



Relatório Anual de Qualidade de Serviço

Eletricidade

2023

Índice

ACCIONA.....	2
ENQUADRAMENTO	2
RESULTADOS DO REPORTE DE QUALIDADE E SERVIÇO	3
Atendimento telefónico	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

Em 2023, a economia mundial estava em recuperação após a pandemia de COVID-19, mas a crise energética resultante da invasão da Ucrânia pela Rússia manteve os preços da energia em níveis elevados. Para mitigar esses impactos, houve uma intensa atividade regulatória a nível nacional e europeu.

No que respeita à regulação do Mercado de Eletricidade, o mecanismo excepcional e temporário de ajuste dos custos de produção de energia elétrica no âmbito do MIBEL foi prorrogado até 31 de dezembro, em resposta ao aumento dos preços dos combustíveis e manutenção do cenário geopolítico e económico.

Adicionalmente, a ERSE realizou uma profunda revisão regulamentar do setor elétrico, após a alteração da Lei de Bases do setor (Decreto-Lei n.º 15/2022, de 14 de janeiro), para acompanhar os desafios da transição energética, resultando na publicação de um novo Regulamento da Qualidade de Serviço dos 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 energia com a qualidade do serviço prestado aos nossos Clientes, na vertente da comercialização de energia elétrica durante o ano de 2023.

Importa referir que ACCIONA energia 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*, durante o ano de 2023, 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.

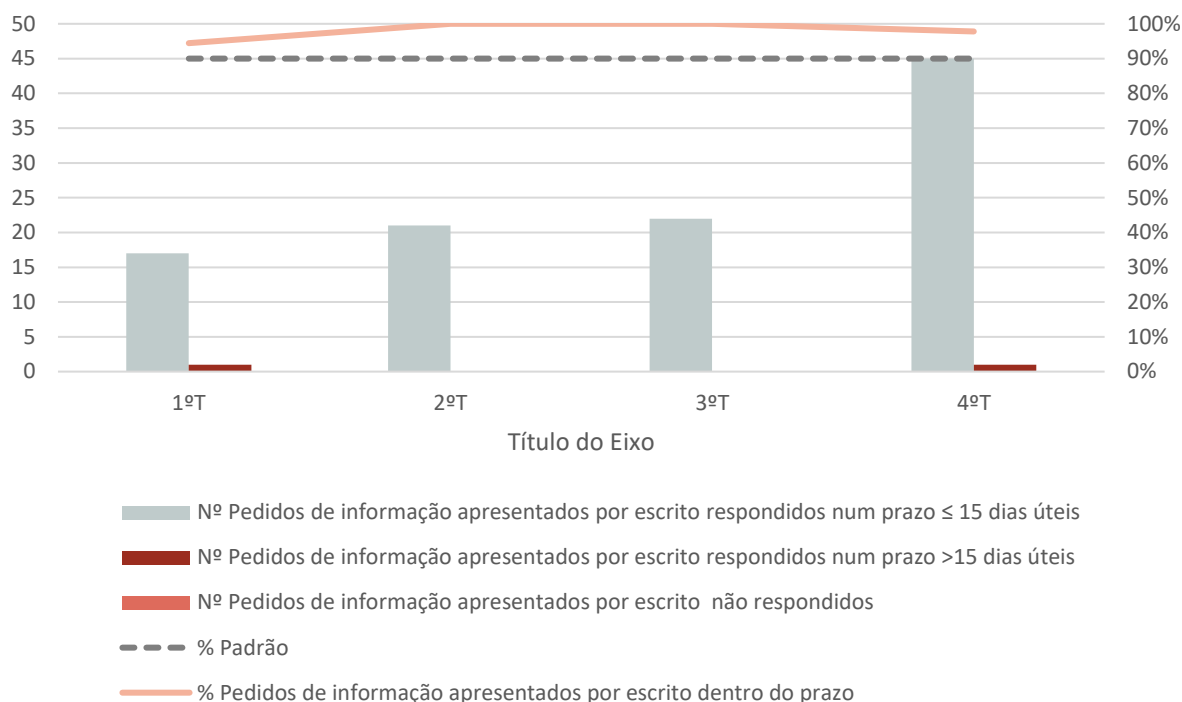
Salienta-se que, durante o ano de 2023, a ACCIONA energia comercializou energia elétrica apenas ao setor de Clientes industriais e de grande consumo, facilitando aos seus Clientes o contacto direto com os respetivos gestores comerciais internos.

Assim sendo, foram registadas na linha de atendimento telefónico 47 chamadas (de âmbito comercial, na totalidade):

Atendimento telefónico	1º T	2º T	3º T	4º T	Total
Atendimentos telefónicos relacionados apenas com o setor elétrico	8	15	12	12	47
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

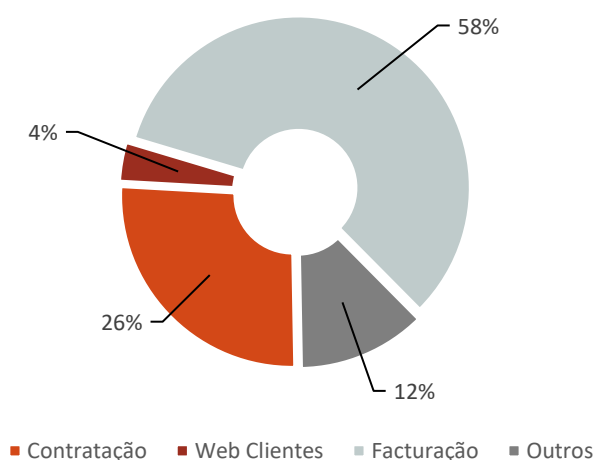
Pedidos de informação por escrito

Em 2023, foram registados no total 107 pedidos de informação por escrito (+27,1% que 2022). Todos os pedidos foram respondidos dentro do trimestre em que foram rececionados, sendo que 98% dos mesmos foram respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis, cumprindo o padrão de 90% estabelecido pela ERSE.



O principal motivo de pedido de informação escrito que se destaca diz respeito à Faturação, representando 58% do total dos pedidos registados.

Principais motivos dos pedidos de informação por escrito (2023)

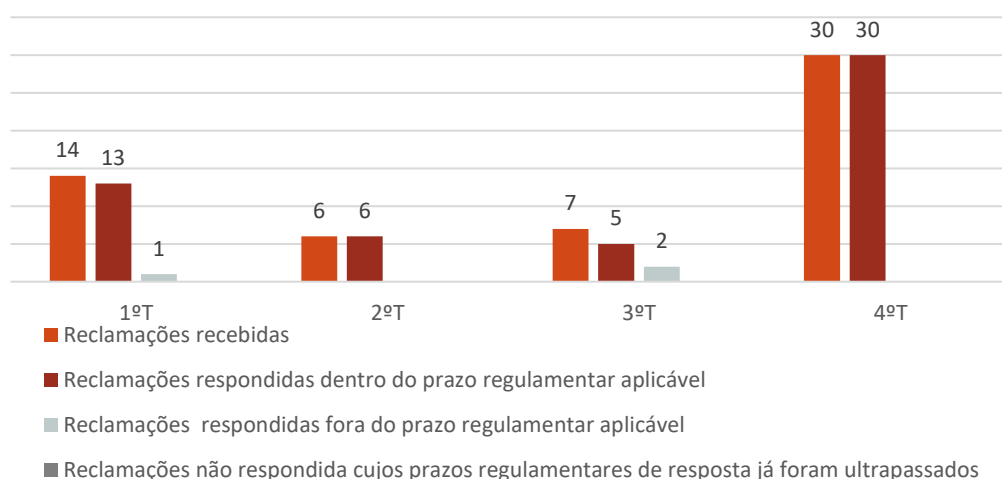


Reclamações

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 2023, foram registadas no total 57 reclamações (+17,5% que 2022). Todos as reclamações foram respondidas dentro do trimestre em que foram rececionadas, sendo que 93% das mesmas foram respondidas dentro do prazo definido no RQS.

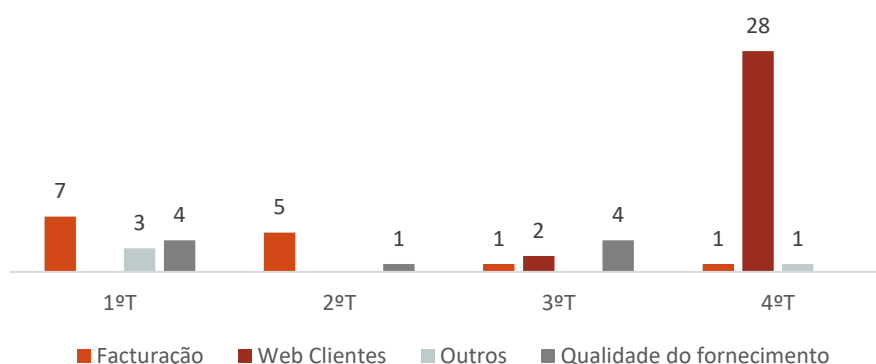
Nº de Reclamações



O principal motivo de reclamações diz respeito à Web de Clientes, representando 53% do total das reclamações rececionadas.

Destaca-se que o aumento das reclamações desta tipologia está relacionado com uma operação de manutenção da área reservada dos Clientes, no 4º trimestre. Em particular, durante esta operação, a ACCIONA energia disponibilizou-se desde logo para enviar toda a informação necessária, que esteve inacessível, por parte dos Clientes, durante este período.

Principais motivos das Reclamações 2023



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 2023, 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 2023, a ACCIONA energía tinha registado 0 Clientes prioritários.

Outros indicadores

	1ºT	2ºT	3ºT	4ºT
Visita combinada	0	0	0	0
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	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	NA	NA	NA	NA
Compensações pagas a Clientes - Visitas combinadas	0	0	0	0
Compensações pagas a ORD - Visitas combinadas	0	0	0	0
Compensações recebidas de Clientes - Visitas combinadas	0	0	0	0
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
Clientes com necessidades especiais	0	0	0	0
Clientes prioritários	0	0	0	0
Atendimento telefónico no âmbito do DL 134/2009 (Call Centers) [quando aplicável]	NA	NA	NA	NA
Pedidos de informação no âmbito do DL 134/2009 (Call Centers)	NA	NA	NA	NA

Ações relevantes para melhoria da qualidade de serviço

Durante o ano de 2023, 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;
- Aumento de recursos humanos na equipa de atendimento ao Cliente.

Adicionalmente, salienta-se que, durante o ano de 2023, a ACCIONA energía implementou um serviço de *Call Centre* especializado, com início de operação em janeiro de 2024.

Com a implementação deste novo serviço, foram revistos os templates e procedimentos de resposta aos Clientes, reavaliadas as tipificações e planificadas iniciativas de robotização de processos, de forma a reduzir o tempo de tratamento dos pedidos e reclamações.