

# RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO DO GAS NATURAL 2022



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 do Sector do Gás ("RQS") visa estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados na Rede Nacional de Transporte de GN ("RNTGN").

O RQS aplica-se aos diversos intervenientes no Sistema do Gás – como Clientes, Comercializadores e Operadores de Infraestruturas –, determinando, no que aos comercializadores do gás 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 2022, 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) estão dispensadas, no ano (A + 1), do registo dos tempos de espera das chamadas recebidas e da avaliação prevista no artigo 55.º.

### 3.3 Atendimento Telefónico de Emergências e Avarias

A AXPO disponibiliza aos seus Clientes um serviço de atendimento telefónico para a comunicação de emergências e avarias (+34 943 225647).

### 3.4 Atendimento Telefónico para Comunicações de Leituras

A intenção da AXPO é comercializar para Grandes Clientes Industriais e estes devem ter Telemetria, em caso de contrato, temos uma linha para comunicação de leituras (+34 943 225647) e um email [contratacion@agencia-gas-axpo.es](mailto:contratacion@agencia-gas-axpo.es).

No ano de 2022, foram rececionadas 0 leituras por parte dos nossos Clientes, visto que a maioria dos Clientes AXPO são instalações MPEAP com telecontagem.

### 3.5 Pedidos de Informação por Escrito

Os comercializadores de gás 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 um correio electrónico com a resposta.

Em 2022, a AXPO registou 3 pedidos por escrito, dos quais 3 referentes a pedidos de informação/operação tendo cumprido o tempo de resposta de 15 dias úteis em 100% dos casos.

O tempo médio de resposta aos pedidos de informação por escrito foi de 2 dias úteis.

### 3.6 Reclamações

Os comercializadores de gas natural 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.

A AXPO implementou medidas de controlo para cumprir com a obrigatoriedade de resposta em 15 dias úteis. Essas medidas têm resultado em pleno, visto que no 1º trimestre de 2023 conseguimos atingir a meta de <15 dias úteis.

Em 2022, a AXPO registou 0 reclamações sendo o tempo médio de resposta anual foi de 14 dias seguidos.

### 3.7 Visitas Combinadas

Considera-se visita combinada a deslocação do Operador de Rede (ORD) 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 (ORD), 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 0 visitas. Este volume inclui visitas combinadas para ligações de gas.

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

Durante o ano de 2022, a AXPO registou 0 interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente.

### 3.9 Compensações

Em 2022, a AXPO pagou o montante de 0 €, relativo a 0 compensações, decompostas de acordo com as ilustrações infra.

### 3.10 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 2022, 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 Industriais.

### 3.11 Clientes Prioritários

No final do ano de 2022, a carteira de gás de Clientes da AXPO registava 0 Clientes prioritários.