



## Relatório Anual de Qualidade de Serviço

Eletricidade

---

2024

## 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 .....	8
Ações relevantes para melhoria da qualidade de serviço .....	8

## 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 Energia, 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 Energia oferece uma vasta carteira de soluções energéticas à medida para permitir aos seus Clientes empresariais e institucionais cumprirem os objetivos de descarbonização. ACCIONA Energia é regida pelos critérios mais exigentes em matéria ambiental, social e de governação empresarial (ESG).

## ENQUADRAMENTO

O ano de 2024 foi marcado por um contexto internacional exigente, com alterações políticas relevantes, instabilidade geopolítica e mudanças significativas no enquadramento regulatório europeu e nacional.

A nível europeu, destaca-se a reforma do mercado da eletricidade da União Europeia e a atualização do Regulamento REMIT, que reforçam a transparência e a integridade dos mercados grossistas de energia, visando uma maior previsibilidade nos custos e proteção dos consumidores vulneráveis.

Em Portugal, foram implementadas alterações legislativas relevantes, como o Decreto-Lei 104/2023, que redefiniu o modelo de financiamento da tarifa social e introduziu novas obrigações de transparência para comercializadores. As mudanças incluíram também ajustes no regime de gestão de riscos e garantias do setor elétrico, e novas regras para o reporte dos preços de referência e faturação, promovendo maior participação informada dos consumidores.

O Relatório de Qualidade de Serviço (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;

Em 2024, a ACCIONA Energia deu um passo estratégico na sua atuação no mercado português ao alargar a sua atividade de comercialização de energia elétrica às pequenas e médias empresas. Esta expansão representou não apenas uma diversificação da base de clientes, mas também um desafio operacional significativo, que exigiu a implementação de uma nova estrutura de apoio ao cliente, mais profissionalizada e dimensionada para responder de forma eficaz às necessidades específicas deste novo segmento.

Conforme previsto, o início da comercialização neste novo segmento, provocou um aumento de pedidos por parte dos Clientes.

Assim, o presente relatório expõe 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 2024.

Importa referir que ACCIONA Energia comercializa apenas energia elétrica, pelo que o 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, 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, através de um Call Centre, disponível para dar resposta às necessidades dos seus Clientes.

Foram atendidas 957 chamadas, tendo sido registado um tempo médio de espera de 16,2 segundos, sendo que 97% dos clientes registaram um tempo de espera  $\leq 60$  segundos, cumprindo o padrão de 85% estabelecido pela ERSE.

<b>Atendimento telefónico</b>	<b>1º T</b>	<b>2º T</b>	<b>3º T</b>	<b>4º T</b>	<b>Total</b>
<i>Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos</i>	118	142	299	372	931
<i>Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos</i>	2	3	4	17	26
<i>Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos</i>	4	2	3	6	15
<i>Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos</i>	0	0	0	2	2
<i>Soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial, em segundos</i>	2.033	2.237	3.726	7.813	15.809

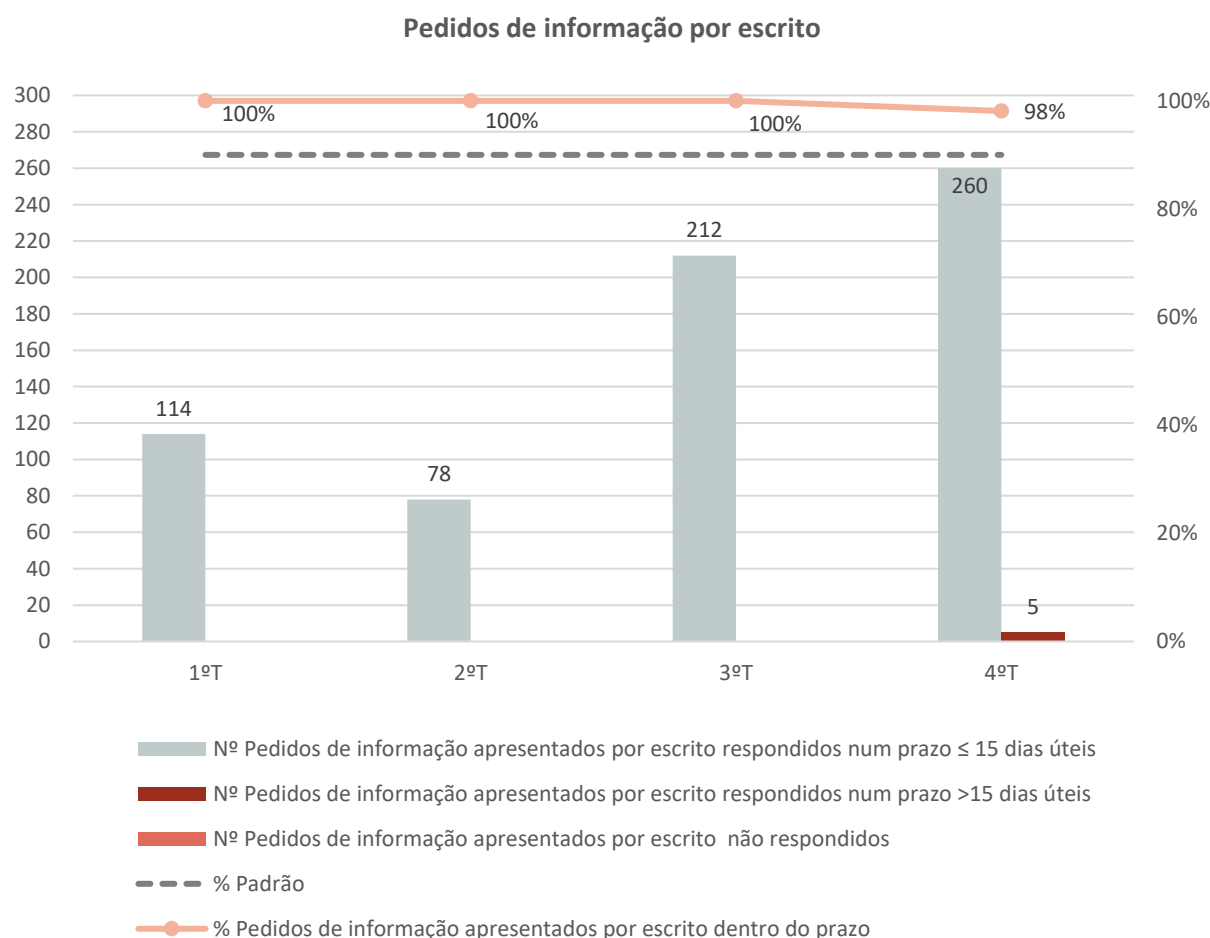
Importa realçar que a ACCIONA não possui serviço de atendimento telefónico para situações comunicação de leituras, nem de emergência ou avarias. Para este efeito, são indicados, aos Clientes, os canais de comunicação com o Operador de Rede de Distribuição.

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 2024, não foram registados pedidos de *callback*, por parte de clientes.

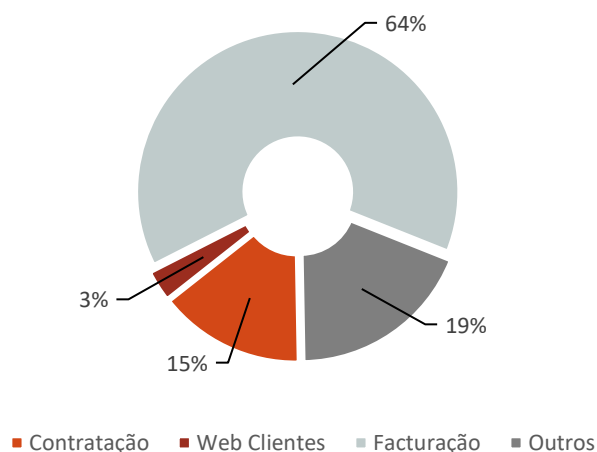
### Pedidos de informação por escrito

Em 2024, foram registados no total 669 pedidos de informação por escrito. Todos os pedidos foram respondidos dentro do trimestre em que foram rececionados, sendo que 99% (+1% que 2023) 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 64% do total dos pedidos registados.

**Principais motivos dos pedidos de informação por escrito (2024)**

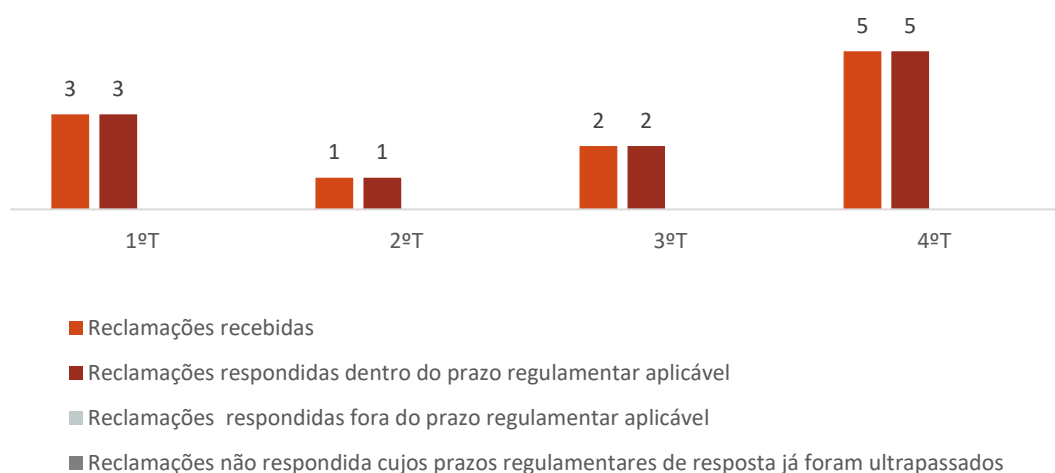


## Reclamações

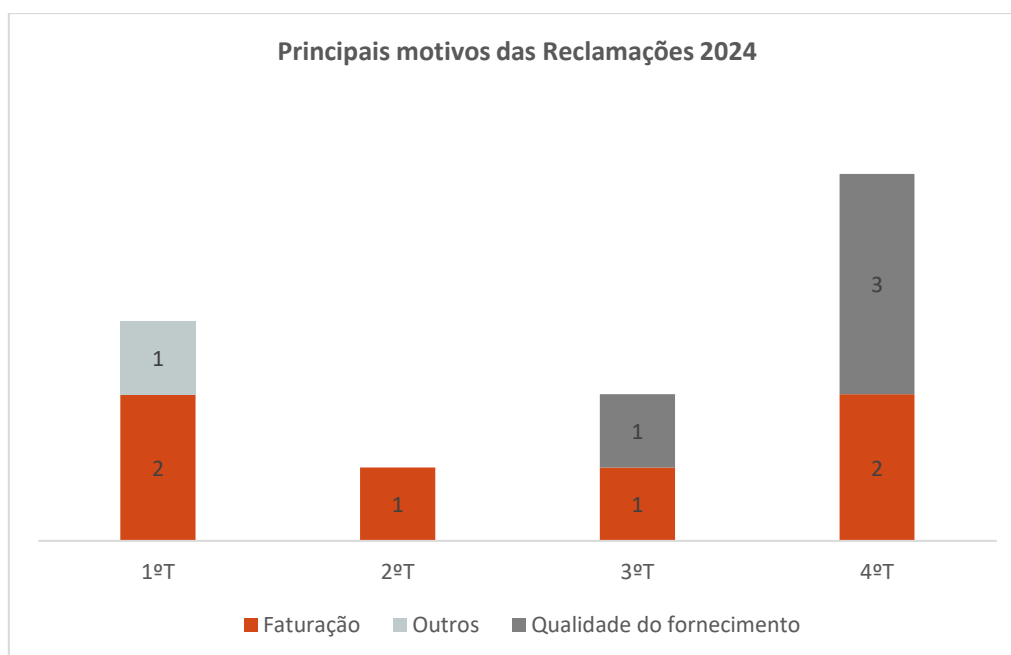
Consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas.

Em 2024, foram registadas no total 11 reclamações, sendo que todas foram respondidas dentro do prazo definido no RQS.

**Nº de Reclamações**



O principal motivo de reclamações diz respeito à Faturação, representando 55% do total das reclamações rececionadas.



Destaca-se uma redução de 81% de reclamações registadas em 2024, comparando com o ano anterior. Entende-se que esta redução significativa de reclamações advém da profissionalização do atendimento ao Cliente, efetuada em 2024, assim como da reestruturação das tipificações dos pedidos e 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 2024, a ACCIONA Energia 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 2024, a ACCIONA Energia tinha registado 3 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>	0	0	0	0
<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>	NA	NA	NA	NA
<b>Clientes prioritários</b>	0	0	1	3

## Ações relevantes para melhoria da qualidade de serviço

Durante o ano de 2024, ACCIONA Energia, 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;
- Disponibilização de um novo canal de comunicação com Clientes, através da área reservada;
- Revisão da tipificação de registo de pedidos e reclamações;
- Aumento de recursos humanos na equipa de atendimento ao Cliente.