

# RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO ENERGÉTICO 2019



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 2019, 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 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 2019

### 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 2019, 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	347	244	315	289	1195
Total de leituras comunicadas através do atendimento telefónico para comunicação de leituras	0	0	0	0	0

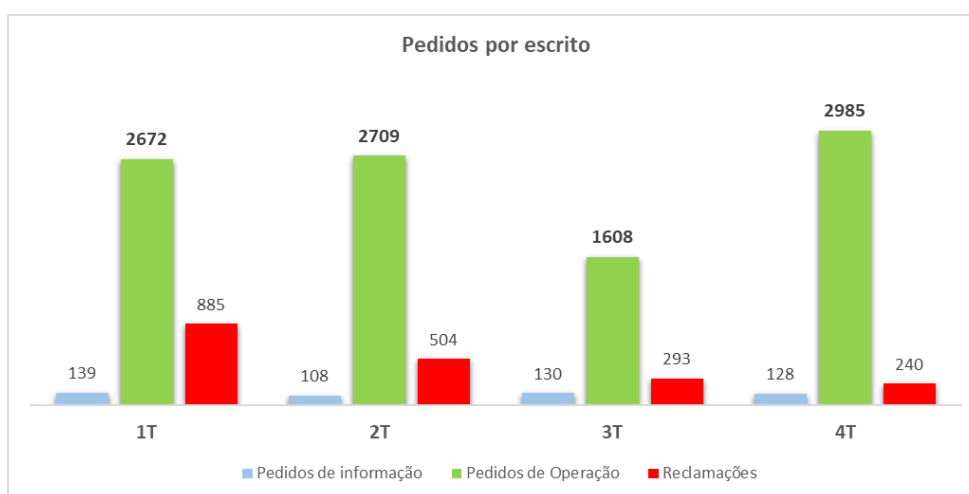
Ilustração 2 – Atendimento telefónico para comunicação de leituras - ano 2019

### 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.

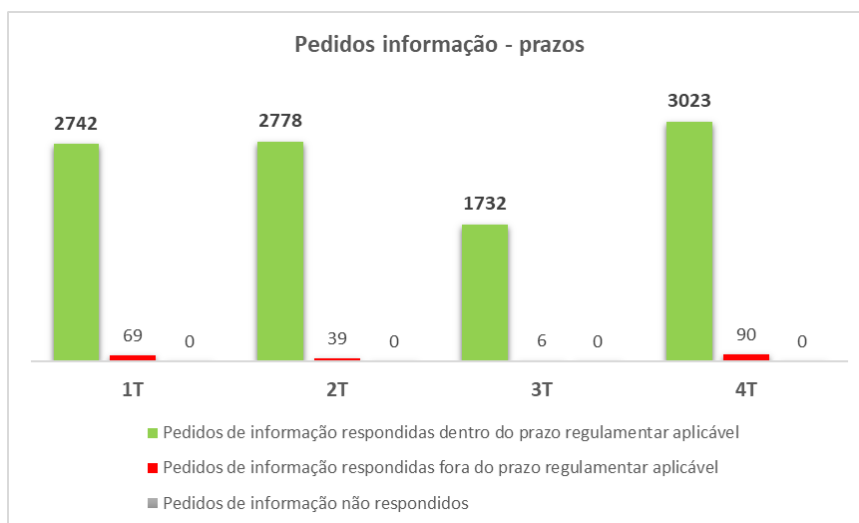
A AXPO divide a tipologia dos pedidos dos seus Clientes em: Consulta; Pedidos de Operação e Reclamações. E em todos os pedidos é enviado ao Cliente uma notificação de abertura com o número e tipologia do pedido, uma notificação intermédia se não for resolvido em 10 dias e uma notificação com a resposta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

Em 2019, a AXPO registou 12.401 pedidos por escrito, dos quais 10.479 referentes a pedidos de informação/operação e 1.922 reclamações, tendo cumprido o tempo de resposta de 15 dias úteis em 98% dos casos. O tempo médio de resposta aos pedidos de informação por escrito foi de 4 dias úteis.



Pedidos por Escrito	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Pedidos de informação	139	108	130	128	505
Pedidos de Operação	2672	2709	1608	2985	9974
Reclamações	885	504	293	240	1922
<b>Total</b>	<b>3696</b>	<b>3321</b>	<b>2031</b>	<b>3353</b>	<b>12401</b>

Ilustração 3 – Pedidos por escrito - ano 2019



Pedidos de Informação Operação - Prazos de Resposta	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Pedidos de informação respondidas dentro do prazo regulamentar aplicável	2742	2778	1732	3023	10275
Pedidos de informação respondidas fora do prazo regulamentar aplicável	69	39	6	90	204
Pedidos de informação não respondidos	0	0	0	0	0
<b>Soma dos tempos de resposta (em dias úteis)</b>	<b>13173</b>	<b>10028</b>	<b>6679</b>	<b>8866</b>	<b>38746</b>

Ilustração 4 – Pedidos de informação prazos de resposta - ano 2019

Os principais temas para os quais os Clientes efetuaram esses pedidos podem ser consultados na tabela infra. Destacam-se motivos relacionados com Faturação (53%), e Contratação (29%), os quais na sua totalidade representam 82% dos pedidos de informação por escrito.

Pedidos de Informação Operação - Temas		VOLUME				
		1T	2T	3T	4T	Total
Consultas	Outras consultas	55	49	35	68	207
	Contratação	29	13	44	22	108
	Gestão de Cobranças	23	27	17	10	77
	Faturação	24	11	22	10	67
	Processamento de rescisões	6	4	12	15	37
	Consumos	1	4	0	3	8
	Fornecimento	1	0	0	0	1
Pedidos	Faturação	1535	1421	956	1612	5524
	Processamento de rescisões	298	407	200	693	1598
	Contratação	214	526	231	455	1426
	Página Web	399	208	37	45	689
	Documentos contabilísticos	155	70	106	85	416
	Alteração titularidade	48	53	62	74	237
	Impostos	13	10	4	8	35
	Outros pedidos	5	11	6	7	29
	Consumos	2	1	1	3	7
	Gestão de Cobranças	2	0	4	1	7
	Eficiencia Energetica	0	2	1	2	5
Fornecimento	1	0	0	0	1	
<b>Total</b>	<b>2811</b>	<b>2817</b>	<b>1738</b>	<b>3113</b>	<b>10479</b>	

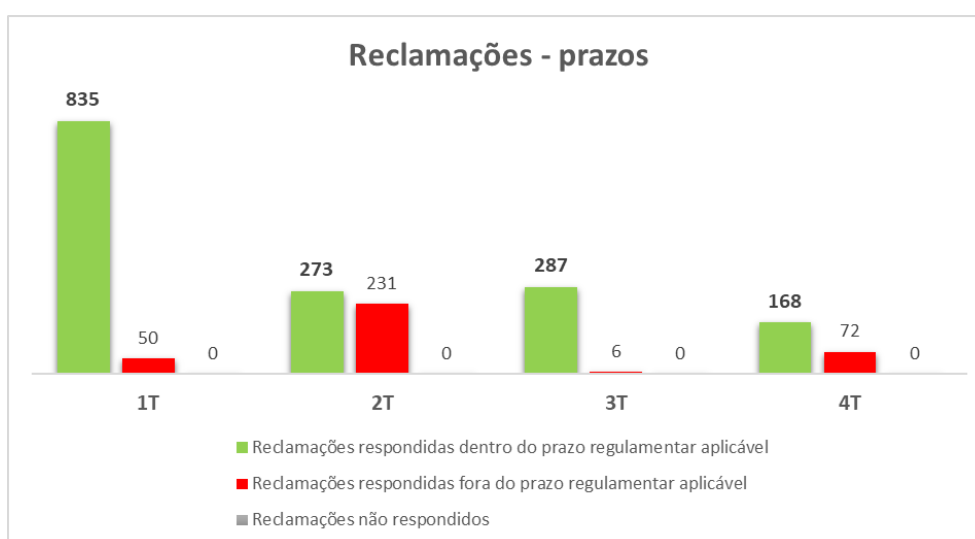
Ilustração 5 – Pedidos por escrito – principais temas - ano 2019

### 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 2019, a AXPO registou 1.922 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	835	273	287	168	1563
Reclamações respondidas fora do prazo regulamentar aplicável	50	231	6	72	359
Reclamações não respondidos	0	0	0	0	0
Soma dos tempos de resposta (em dias úteis)	9011	6233	2193	2288	19725

Ilustração 6 – Reclamações prazos de resposta - ano 2019

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, 1.922 reclamações estão relacionadas com Faturação. Conforme se constata na tabela abaixo, temas como Faturação (54%), Cobranças (42%) constituem os principais motivos de objeto de reclamação por parte dos Clientes.

Reclamações - Temas	VOLUME				
	1T	2T	3T	4T	Total
Faturação	284	341	224	190	1039
Gestão de Cobranças	583	143	59	29	814
Fornecimento	11	6	5	11	33
Outras reclamações	2	9	2	1	14
Página Web	2	0	1	4	7
Contratação	1	3	0	2	6
Impostos	0	1	2	3	6
Consumos	2	1	0	0	3
<b>Total</b>	<b>885</b>	<b>504</b>	<b>293</b>	<b>240</b>	<b>1922</b>

Ilustração 7 – Reclamações principais temas - ano 2019

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

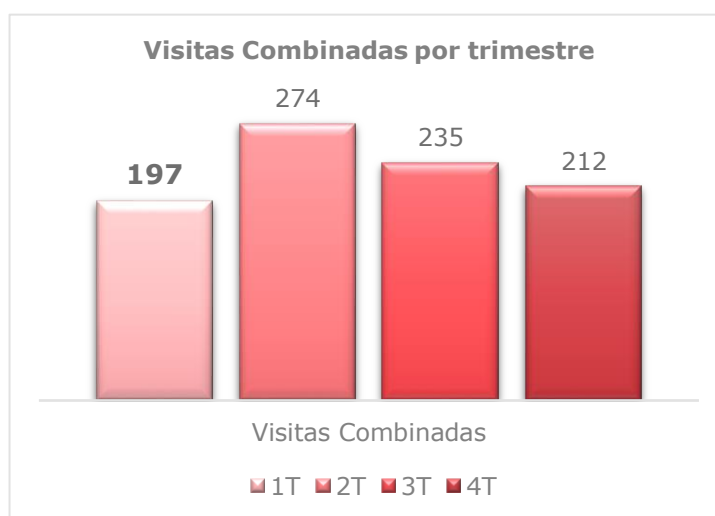


Ilustração 8 – Visitas Combinadas - ano 2019



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

Durante o ano de 2019, a AXPO registou 462 interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente, das quais, 462 foram sanadas pelos Clientes. Foram, no ano em causa, recebidas 462 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	187	103	85	87	462
Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 3 do art.º 85.º do RQS	187	103	85	87	462
Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações para restabelecimentos urgentes	187	103	85	87	462
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	5610	3090	2550	0	11250

Ilustração 9 – Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente - ano 2019

### 3.9 Compensações

#### 3.9.1 Pagas em 2019

Em 2019, a AXPO pagou o montante de 1.300 €, relativo a 63 compensações, decompostas de acordo com as ilustrações infra.

Trimestre	Compensações ao cliente (nº)	Compensações ao cliente (€)
1T	15	300 €
2T	16	320 €
3T	15	300 €
4T	17	380 €
Total	63	1 300 €

Ilustração 10 – Quantidade | Montante de Compensações Pagas ao cliente – ano 2019

### 3.9.2. Recebidas em 2019

Também durante o ano de 2019, foram recebidas 80 compensações, que corresponderam a 1.600 €, originadas por incumprimentos por parte dos Clientes nas visitas combinadas.

Trimestre	Compensações ao ORD (nº)	Compensações ao ORD (€)
1T	24	480 €
2T	23	460 €
3T	14	280 €
4T	19	380 €
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>1 600 €</b>

Ilustração 11 – Quantidade|Montante de Compensações Pagas ao ORD – ano 2019

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	15	300 €	16	320 €	15	300 €	17	380 €	1 300 €
Compensações pagas a ORD - Visitas combinadas	24	480 €	23	460 €	14	280 €	19	380 €	1 600 €
Compensações recebidas de clientes - Visitas combinadas	24	480 €	27	540 €	14	280 €	19	380 €	1 680 €
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 2019

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

Durante o ano de 2019, a AXPO registou 462 interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente, tendo sido sanadas comunicadas 348 dentro dos prazos previstos no RQS.

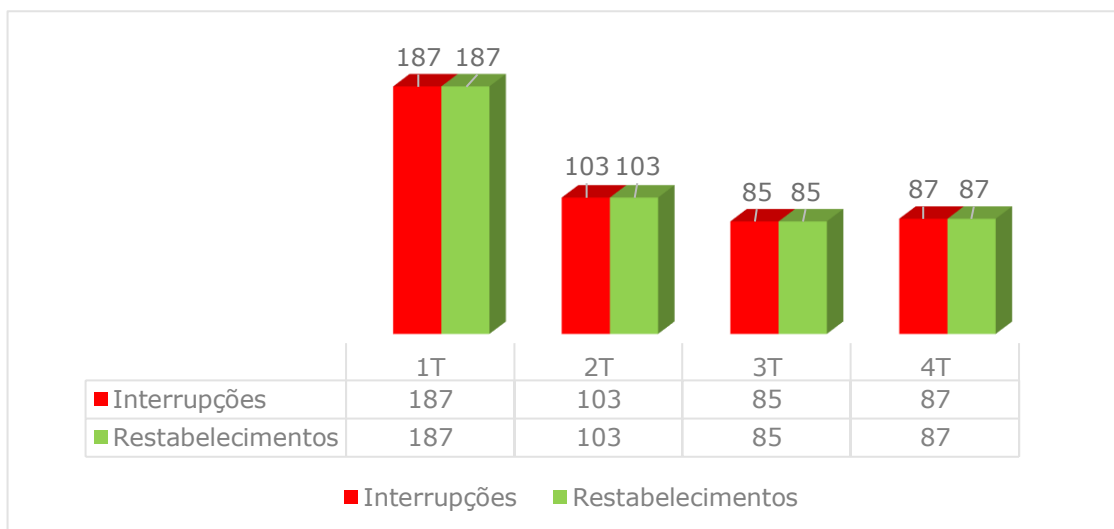


Ilustração 13 – Interrupções | Restabelecimentos - ano 2019

### 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 2019, 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 2019, a carteira de Clientes da AXPO registava 221 Clientes prioritários, que estão segregados por tipologia, de acordo com a Ilustração seguinte:

Clientes Prioritários	CPE (nº)
Bombeiros	5
Instalações hospitalares, centros de saúde e equiparadas	12
Outros	204
Grand Total	221

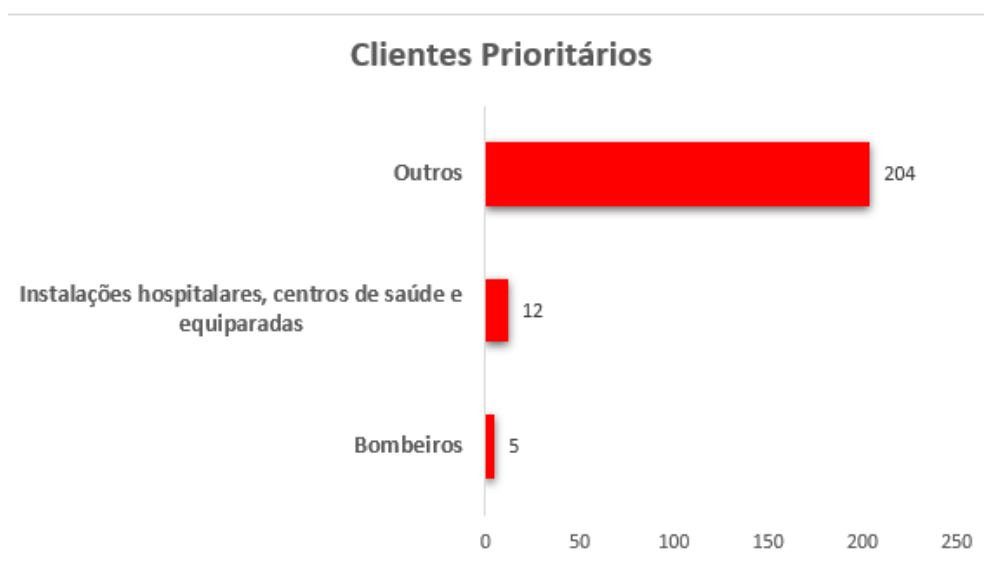


Ilustração 14 – Clientes prioritários – ano 2019