



---

## Relatório Anual de Qualidade de Serviço

Eletricidade

---

2022

## Índice

ACCIONA.....	2
ENQUADRAMENTO .....	2
RESULTADOS DO REPORTE DE QUALIDADE E SERVIÇO .....	3
Atendimento telefónico .....	3
Atendimento telefónico de âmbito comercial .....	3
Pedidos de informação por escrito .....	4
Reclamações.....	5
Clientes com necessidades especiais e Clientes prioritários .....	6
Outros indicadores .....	7
Ações relevantes para melhoria da qualidade de serviço .....	7

## ACCIONA

ACCIONA é uma empresa global com um modelo de negócio baseado na sustentabilidade que procura dar resposta às principais necessidades da sociedade, fornecendo energia elétrica de fontes renováveis, infraestruturas, água e serviços. Presente em mais de 60 países desenvolve a sua atividade empresarial com o compromisso de contribuir para o desenvolvimento económico e social das comunidades onde opera.

A estratégia de sustentabilidade da ACCIONA é posta em prática através do Plano Diretor de Sustentabilidade, um roteiro que integra todas as iniciativas da empresa nesta área.

O objetivo da ACCIONA consiste em liderar a transição para uma economia com baixa emissão de carbono, para o que coloca ao serviço de todos os seus projetos critérios de qualidade e processos de inovação destinados a otimizar a utilização eficiente dos recursos e o respeito pelo meio ambiente. A empresa é neutra em termos carbono desde 2016, compensando todas as emissões de CO2 geradas que não pôde evitar. A ACCIONA está presente em índices reputados de sustentabilidade como o FTSE4Good, CDP Climate & Water A List 2017, STOXX Global Climate Change Leaders Index, entre outros.

A ACCIONA, S.A. é acionista de referência da ACCIONA energía, a maior empresa mundial de energia 100% renovável e sem fósseis, com 11,2GW de energia renovável e operações comerciais nos cinco continentes. Com mais de 30 anos de experiência, ACCIONA energía oferece uma vasta carteira de soluções energéticas à medida para permitir aos seus Clientes empresariais e institucionais cumprirem os objetivos de descarbonização. ACCIONA energía é regida pelos critérios mais exigentes em matéria ambiental, social e de governação empresarial (ESG).

## ENQUADRAMENTO

A 12 de maio de 2021 foi publicado, em Diário da República, o Regulamento n.º 406/20211, aprovando o novo Regulamento da Qualidade de Serviço do Setores Elétrico e do Gás (RQS).

O RQS tem como principal objetivo estabelecer as obrigações de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Nacional de Gás (SNG) e no Sistema Elétrico Nacional (SEN) e define:

- Obrigações e níveis de qualidade de serviço a cumprir pelos operadores;
- Compensações a pagar quando há incumprimentos;
- Obrigações de monitorização e prestação de informação;

O presente relatório apresenta os resultados do compromisso da ACCIONA energía com a qualidade do serviço prestado aos nossos Clientes, na vertente da comercialização de energia elétrica durante o ano de 2022.

Importa referir que ACCIONA energía comercializa apenas energia elétrica, pelo que o presente relatório corresponde apenas à qualidade do serviço do prestado nesse âmbito. Não obstante,

salienta-se, também, que a ACCIONA energia não possui centros de Atendimento Presencial e de *Call Centre*, pelo que não serão apresentados quaisquer resultados desse domínio.

## RESULTADOS DO REPORTE DE QUALIDADE E SERVIÇO

### Atendimento telefónico

A ACCIONA energia dispõe de uma linha de atendimento telefónico disponível para dar resposta às necessidades dos seus Clientes. Nesse sentido, durante o ano 2022, a ACCIONA energia modificou a sua linha de atendimento segmentando-a em sublinhas apoio ao Cliente. Desta forma, foi possível criar linhas de informação ao Cliente relativas aos procedimentos de comunicação de leituras e avarias, bem como linhas de atendimento comercial e outros assuntos.

Tendo em conta que, atualmente, ACCIONA energia comercializa energia elétrica apenas ao sector de Clientes industriais e de grande consumo, e que facilita o aos seus Clientes o contacto direto com os respetivos gestores comerciais internos, esperar-se-ia, um número reduzido de chamadas. Assim sendo, foram registadas 20 chamadas de âmbito comercial.

<b>Atendimento telefónico</b>	<b>1º T</b>	<b>2º T</b>	<b>3º T</b>	<b>4º T</b>	<b>Total</b>
Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico	5	3	11	1	20
Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor do gás natural	NA	NA	NA	NA	0
Atendimentos telefónicos relacionados com ambos os setores	NA	NA	NA	NA	0
Atendimentos telefónicos não enquadráveis nas categorias anteriores	NA	NA	NA	NA	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

### Atendimento telefónico de âmbito comercial

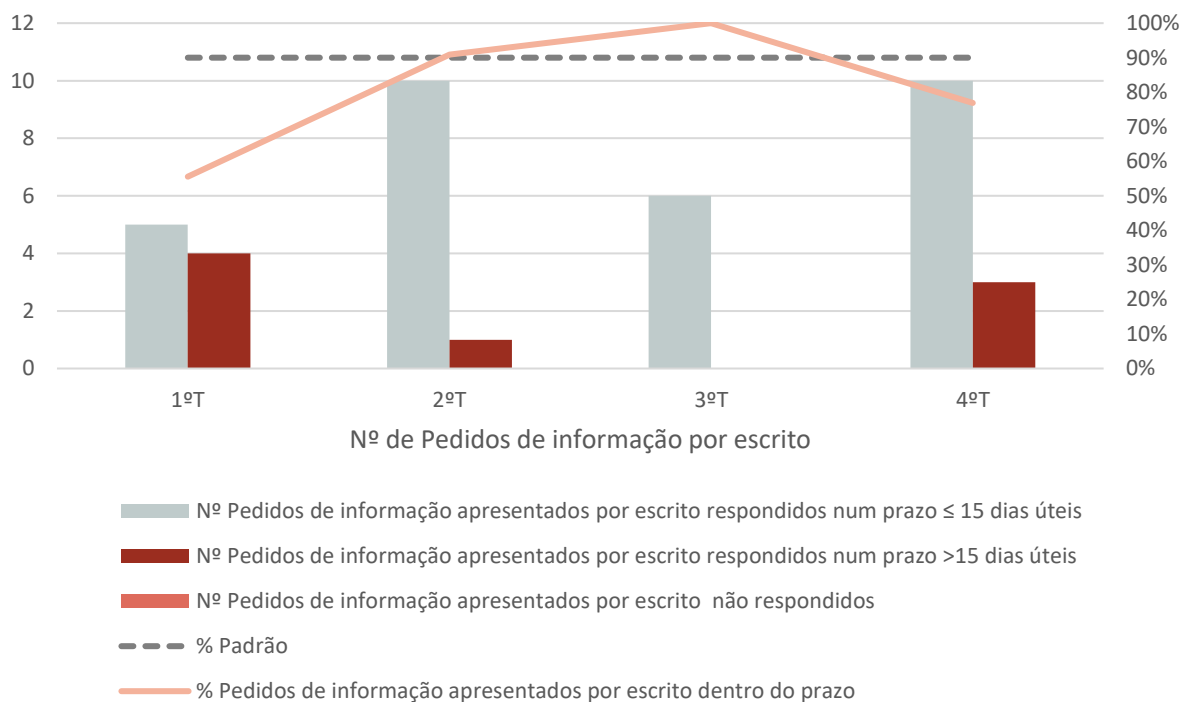
Como anteriormente referido, foram registadas 20 chamadas no âmbito do atendimento telefónico comercial. Salienta-se que a implementação da nova linha de apoio ao Cliente (e respetivas sublinhas) não está totalmente finalizada, pelo que ainda não é possível registo dos tempos de espera. Não obstante, atendendo ao reduzido volume de chamadas, entende-se que o tempo de espera seja inferior a 60 segundos.

<b>Atendimento telefónico de âmbito comercial</b>	<b>1º T</b>	<b>2º T</b>	<b>3º T</b>	<b>4º T</b>	<b>Total</b>
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	5	3	11	1	20
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	0	0	0	0	0
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 0 0 0 0 0

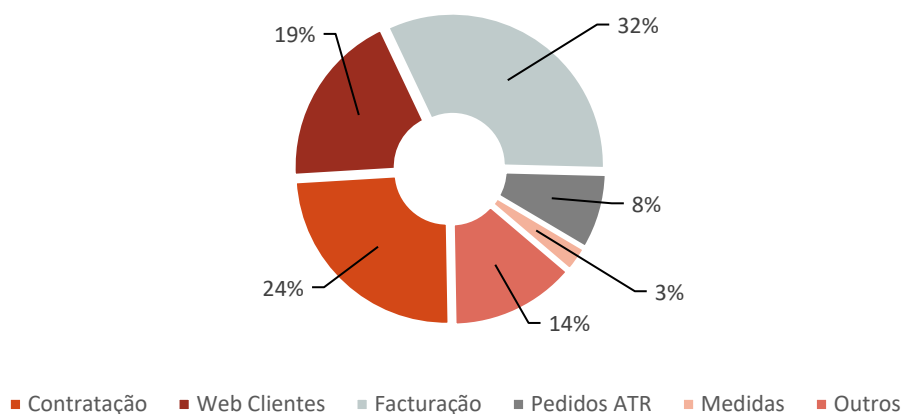
### Pedidos de informação por escrito

Em 2022, foram registados no total 78 pedidos de informação por escrito. Todos os pedidos foram respondidos dentro do trimestre em que foram rececionados, sendo que 79% dos mesmos foram respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis, não superando o padrão de 90% estabelecido no RQS.



O principal motivo de pedido de informação escrito que se destaca diz respeito à Faturação, representando 32% do total dos pedidos registados.

### Principais motivos dos pedidos de informação por escrito (2022)

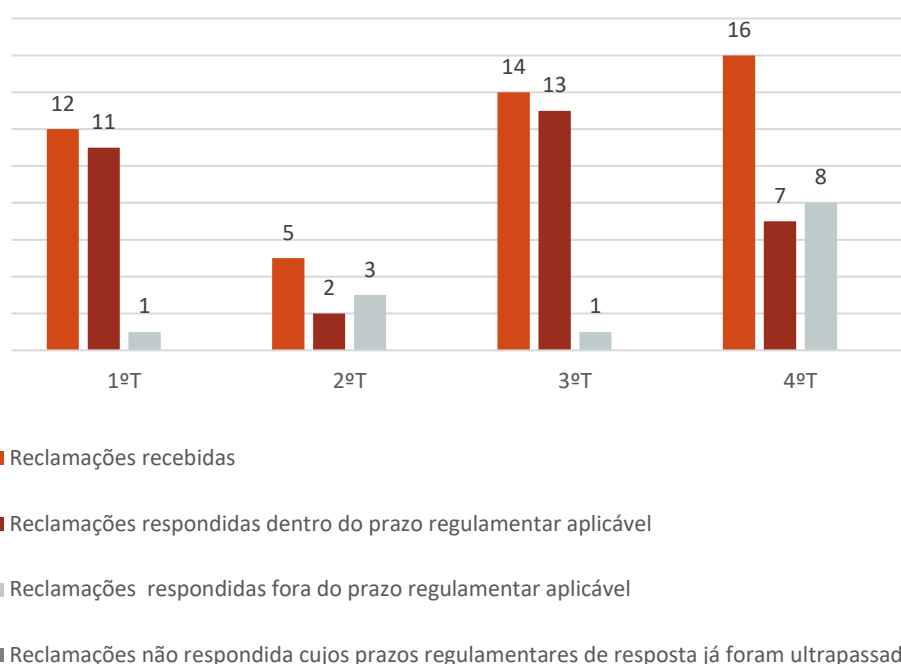


## Reclamações

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

Assim sendo, em 2022, foram registadas no total 47 reclamações. Todas as reclamações foram respondidas dentro do trimestre em que foram rececionadas, sendo que 70% das mesmas foram respondidas dentro do prazo definido no RQS.

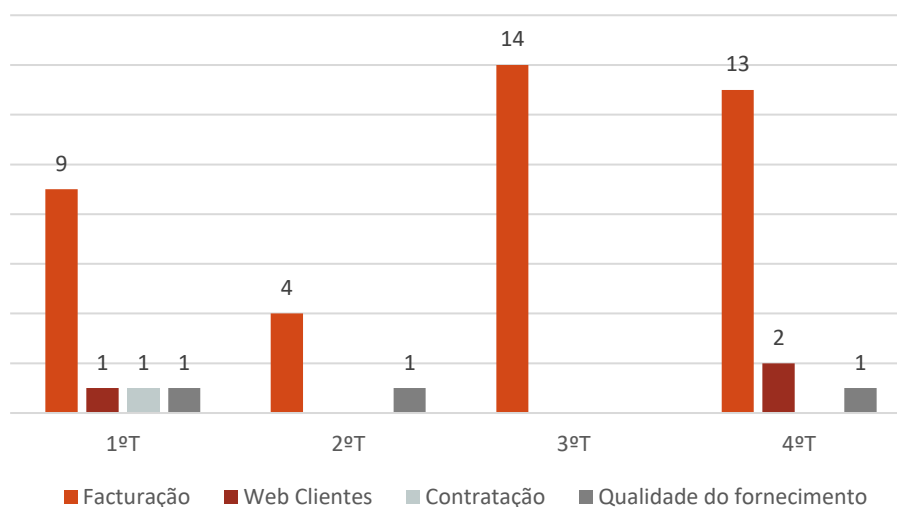
Nº de Reclamações apresentadas por escrito



O principal motivo de reclamações diz respeito à Faturação, representando 85% do total das reclamações rececionadas.

Destaca-se que o aumento das reclamações durante o 3º e 4º trimestres deve-se à insatisfação e desconhecimento decorrente da implementação do mecanismo de ajuste no dia 15 de junho. Tendo sido introduzido este conceito nas faturas dos Clientes (cujo contratos assim o exigiam, de acordo com o Decreto-Lei n.º 33/2022 de 14 de maio) e mais ainda, tratando-se um conceito novo e complexo, foram rececionadas reclamações alegando a isenção deste custo. ACCIONA energia disponibilizou-se desde logo para esclarecer as condições de aplicação (e isenção) do Mecanismo de Ajuste, promovendo, inclusivamente, reuniões junto dos Clientes de forma a clarificar da melhor forma a implementação deste Diploma.

### Principais motivos das Reclamações 2022



### 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 2022, a ACCIONA energia tinha registado 0 Clientes com necessidades especiais.

No seu artigo 104.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 2022, a ACCIONA energía tinha registado 0 Clientes prioritários.

### Outros indicadores

	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
<b>Visita combinada</b>	0	0	0	0
<b>Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente</b>	0	0	0	0
<b>Compensações pagas - Reclamações sobre faturação</b>	0	0	0	0
<b>Compensações pagas - Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição</b>	0	0	0	0
<b>Compensações pagas - Reclamações sobre a qualidade da energia elétrica (setor elétrico)</b>	0	0	0	0
<b>Compensações pagas - Outras reclamações não relativas a faturação, equipamento de medição, qualidade de energia elétrica ou características do fornecimento de gás natural</b>	NA	NA	NA	NA
<b>Compensações pagas a Clientes - Visitas combinadas</b>	0	0	0	0
<b>Compensações pagas a ORD - Visitas combinadas</b>	0	0	0	0
<b>Compensações recebidas de Clientes - Visitas combinadas</b>	0	0	0	0
<b>Compensações pagas - Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente</b>	0	0	0	0
<b>Transferências para ORD por impossibilidade de pagamento de compensações a Clientes ou reclamantes</b>	0	0	0	0
<b>Clientes com necessidades especiais</b>	0	0	0	0
<b>Clientes prioritários</b>	0	0	0	0
<b>Atendimento telefónico no âmbito do DL 134/2009 (Call Centers) [quando aplicável]</b>	NA	NA	NA	NA
<b>Pedidos de informação no âmbito do DL 134/2009 (Call Centers)</b>	NA	NA	NA	NA

### Ações relevantes para melhoria da qualidade de serviço

Durante o ano de 2022, ACCIONA energía, além da preocupação com adaptação da oferta comercial às novas tendências e exigências do mercado e da regulação, deu, também, prioridade à melhoria do seu atendimento ao Cliente. Nesse sentido foram desenvolvidas as seguintes ações:

- Comunicação constante com os Clientes;
- Revisão da estrutura da fatura, de forma a incluir mais informações de utilidade para o Cliente, com o objetivo aumentar a clareza e transparência do documento;



- Implementação e uma linha de apoio ao Cliente, que além de permitir ao Cliente, contactar a ACCIONA energía no âmbito assuntos comerciais e outros assuntos, possibilita, também, o Cliente estar informado sobre os procedimentos de comunicação de Leituras e/ou Avarias;
- Aumento de recursos humanos na equipa de atendimento ao Cliente.