

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO ENERGÉTICO 2021



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 2021, 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) 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 90% das chamadas recebidas foram atendidas com um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, e apenas 10% com tempo de espera superior. Sendo o tempo médio de espera de 10 segundos.

Atendimento Telefónico	1T	2T	3T	4T	Total
Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico	2001	1307	1609	2387	7304
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	147	0	0	146,5
Chamadas não atendidas por barramento de acesso ao atendimento telefónico	0	57	0	0	56,5
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	1726	1237	1388	2196	6547
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	275	72	221	191	758,5
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	0	98	0	0	97,5
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	0	49	0	0	49
Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial, em segundos	18569	11387	14931	27872	72759

Ilustração 1 – Atendimento telefónico - ano 2021

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 2021, foram comunicadas 2.550 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	813	531	654	552	2550
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 2021

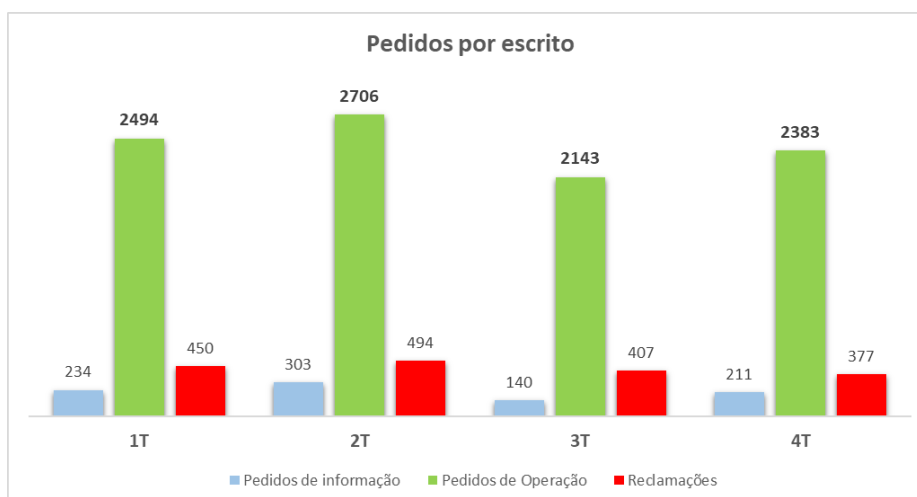
3.5 Pedidos de Informação por Escrito

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 2021, a AXPO registou 12.342 pedidos por escrito, dos quais 10.614 referentes a pedidos de informação/operação e 1.728 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	234	303	140	211	888
Pedidos de Operação	2494	2706	2143	2383	9726
Reclamações	450	494	407	377	1728
Total	3178	3503	2690	2971	12342

Ilustração 3 – Pedidos por escrito - ano 2021

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 2021

Os principais temas para os quais os Clientes efetuaram esses pedidos podem ser consultados na tabela infra. Destacam-se motivos relacionados com Faturação (40%), e Contratação (40%), os quais na sua totalidade representam 80% dos pedidos de informação por escrito.

Pedidos de Informação Operação - Temas		VOLUME				
		1T	2T	3T	4T	Total
Consultas	Faturação	28	178	42	53	301
	Contratação	124	55	48	43	270
	Processamento de rescisões	37	21	24	47	129
	Outras consultas	13	11	16	57	97
	Gestão de Cobranças	30	28	4	2	64
	Consumos	1	7	3	5	16
	Documentos contabilísticos	0	2	2	2	6
	Eficiencia Energetica	1	1	0	1	3
Pedidos	Fornecimento	0	0	1	1	2
	Faturação	925	1193	1105	1000	4223
	Processamento de rescisões	640	632	416	779	2467
	Contratação	462	472	421	385	1740
	Documentos contabilísticos	244	212	71	71	598
	Página Web	130	76	60	61	327
	Alteração titularidade	63	101	46	70	280
	Outros pedidos	8	13	18	1	40
	Impostos	15	5	3	9	32
	Gestão de Cobranças	4	1	1	2	8
	Consumos	0	1	1	4	6
Total	Eficiencia Energetica	1	0	1	1	3
	Fornecimento	2	0	0	0	2
		2728	3009	2283	2594	10614

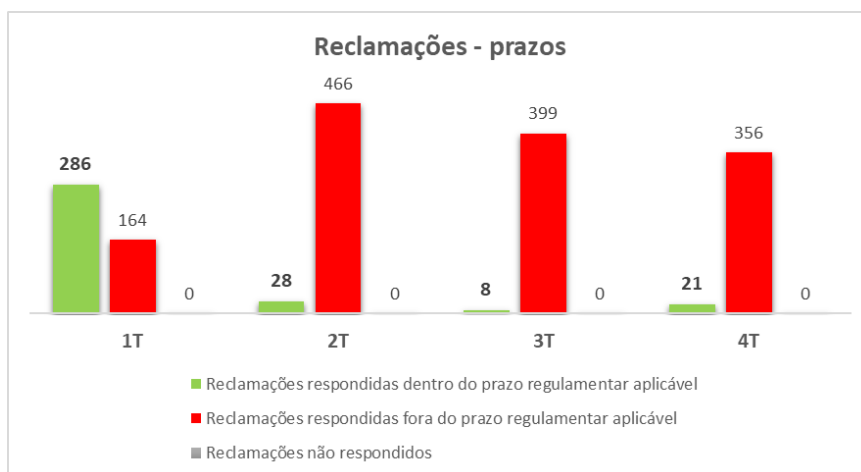
Ilustração 5 – Pedidos por escrito – principais temas - ano 2021

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 2021, a AXPO registou 1.728 reclamações sendo o tempo médio de resposta anual foi de 42 dias, tendo todas as reclamações sido objeto de resposta ao clientes.



Reclamações - Prazos de Resposta	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Reclamações respondidas dentro do prazo regulamentar aplicável	286	28	8	21	343
Reclamações respondidas fora do prazo regulamentar aplicável	164	466	399	356	1385
Reclamações não respondidos	0	0	0	0	0
Soma dos tempos de resposta (em dias)	6360	18040	35908	12493	72801

Ilustração 6 – Reclamações prazos de resposta - ano 2021

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, 1.728 reclamações estão relacionadas com Faturação. Conforme se constata na tabela abaixo, temas como Faturação (85%) e Gestão de Cobranças (10%) constituem os principais motivos de objeto de reclamação por parte dos Clientes.

Reclamações - Temas	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Faturação	378	426	339	320	1463
Gestão de Cobranças	43	52	37	38	170
Fornecimento	5	7	18	12	42
Impostos	11	1	1	3	16
Outras reclamações	7	2	5	0	14
Contratação	2	0	3	4	9
Página Web	0	6	3	0	9
Consumos	4	0	1	0	5
Total	450	494	407	377	1728

Ilustração 7 – Reclamações principais temas - ano 2021

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

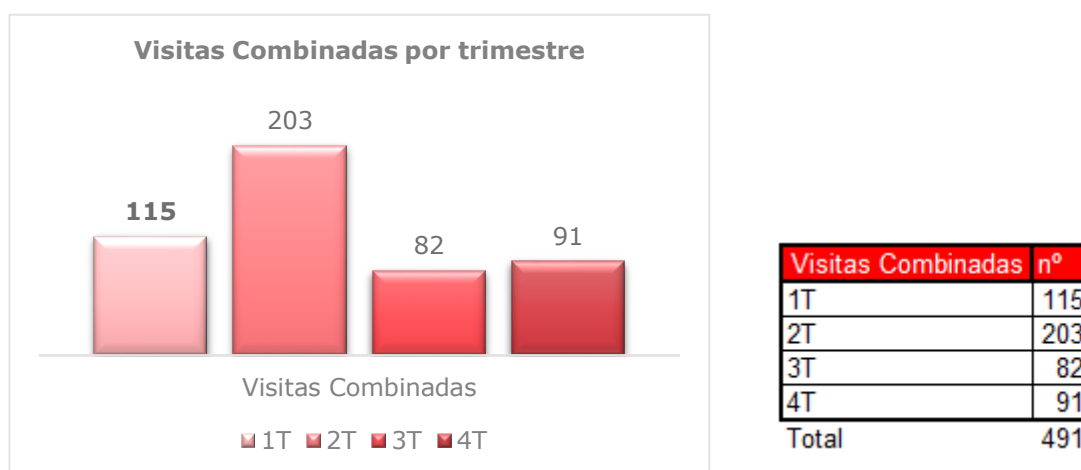


Ilustração 8 – Visitas Combinadas - ano 2021

3.8 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

Durante o ano de 2021, a AXPO registou 2.490 interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente, das quais, 2.224 foram sanadas pelos Clientes. Foram, no ano em causa, recebidas 2.224 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 30 minutos.

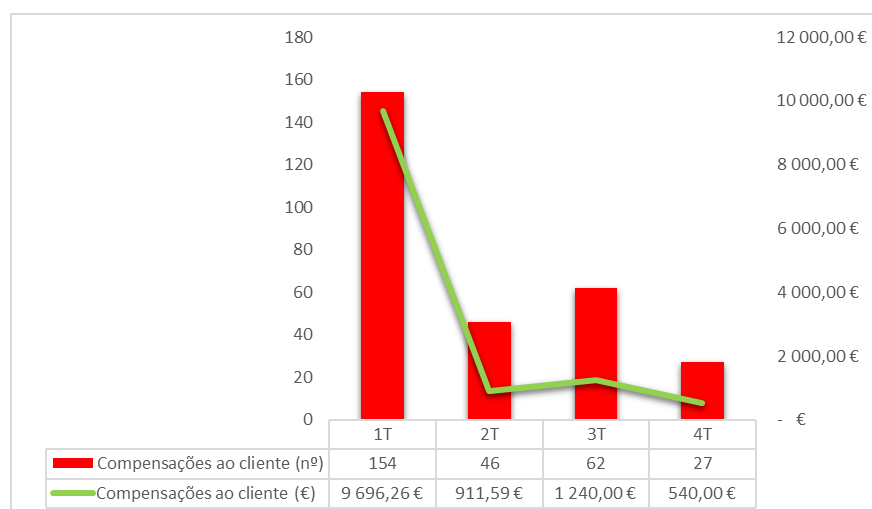
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	557	678	665	590	2490
Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS	463	630	609	522	2224
Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações para restabelecimentos urgentes	463	630	609	522	2224
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	13890	18900	18270	15660	66720

Ilustração 9 – Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente - ano 2021

3.9 Compensações

3.9.1 Pagas em 2021

Em 2021, a AXPO pagou o montante de 12.387,85 €, relativo a 289 compensações, decompostas de acordo com as ilustrações infra.

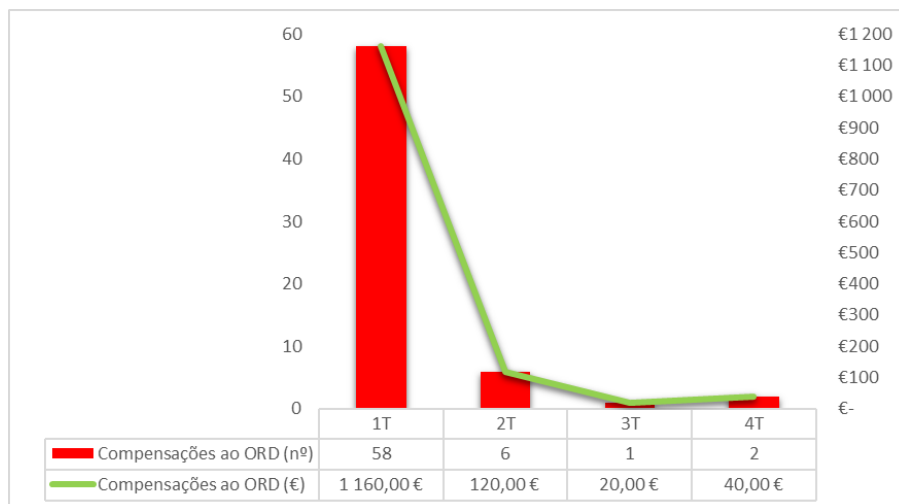


Compensações pagas a clientes		
Trimestre	nº	Montante (€)
Q1-2021	154	9 696 €
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	2	40 €
Interrupções	83	8 276 €
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	3	60 €
Visitas combinadas	64	1 280 €
Resposta a reclamações	2	40 €
Q2-2021	46	912 €
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	1	20 €
Interrupções	5	92 €
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1	20 €
Visitas combinadas	39	780 €
Q3-2021	62	1 240 €
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	2	40 €
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	7	140 €
Visitas combinadas	51	1 020 €
Resposta a reclamações	2	40 €
Q4-2021	27	540 €
Restabelecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	11	220 €
Visitas combinadas	15	300 €
Resposta a reclamações	1	20 €
Total	289	12 388 €

Ilustração 10 – Quantidade|Montante de Compensações Pagas ao cliente – ano 2021

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.



Compensações pagas a ORD		
Trimestre	nº	Montante (€)
Q1-2021	58	1 160 €
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	31	620 €
Visitas combinadas	27	540 €
Q2-2021	6	120 €
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	6	120 €
Q3-2021	1	20 €
Visitas combinadas	1	20 €
Q4-2021	2	40 €
Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes	2	40 €
Total	67	1 340 €

Ilustração 11 – Quantidade|Montante de Compensações Pagas ao ORD – ano 2021

3.10 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

Durante o ano de 2021, a AXPO registou 462 interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente, tendo sido sanadas comunicadas 348 dentro dos prazos previstos no RQS.

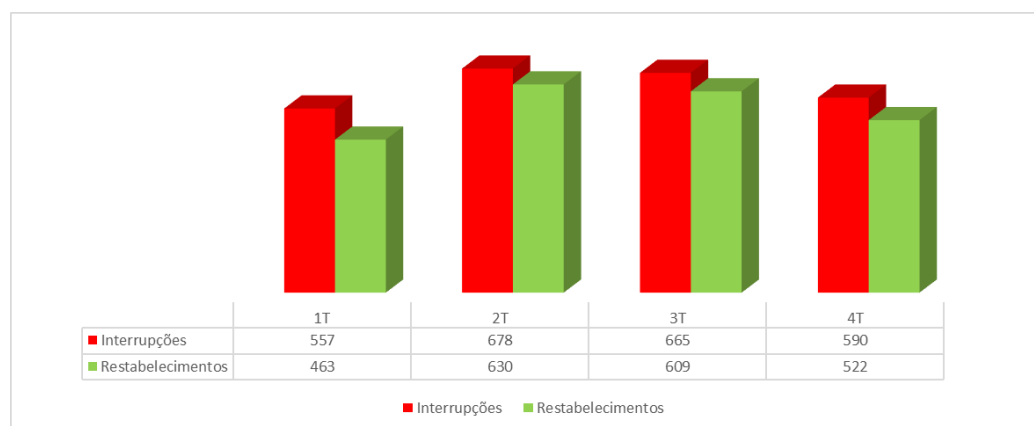


Ilustração 12 – Interrupções|Restabelecimentos - ano 2021

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 2021, 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 2021, a carteira de Clientes da AXPO registava 242 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	16
Outros	216
Grand Total	242

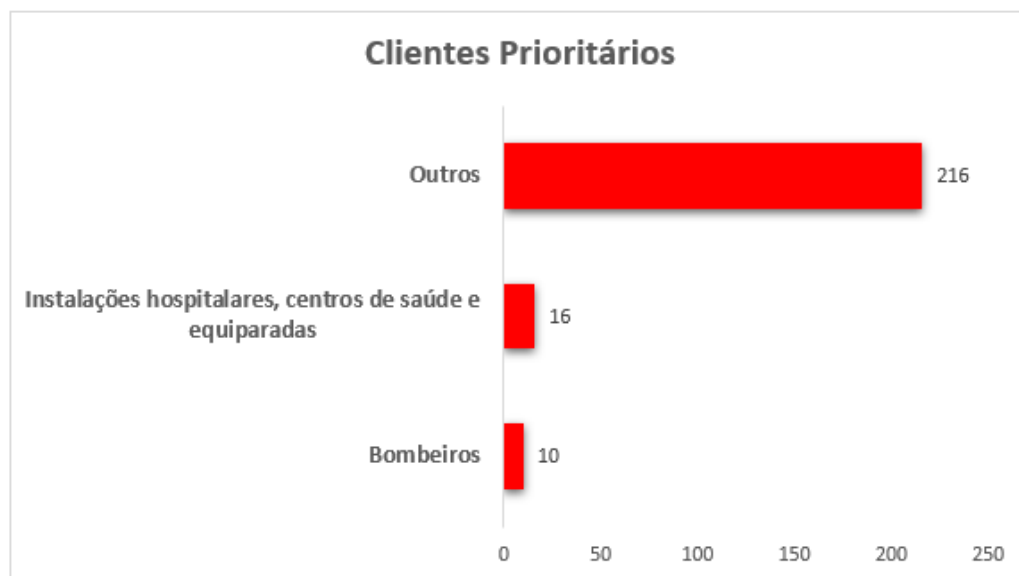


Ilustração 13 – Clientes prioritários – ano 2021