilustração 6 – Reclamações prazos de resposta - ano 2020

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

De salientar ainda que, do total de reclamações registadas, 1.569 reclamações estão relacionadas com Faturação. Conforme se constata na tabela abaixo, temas como Faturação (69%), Gestão de Cobranças (12%) e Contratação (11%) constituem os principais motivos de objeto de reclamação por parte dos Clientes.

Reclamações - Temas	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Faturação	258	296	219	312	1085
Gestão de Cobranças	24	53	55	52	184
Contratação	5	160	7	6	178
Fornecimento	13	8	10	6	37
Impostos	18	1	7	8	34
Página Web	8	16	3	1	28
Outras reclamações	3	5	1	11	20
Consumos	0	0	0	2	2
Eficiência Energetica	0	1	0	0	1
Total	329	540	302	398	1569

Ilustração 7 – Reclamações principais temas - ano 2020

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

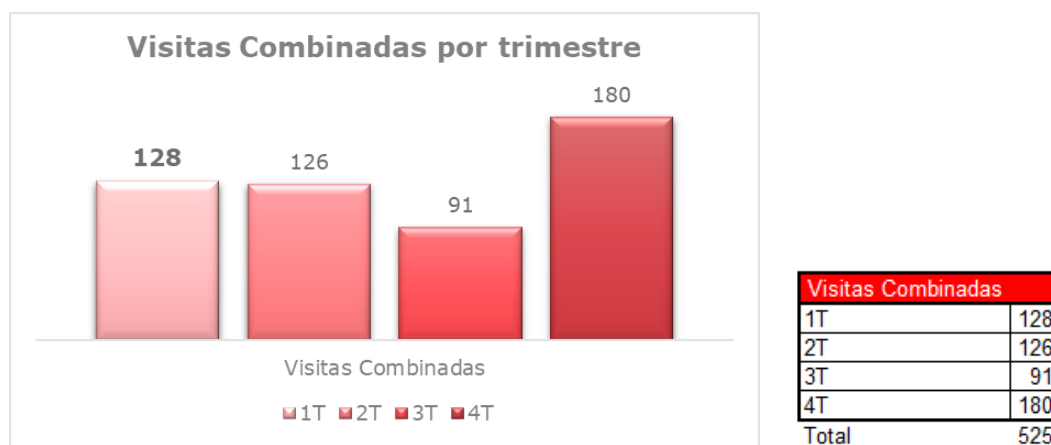


Ilustração 8 – Visitas Combinadas - ano 2020

3.8 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

Durante o ano de 2020, a AXPO registou 1.244 interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente, das quais, 1.087 foram sanadas pelos Clientes. Foram, no ano em causa, recebidas 1.087 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 24 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	217	2	664	361	1244
Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS	189	1	568	329	1087
Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações para restabelecimentos urgentes	189	1	568	329	1087
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	6510	60	19920	0	26490

Ilustração 9 – Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente - ano 2020

3.9 Compensações

3.9.1 Pagas em 2020

Em 2020, a AXPO pagou o montante de 12.387,85 €, relativo a 289 compensações, decompostas de acordo com as ilustrações infra.

Trimestre	Compensações ao cliente (nº)	Compensações ao cliente (€)
1T	0	- €
2T	0	- €
3T	0	- €
4T	50	1 040,00 €
Grand Total	50	1 040,00 €

Compensações pagas a clientes		
Trimestre	nº	Montante (€)
Q1-2020	0	- €
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	0	- €
Interrupções	0	- €
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	- €
Visitas combinadas	0	- €
Resposta a reclamações	0	- €
Q2-2020	0	- €
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	0	- €
Interrupções	0	- €
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	- €
Visitas combinadas	0	- €
Q3-2020	0	- €
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	0	- €
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	- €
Visitas combinadas	0	- €
Resposta a reclamações	0	- €
Q4-2020	50	1 040 €
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	1	20 €
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1	20 €
Visitas combinadas	50	1 000 €
Total	50	1 040 €

Ilustração 10 – Quantidade | Montante de Compensações Pagas ao cliente – ano 2020

3.9.2. Recebidas em 2021

Também durante o ano de 2021, foram recebidas 67 compensações, que corresponderam a 1.340 €, originadas por incumprimentos por parte dos Clientes nas visitas combinadas.

Trimestre	Compensações ao ORD (nº)	Compensações ao ORD (€)
1T	0	- €
2T	0	- €
3T	0	- €
4T	2	40,00 €
Grand Total	2	40,00 €

Compensações pagas a ORD		
Trimestre	nº	Montante (€)
Q1-2020	0	- €
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	0	- €
Visitas combinadas	0	- €
Q2-2020	0	- €
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	0	- €
Q3-2020	0	- €
Visitas combinadas	0	- €
Q4-2020	2	40 €
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	2	40 €
Total	2	40 €

Ilustração 11 – Quantidade | Montante de Compensações Pagas ao ORD – ano 2020

3.10 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

Durante o ano de 2020, a AXPO registou 1.244 interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente, tendo sido sanadas comunicadas 348 dentro dos prazos previstos no RQS.

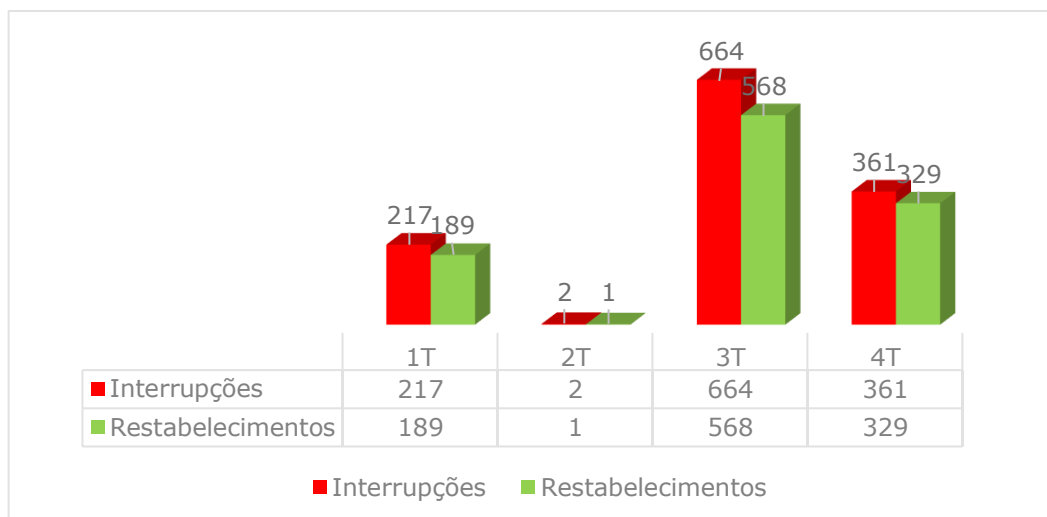


Ilustração 12 – Interrupções | Restabelecimentos - ano 2020

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 2020, 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 2020, a carteira de Clientes da AXPO registava 240 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	14
Outros	216
Grand Total	240

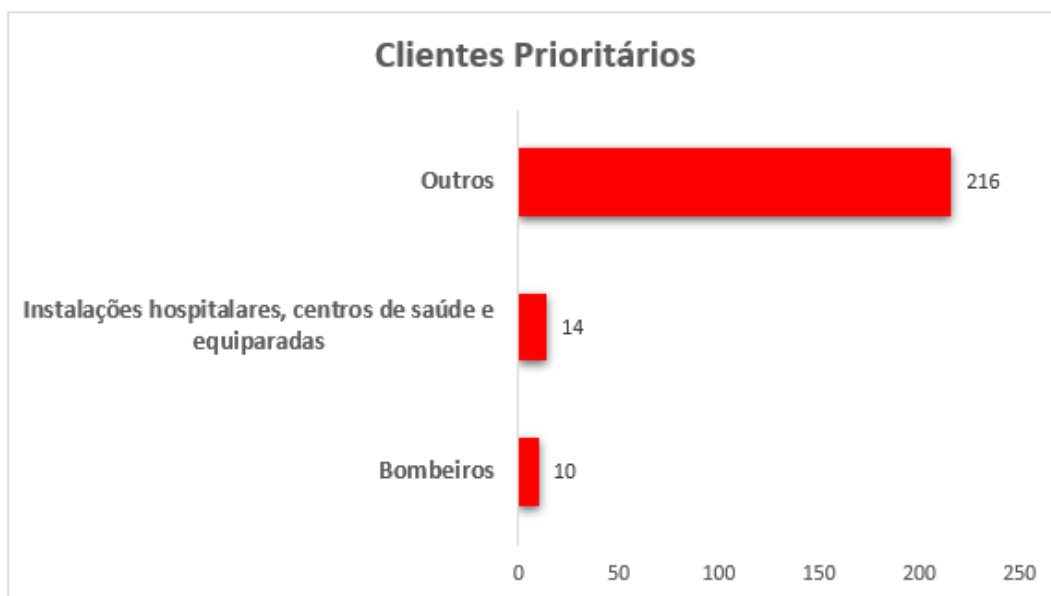


Ilustração 13 – Clientes prioritários – ano 2020