



RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Eletricidade

2025

ÍNDICE

ACCIONA.....	2
ACCIONA ENERGÍA.....	2
ENQUADRAMENTO	3
RESULTADOS DO REPORTE DE QUALIDADE E SERVIÇO	4
ATENDIMIENTO TELEFÓNICO	4
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO	5
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO	6
RECLAMAÇÕES	7
CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E CLIENTES PRIORITÁRIOS.....	8
AÇÕES DE MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO	11

ACCIONA

A **ACCIONA** é um grupo global especializado no desenvolvimento e gestão de **infraestruturas sustentáveis, energias renováveis, água e soluções urbanas**, orientado para dar resposta aos principais desafios económicos, sociais e ambientais da sociedade. Presente em **mais de 60 países e nos cinco continentes**, o Grupo desenvolve projetos que contribuem para a **descarbonização, a adaptação às alterações climáticas e o acesso a serviços essenciais**, como energia, água e transportes.

A **sustentabilidade está integrada na estratégia e no modelo de negócio da ACCIONA**, orientando a tomada de decisão e o desenvolvimento dos seus projetos. A empresa procura gerar, de forma integrada, **valor económico, social e ambiental**, através de soluções que promovam a transição energética, a utilização eficiente dos recursos, a proteção do ambiente e o desenvolvimento de infraestruturas mais resilientes.

O compromisso da ACCIONA com a sustentabilidade é concretizado através de uma estratégia transversal que integra objetivos ambientais, sociais e de governação (**ESG**) na sua atividade. Entre as suas principais prioridades encontram-se a **redução das emissões de gases com efeito de estufa, a utilização responsável dos recursos naturais, a promoção da inovação e a contribuição para o desenvolvimento das comunidades** onde está presente.

A atuação da ACCIONA tem sido reconhecida por diferentes índices e avaliações internacionais de sustentabilidade, refletindo o seu posicionamento enquanto empresa comprometida com a **transição para uma economia de baixo carbono e com a criação de valor sustentável a longo prazo**.

ACCIONA ENERGÍA

NOVA ENERGIA PARA UM PLANETA MELHOR

A **ACCIONA Energía** constitui o negócio do Grupo dedicado exclusivamente às **energias renováveis**, contando com mais de 30 anos de experiência no setor. Em 2025, atingiu **14,6 GW de capacidade renovável instalada**, distribuída por 22 países nos cinco continentes, e registou uma produção de **27,6 TWh de eletricidade renovável**. A empresa opera exclusivamente com tecnologias renováveis, incluindo **energia eólica, solar, biomassa, hídrica e armazenamento**.

Para além da produção e comercialização de eletricidade de origem renovável, a ACCIONA Energía disponibiliza **soluções energéticas destinadas a apoiar empresas e instituições nos seus processos de descarbonização**, incluindo fornecimento de energia renovável, autoconsumo, eficiência energética, mobilidade elétrica, hidrogénio verde e outras soluções de gestão e otimização do consumo energético.

Com uma presença internacional consolidada e uma estratégia assente na **inovação, sustentabilidade e descarbonização**, a ACCIONA Energía posiciona-se como um parceiro estratégico para empresas e organizações que procuram **reduzir a sua pegada de carbono, otimizar o consumo energético e acelerar a transição para um modelo energético mais sustentável**.

ENQUADRAMENTO

O ano de 2025 decorreu num contexto de **significativa transformação do setor elétrico**, marcado pela intensificação da dinâmica concorrencial, pela evolução do enquadramento regulatório e por uma crescente exigência dos consumidores relativamente à qualidade, transparência e acessibilidade da informação e dos serviços prestados.

Neste contexto, a atividade do setor foi também condicionada pelo incidente ocorrido nos dias **28 e 29 de abril**, que provocou uma **interrupção generalizada do fornecimento de eletricidade na Península Ibérica**. O denominado **“Apagão Ibérico”** constituiu um acontecimento excecional, com impactos relevantes no funcionamento do sistema elétrico e no mercado, tendo contribuído para um aumento dos **sobrecustos associados ao funcionamento do sistema elétrico** e para a adoção de medidas específicas destinadas a mitigar as suas consequências económicas e operacionais.

No plano europeu, o ano ficou igualmente associado à evolução para um **quadro regulatório mais estável**, após o período marcado por medidas extraordinárias de resposta à crise energética. As iniciativas desenvolvidas neste âmbito procuraram reforçar o funcionamento e a concorrência nos mercados, promover a transição energética e consolidar as regras aplicáveis aos diferentes intervenientes do setor. Para a atividade de comercialização, esta evolução traduziu-se, entre outros aspetos, num **reforço das exigências relacionadas com a informação ao consumidor, a transparência e a qualidade da relação comercial**.

Em Portugal, a evolução das regras aplicáveis ao setor elétrico refletiu também estas preocupações. A atualização do enquadramento tarifário e dos requisitos técnicos associados à medição e disponibilização de informação veio reforçar as condições para uma **maior transparência na relação com os consumidores**. Neste âmbito, o novo Regulamento Tarifário passou a contemplar **maior flexibilidade na seleção das opções tarifárias**, enquanto o Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados introduziu atualizações aos procedimentos e requisitos relativos à **medição, leitura e disponibilização de dados de consumo e faturação**.

Este enquadramento constitui, assim, o contexto em que devem ser analisados os **resultados de qualidade de serviço apresentados no presente relatório**, refletindo a evolução das exigências regulatórias e dos consumidores, bem como os desafios extraordinários que marcaram o funcionamento do setor ao longo de 2025, na vertente da **comercialização de energia elétrica**.

Importa referir que a **Acciona Energía comercializa exclusivamente energia elétrica**, pelo que o presente relatório incide sobre a **qualidade do serviço prestado nesse âmbito**. Adicionalmente, a ACCIONA Energía não dispõe de centros de Atendimento Presencial, pelo que não serão apresentados resultados relativos a este domínio.

RESULTADOS DO REPORTE DE QUALIDADE E SERVIÇO

ATENDIMIENTO TELEFÓNICO

A ACCIONA disponibiliza aos seus clientes um canal de atendimento telefónico, através de um Call Centre, para o esclarecimento e tratamento de questões relacionadas com a sua atividade no setor elétrico. Ao longo de 2025, **foram registados 1.261 atendimentos** telefónicos relacionados exclusivamente com o setor elétrico.

Durante o período em análise, foram recebidas **1.265 chamadas de âmbito comercial**, das quais **1.252 foram atendidas** e **13 foram objeto de desistência**. O tempo médio de espera foi de **8,98 segundos**, representando uma melhoria de **7,32 segundos face a 2024**.

Do total de chamadas atendidas, **1.228 (98,1%) foram atendidas num tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos**, enquanto **24 (1,9%) registaram um tempo de espera superior a 60 segundos**. Este resultado evidencia um desempenho **significativamente acima do padrão de 85% estabelecido pela ERSE** para o atendimento telefónico de âmbito comercial.

ATENDIMENTO TELEFÓNICO DE ÂMBITO COMERCIAL	1º T	2º T	3º T	4º T	TOTAL
<i>Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos</i>	410	296	255	267	1228
<i>Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos</i>	14	6	2	2	24
<i>Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos</i>	7	2	1	1	11
<i>Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos</i>	0	2	0	0	2
<i>Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial, em segundos</i>	6.785	860	726	2.985	11.356

Importa realçar que a ACCIONA não possui serviço de atendimento telefónico para situações comunicação de leituras, nem de emergência ou avarias. Para este efeito, são indicados, aos Clientes, os canais de comunicação com o Operador de Rede de Distribuição.

Conforme estabelecido no Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho, relativo ao regime jurídico dos centros telefónicos de relacionamento (Call Centres), não sendo possível o atendimento até 60 segundos, o cliente poderá deixar o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, para contacto posterior pela empresa (*callback*), num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis.

Em 2025, não foram registados pedidos de *callback*, por parte de clientes.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO

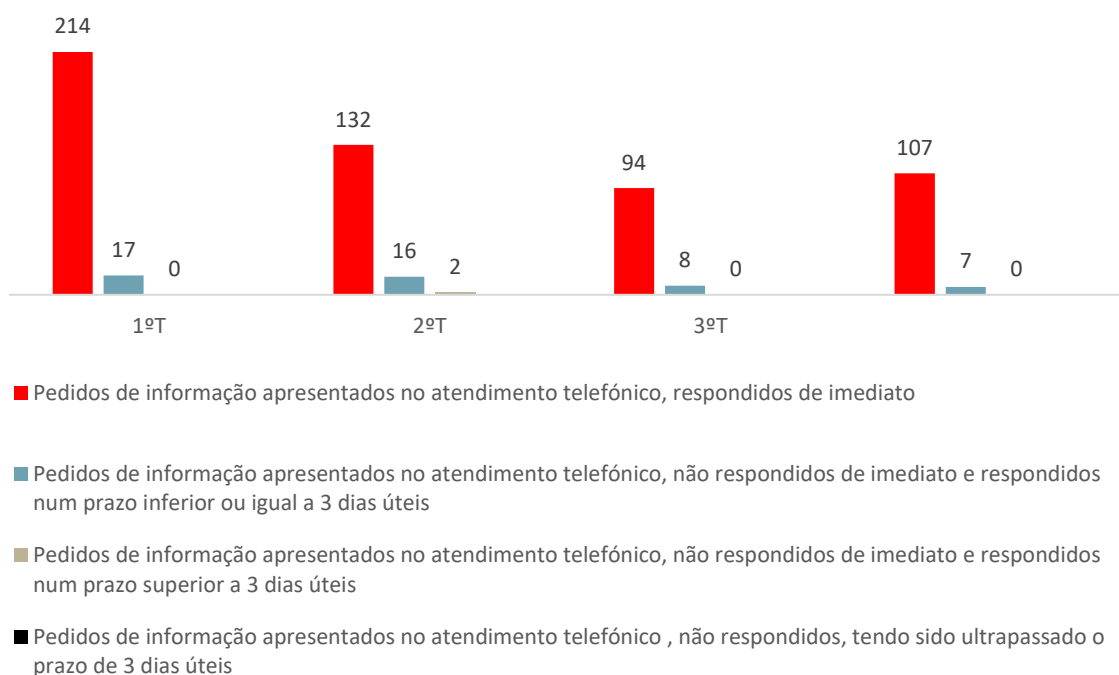
Ao longo de 2025, foram registados **597 pedidos de informação** através do atendimento telefónico. Destes, **547 pedidos foram respondidos de imediato**, correspondendo a cerca de **91,6% do total**.

Verificou-se uma redução gradual do volume de pedidos ao longo do ano, passando de **231 pedidos no 1.º trimestre** para **114 pedidos no 4.º trimestre**. Esta tendência poderá refletir a maior disponibilidade de informação através de outros canais de comunicação, bem como a crescente autonomização dos clientes na obtenção de esclarecimentos.

Dos pedidos que não obtiveram resposta imediata, a grande maioria foi tratada dentro dos prazos definidos. Foram registados **48 pedidos respondidos num prazo igual ou inferior a 3 dias úteis** e apenas **2 pedidos respondidos em prazo superior a 3 dias úteis**, representando estes últimos uma percentagem residual do universo analisado. Importa ainda destacar que **não se verificaram pedidos por responder após ultrapassagem do prazo de 3 dias úteis**, demonstrando o cumprimento integral dos níveis de serviço estabelecidos.

Relativamente ao **Tempo Médio de Resposta (TMR)**, o indicador registou o valor de **0,16 dias úteis (1,3 horas úteis)**. Este resultado evidencia uma elevada eficiência na gestão das solicitações recebidas, permitindo assegurar tempos de resposta significativamente inferiores ao prazo regulamentar de referência.

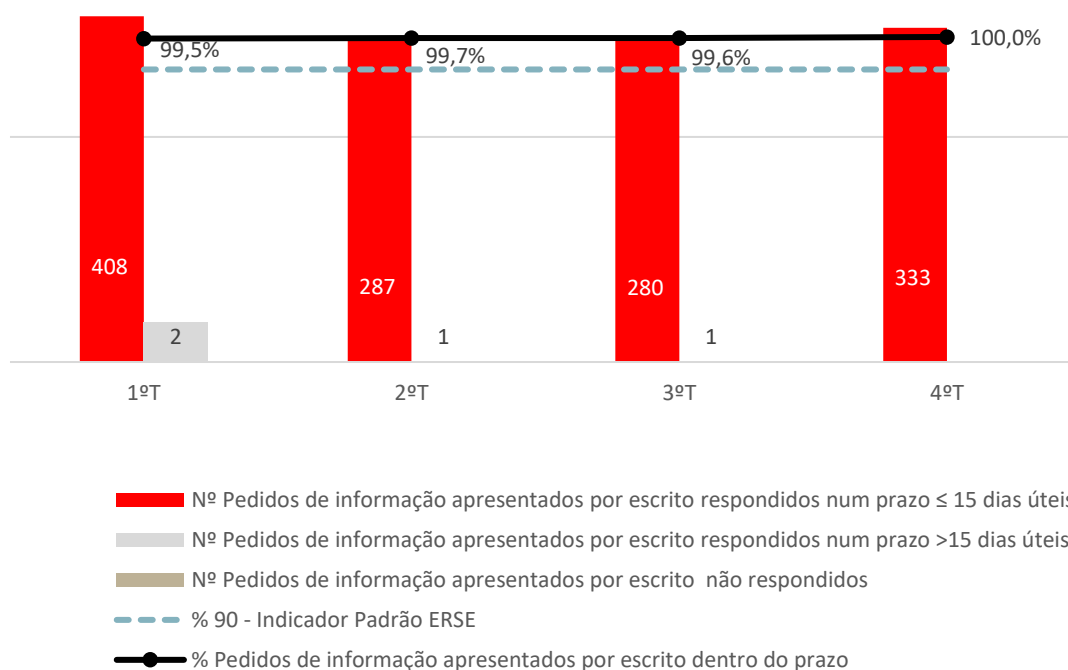
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO

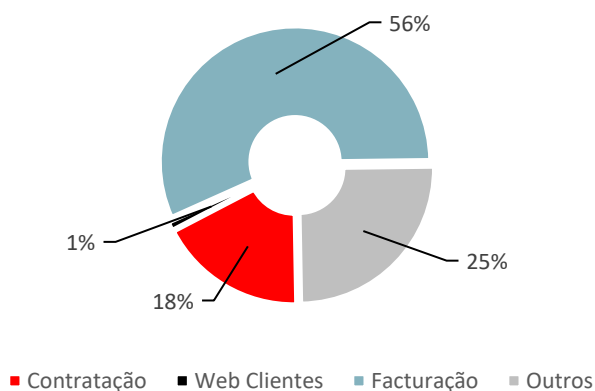
Em 2025, foram registados, no total, **1.308 pedidos de informação por escrito**. Todos os pedidos foram respondidos dentro do trimestre em que foram rececionados, sendo que **99,7% — +0,7 p.p. face a 2024** — foram respondidos num prazo **inferior ou igual a 15 dias úteis**. Apenas **4 pedidos foram respondidos fora do prazo**, mantendo-se, assim, um desempenho **significativamente acima do indicador-padrão de 90%** estabelecido pela ERSE.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO



O principal motivo dos pedidos de informação por escrito foi a **Faturação**, que representou **56% do total dos pedidos registados**.

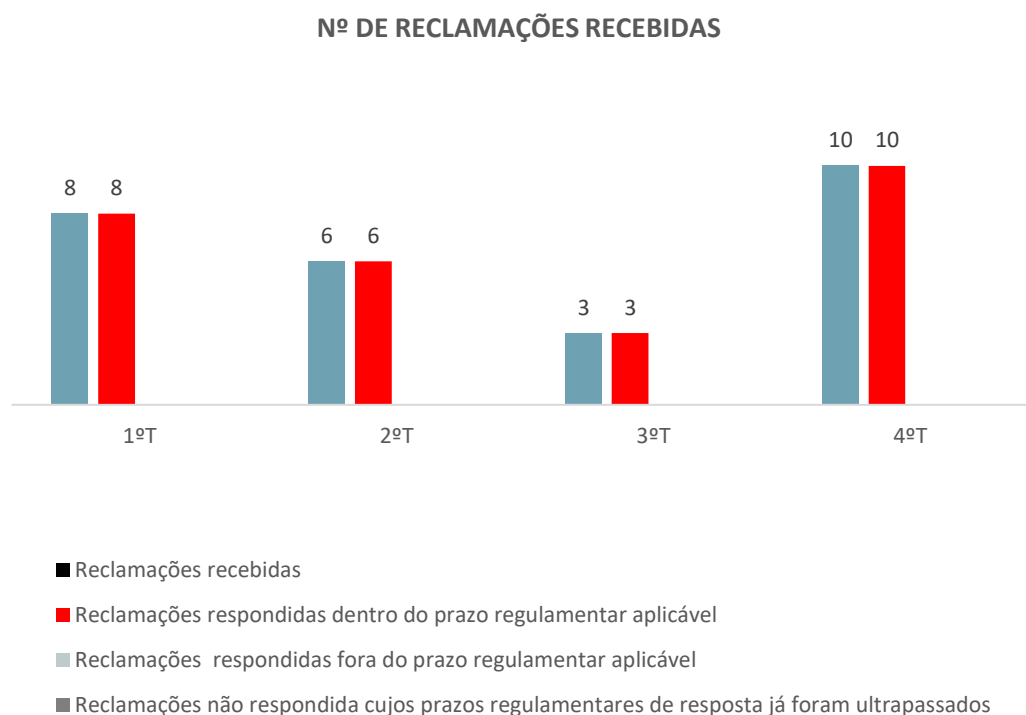
PRINCIPAIS MOTIVOS DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO



RECLAMAÇÕES

Consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas.

Em 2025, **foram registadas no total 27 reclamações**, sendo que todas foram respondidas dentro do prazo definido no RQS.



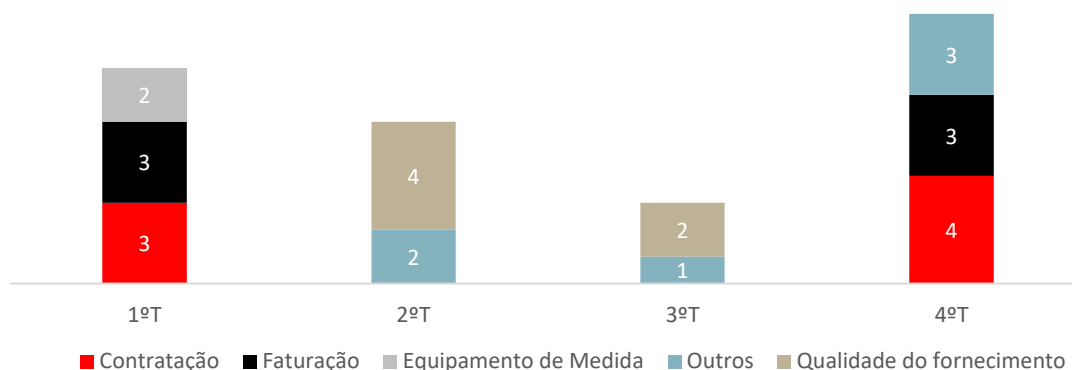
A **Contratação** constitui a principal tipologia de reclamações, representando **26%** do total de reclamações rececionadas no período em análise.

Neste contexto, **registou-se, em 2025, um aumento de aproximadamente 163% no número de reclamações face a 2024**. Para além do crescimento da base de clientes, esta evolução está associada a um conjunto de acontecimentos específicos ocorridos ao longo do ano, com particular destaque para o **Apagão Ibérico de 28 de abril**, que teve impacto no funcionamento das instalações de diversos clientes, bem como para a **evolução dos preços, decorrente do aumento dos sobrecustos do sistema elétrico**.

Importa ainda destacar a evolução positiva verificada numa das principais tipologias de reclamação registadas em 2024, relacionada com a **receção de faturas**. Em resposta a esta situação, ao longo de 2025 foram implementadas medidas de melhoria, nomeadamente através do **reforço da disponibilização de documentação na área reservada do cliente e da promoção da sua utilização**.

Como resultado destas medidas, em 2025 não foram registadas reclamações relacionadas com a **receção de faturas**, representando uma melhoria significativa face ao ano anterior e evidenciando o impacto positivo das ações implementadas na experiência e na relação com os clientes.

PRINCIPAIS MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES



CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS E CLIENTES PRIORITÁRIOS

O RQS estabelece um conjunto de disposições destinadas a salvaguardar a existência de um relacionamento comercial de qualidade entre os operadores das redes de distribuição ou os comercializadores e os Clientes com necessidades especiais e Clientes prioritários.

Consideram-se Clientes com necessidades especiais:

- Clientes com limitações no domínio da visão – cegueira total ou hipovisão;
- Clientes com limitações no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia;
- Clientes com limitações no domínio da comunicação oral;
- Clientes com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou Clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás natural.

A solicitação de registo como Cliente com necessidades especiais é voluntária e da exclusiva responsabilidade do Cliente, podendo o comercializador com o qual o Cliente celebrou o contrato de fornecimento solicitar documentos comprovativos da situação invocada.

A 31 de dezembro de 2025, a Acciona Energía tinha registado **0 Clientes** com **necessidades especiais**.

No seu artigo 114.º, o Regulamento de Qualidade de Serviço considera como Clientes Prioritários, Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e Clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico. Também são considerados Clientes Prioritários os que prestam serviços de segurança ou de saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás cause graves alterações à sua atividade, tais como:

- Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
- Forças de segurança;
- Instalações de segurança nacional;
- Bombeiros;
- Proteção civil;
- Instalações penitenciárias;
- Estabelecimentos de ensino básico;
- Instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos;

A 31 de dezembro de 2025, a Acciona Energía tinha registado **20 Clientes prioritários**.

Nº DE CLIENTES PRIORITÁRIOS	
Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados	12
Instalações de segurança nacional	1
Bombeiros	2
Proteção civil	4
Outros clientes considerados prioritários, que prestem serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade	1

OUTROS INDICADORES

	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Visitas combinadas agendadas	0	0	0	0
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente				
Situações sanadas pelos clientes com o comercializador, no âmbito do n.º 1 do art.º 89.º do RQS	48	41	30	44
Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, excluindo solicitações para restabelecimentos urgentes	48	0	30	44
Solicitações expressas dos clientes para restabelecimento urgente do fornecimento	0	0	0	0
Solicitações dos clientes para realização do restabelecimento do fornecimento fora dos prazos previstos	0	0	0	0
Comunicações aos ORD, no âmbito do n.º 2 do art.º 89.º do RQS, que cumpriram o prazo de 30 minutos	0	0	30	44
Comunicações aos ORD, no âmbito do n.º 2 do art.º 89.º do RQS, que excederam o prazo de 30 minutos	0	0	0	0
Comunicações aos ORD, no âmbito do n.º 2 do art.º 89.º do RQS, não efetuadas	0	0	0	0
Soma dos tempos de realização das comunicações aos ORD no âmbito do n.º 2 do art.º 89.º do RQS, em minutos	1440	1230	900	1320
Montante total de encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento	0	0	0	0

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 - 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				
Por incumprimento, pelo ORD, do intervalo para início da visita combinada	32	56	23	11
Por cancelamento ou reagendamento pelo comercializador após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada	0	0	0	0
Soma dos montantes pagos em compensações	640	1120	502	220
Compensações pagas a ORD - Visitas combinadas				
Por motivos imputáveis ao cliente, tendo o ORD comparecido no intervalo para início da visita combinada	17	0	8	2
Por cancelamento ou reagendamento efetuados pelo cliente após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada	0	0	0	0
Soma dos montantes pagos em compensações	340	0	160	40
Compensações recebidas de clientes - Visitas combinadas				
Por motivos imputáveis ao cliente, tendo o ORD comparecido no intervalo para início da visita combinada	13	8	8	10
Por cancelamento ou reagendamento efetuados pelo cliente após as 17h do dia útil anterior ao dia da visita combinada	0	0	0	0
Soma dos montantes recebidos em compensações	195	160	160	200
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

AÇÕES DE MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Durante o ano de 2025, a Acciona Energía manteve o foco na **adaptação da sua oferta comercial às novas tendências e exigências do mercado e do enquadramento regulatório**, reforçando, em paralelo, o seu compromisso com a **melhoria contínua da experiência do Cliente**.

Neste contexto, foram implementadas diversas iniciativas orientadas para o **reforço da qualidade, eficiência e proximidade do atendimento**, nomeadamente:

- **Reforço da consistência e clareza da comunicação** com os Clientes;
- **Promoção da utilização da Área Reservada de Cliente**, evidenciando as suas funcionalidades e benefícios;
- **Robotização de processos operacionais**, com vista ao aumento da eficiência e agilização dos procedimentos;
- **Introdução de soluções de resposta suportadas por Inteligência Artificial**, contribuindo para uma resposta mais célere e eficiente;
- **Formação contínua da equipa de Apoio ao Cliente**, promovendo o desenvolvimento e atualização das suas competências.

Estas iniciativas reforçam o **compromisso da Acciona Energía com a qualidade do serviço prestado e com a melhoria contínua**, mantendo o Cliente no centro da sua atuação e procurando assegurar, de forma consistente, uma **experiência cada vez mais eficiente e satisfatória**.