

Relatório da Qualidade de Serviço 2024

Exercício 2024 · Artigo 120.º do RQS

Cepsa Comercializadora · Portugal



Relatório da Qualidade de Serviço 2024

Índice

	Pág.
00. Introdução e âmbito	04
01. Para começar: quem somos e onde estamos	05
1.1 Quem somos?	06
1.2 O mercado e o nosso contexto	07
1.3 Quem são os nossos clientes?	09
02. O nosso desempenho com os clientes	11
2.1 O que dizem os números?	12
2.2 Do outro lado do telefone	13
2.3 Como respondemos aos pedidos de informação	14
2.4 Reclamações e compensações	16
03. A olhar para o futuro	17
3.1 Precisam de algo diferente?	18
3.2 Aprender e melhorar	19
3.3 Em síntese	20
Anexo. Fontes e notas metodológicas	21

Introdução e âmbito

O presente Relatório da Qualidade de Serviço Comercial reúne, para o exercício de 2024, a informação relativa aos indicadores de qualidade de serviço comercial da Cepsa Comercializadora de Energia – Sucursal Portugal, em cumprimento do disposto no artigo 120.º do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS).

Objeto

O relatório tem por objeto apresentar, de forma transparente e verificável, o desempenho da sucursal nos indicadores gerais de qualidade de serviço comercial bem como a informação complementar relativa à carteira de clientes, aos clientes prioritários e com necessidades especiais, às compensações e às ações de melhoria adotadas.

Âmbito e período de referência

A informação refere-se ao período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2024 e à atividade de comercialização de eletricidade desenvolvida pela sucursal em Portugal.

Base de informação

- › Registos internos da sucursal e secções do reporte trimestral enviado à ERSE, compilados na lista de verificação do artigo 120.º do RQS.
- › Classificação de clientes ativos em 2024 (235 CPE ativos).
- › Fontes públicas da ERSE para a descrição do contexto regulatório e do mercado elétrico em 2024, identificadas no Anexo.

Estrutura do documento

- › **Capítulo 01 · Enquadramento geral:** apresentação da empresa, contexto regulatório e de mercado, e caracterização da carteira.
- › **Capítulo 02 · Qualidade de serviço comercial:** resumo de indicadores, atendimento telefónico, pedidos de informação, reclamações e compensações.
- › **Capítulo 03 · Clientes específicos e melhoria:** clientes prioritários e com necessidades especiais, incidentes, ações de melhoria e conclusões.

Data de referência da informação da carteira: 31 de dezembro de 2024



inoeve

01

Para começar: quem somos e onde estamos

Quem somos e a quem nos dirigimos, em que contexto regulatório e de mercado operamos e como se caracteriza a nossa carteira de clientes.

1.1 Quem somos?

A Cepsa Comercializadora de Energia – Sucursal Portugal, anteriormente integrada na marca Cepsa, desenvolve a sua atividade no mercado liberalizado de eletricidade em Portugal, disponibilizando soluções energéticas orientadas para as necessidades de clientes empresariais dos mais diversos setores de atividade.

Exercício 2024: 53 clientes de eletricidade e 235 CPE ativos. 91,09 % dos atendimentos telefónicos comerciais foram atendidos em 60 segundos ou menos (padrão: 85 %).

A empresa integra o grupo energético internacional Moeve, atualmente empenhado numa profunda transformação do seu modelo de negócio, alinhada com os desafios da transição energética e da descarbonização da economia.

A atuação da empresa enquadra-se na estratégia corporativa Positive Motion, através da qual a Moeve pretende contribuir para um sistema energético mais sustentável, eficiente e inovador, colocando os clientes no centro da sua atividade e promovendo a melhoria contínua dos seus processos, serviços e canais de relacionamento. A digitalização, a excelência operacional e a qualidade do serviço prestado constituem pilares fundamentais desta estratégia.

Em Portugal, a sucursal tem vindo a consolidar a sua presença no segmento empresarial, mantendo uma relação de proximidade com os seus clientes e procurando assegurar elevados padrões de transparência, eficiência e acompanhamento comercial. No final de 2024, a carteira de clientes era composta por 53 clientes de eletricidade, correspondentes a 235 CPE ativos.

A qualidade de serviço constitui um elemento essencial do compromisso assumido pela empresa perante os seus clientes e restantes partes interessadas. Neste sentido, a monitorização permanente dos indicadores regulamentares, a melhoria contínua dos processos internos e o reforço dos canais de atendimento permitem assegurar uma resposta eficaz às solicitações recebidas e promover uma experiência de serviço cada vez mais satisfatória.

O presente relatório apresenta os principais indicadores de desempenho relativos ao exercício de 2024, em conformidade com os requisitos estabelecidos pela ERSE e pelo RQS, proporcionando uma visão transparente dos resultados alcançados e das medidas implementadas para garantir elevados padrões de atendimento e relacionamento com os clientes.



1.2 O mercado e o nosso contexto

O exercício de 2024 caracterizou-se por um mercado elétrico com maior concorrência retalhista, descida dos preços grossistas e uma revisão excecional das tarifas reguladas.

Consumo e produção. Segundo o Relatório Anual sobre os Mercados de Eletricidade e de Gás Natural em 2024 da ERSE, o consumo global aumentou 1,3 % face a 2023 e a cobertura do consumo elétrico com produção renovável passou de 75 % para 85 %, favorecida por um ano hidrológico acima da média.

Mercado retalhista. Cerca de 87 % dos clientes e 94 % do consumo de eletricidade foram abastecidos por um comercializador em regime de mercado. No final de 2024 operavam 37 comercializadores em regime de mercado, com a entrada de 5 e a saída de 2 face ao ano anterior, e o ritmo de mudança de comercializador atingiu 23 % dos clientes, seis pontos percentuais acima de 2023.

Preços e tarifas. Os preços grossistas da eletricidade desceram cerca de 28 %, enquanto as tarifas reguladas de acesso às redes registaram uma variação média de +29 %, devida essencialmente ao facto de, em 2023, terem sido negativas. A ERSE aprovou uma fixação excecional de tarifas com efeitos a partir de 1 de junho de 2024, e o preço médio no mercado retalhista de eletricidade aumentou.

Indicador do mercado elétrico, 2024	Valor
Variação do consumo global	+1,3 %
Cobertura do consumo com produção renovável	85 % (75 % em 2023)
Clientes em mercado livre / consumo em mercado livre	≈ 87 % / ≈ 94 %
Comercializadores em regime de mercado (final de 2024)	37
Ritmo de mudança de comercializador (clientes)	23 % (+6 p. p.)
Preço grossista da eletricidade	≈ -28 %
Tarifas de acesso às redes (variação média)	+29 %
Clientes BTN com contador inteligente (Portugal continental)	≈ 99 %

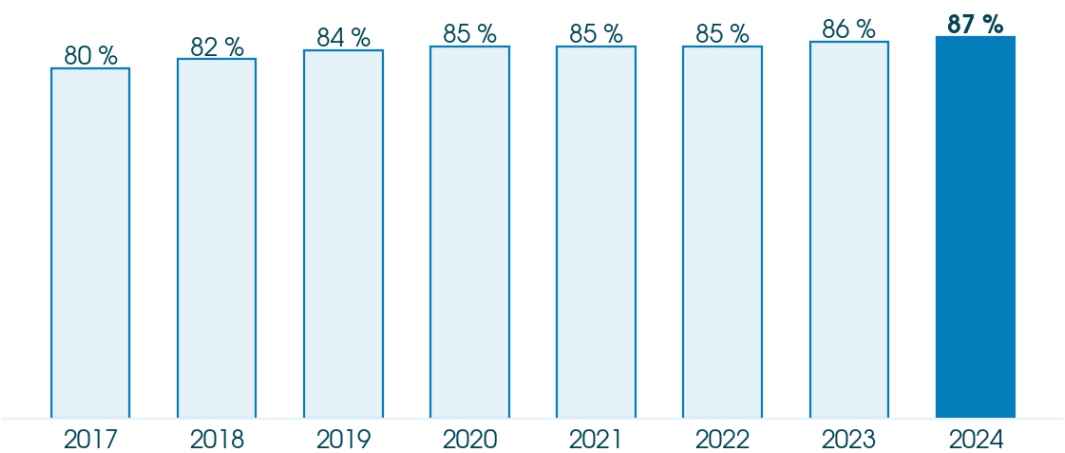
Fonte: ERSE, Relatório Anual sobre os Mercados de Eletricidade e de Gás Natural em 2024.



Como funciona o mercado?

Adesão ao mercado livre

No final de 2024, cerca de 5,7 milhões de clientes de eletricidade estavam no mercado livre, mais 2,2 % do que um ano antes, segundo o boletim mensal do mercado liberalizado da ERSE. O peso do mercado livre no número de clientes tem crescido de forma sustentada nos últimos anos.



Adesão ao mercado livre de eletricidade em Portugal (% de clientes no final de cada ano). Fonte: ERSE (Boletim do Mercado Liberalizado de Eletricidade).

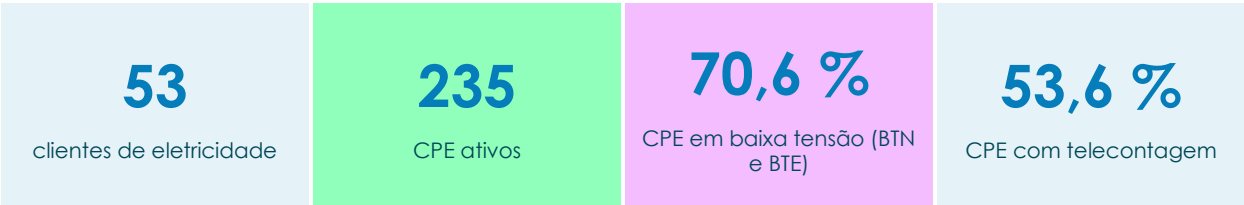
Enquadramento normativo aplicável

- › **RQS:** Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás, aprovado pelo Regulamento n.º 826/2023, de 28 de julho, alterado pela Diretiva da ERSE n.º 21/2024, de 11 de dezembro.
- › **Regulamento Tarifário** do setor elétrico, aprovado pelo Regulamento n.º 828/2023, de 28 de julho.
- › **Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho:** regime jurídico dos centros telefónicos de relacionamento com o cliente (call centers).
- › **Diretivas da ERSE n.º 10/2024 e n.º 17/2024:** aprovação das tarifas e preços de 2024 e fixação excecional de tarifas a partir de 1 de junho de 2024.



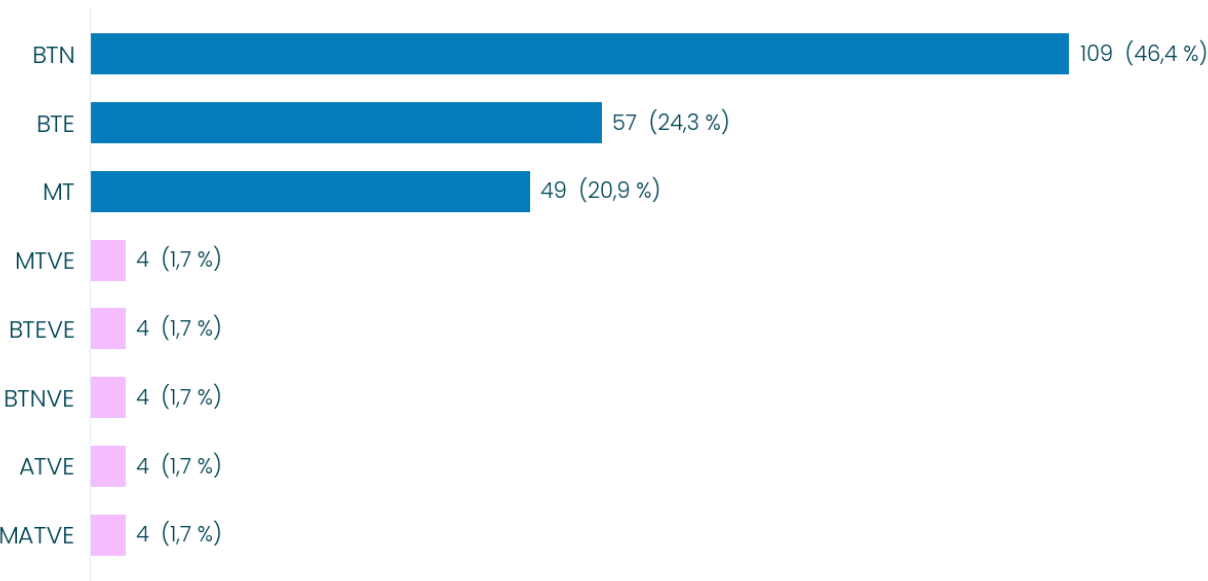
1.3 Quem são os nossos clientes?

A 31 de dezembro de 2024, a carteira da sucursal era composta por 53 clientes exclusivamente de eletricidade, que agrupavam 235 CPE ativos.



Distribuição por nível de tensão

Predominam os CPE em baixa tensão (BTN1, BTN2, BTE e BTE_D: 166 CPE, 70,6 %), seguidos da média tensão (MT: 49 CPE, 20,9 %). Os restantes 20 CPE (8,5 %) correspondem a níveis com o sufixo «VE», repartidos por igual por cinco categorias.



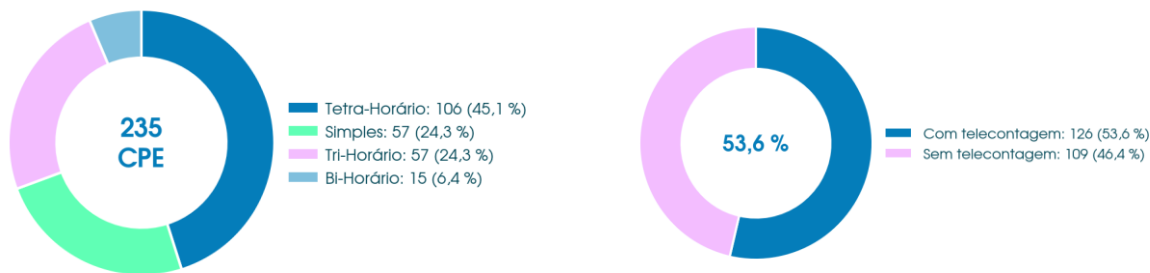
Número de CPE por nível de tensão (total: 235). Fonte: Classificação de clientes ativos 2024.

Nota: BTN = baixa tensão normal; BTE = baixa tensão especial; MT = média tensão; AT = alta tensão; MAT = muito alta tensão.

Perfil da nossa carteira

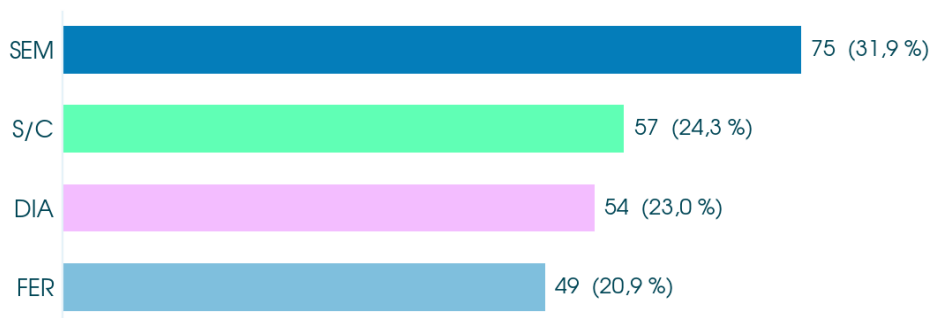
Opção tarifária e telecontagem

A opção tarifária mais frequente é a Tetra-Horário (106 CPE, 45,1 %), seguida da Simples e da Tri-Horário, com 57 CPE cada (24,3 %), e da Bi-Horário (15 CPE, 6,4 %). 53,6 % dos CPE dispõem de telecontagem.



Distribuição por opção tarifária (esquerda) e por disponibilidade de telecontagem (direita). Fonte: Classificação de clientes ativos 2024.

Ciclo horário



Nota: SEM = ciclo semanal; DIA = ciclo diário; S/C = sem ciclo horário (tarifa simples). O código FER (Feriados) é apresentado de acordo com a codificação do ficheiro de classificação de clientes.

Número de CPE por ciclo horário, segundo a codificação de origem (SEM, S/C, DIA, FER).

Perfil setorial da carteira

A carteira de clientes da Cepsa Comercializadora de Energia – Sucursal Portugal é composta maioritariamente pelo cliente interno do grupo Moeve, ou seja, instalações próprias da empresa e sociedades ou estabelecimentos com ela relacionados. Em todos os casos trata-se de clientes empresariais, cuja atividade se insere nos seguintes setores:

- › Distribuidores e comercializadores de combustíveis.
- › Postos de abastecimento.
- › Transporte e logística.
- › Indústria alimentar.
- › Comércio grossista.
- › Restauração.
- › Indústria química e transformadora.
- › Instaladores elétricos.

02

O nosso desempenho com os clientes

Indicadores do exercício 2024

- 2.1 Resumo de indicadores
- 2.2 Atendimento telefónico comercial
- 2.3 Pedidos de informação
- 2.4 Reclamações e restabelecimento do fornecimento
- 2.5 Compensações



2.1 O que dizem os números?

Os indicadores gerais de qualidade de serviço comercial de 2024 mostram o cumprimento do padrão no atendimento telefónico e um resultado ligeiramente inferior ao valor de referência nos pedidos de informação por escrito.

91,09 % atendimentos telefónicos em ≤ 60 s	87,07 % pedidos por escrito respondidos em ≤ 15 dias úteis	3 compensações por 180 €
--	--	------------------------------------

Indicador	Padrão	Resultado 2024	Avaliação
Atendimento telefónico comercial em ≤ 60 s	85 %	91,09 %	Cumpre o padrão
Pedidos de informação por escrito em ≤ 15 dias úteis	90 %	87,07 %	Não atinge o valor de referência
Pedidos telefónicos não imediatos em ≤ 3 dias úteis	3 dias úteis	2 de 3	1 pedido fora de prazo
Reclamações	prazo contratualmente estabelecido com o cliente, o qual não poderá ser superior a 15 dias úteis	Não foram registadas reclamações	—
Restabelecimentos por facto imputável ao cliente	comunicação ao ORD no prazo máximo de 30 minutos a contar da solicitação do cliente	Não foram registadas comunicações ao ORD	—
Compensações faturadas a clientes	—	3 (180 €)	Informativo

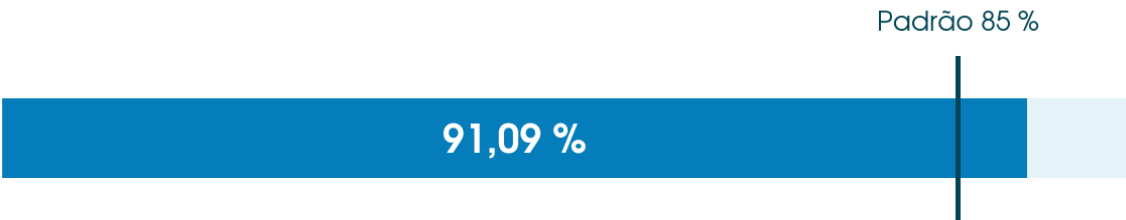
Leitura dos resultados

No atendimento telefónico comercial, o resultado supera o padrão regulamentar de 85 % em 6,09 pontos percentuais. Nos pedidos de informação por escrito, a percentagem de respostas dentro do prazo de 15 dias úteis situa-se 2,93 pontos percentuais abaixo do valor de referência de 90 %, com um tempo médio de resposta de 5,65 dias úteis. Este resultado está associado às medidas adotadas no âmbito da gestão e do acompanhamento de pedidos de informação descrita no ponto 3.2.



2.2 Do outro lado do telefone

91,09 % dos atendimentos telefónicos comerciais de 2024 foram atendidos num tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos, superando o padrão regulamentar de 85 %.



Atendimentos telefónicos comerciais atendidos em ≤ 60 segundos

Durante o exercício de 2024 foram registados 606 atendimentos telefónicos de carácter comercial, dos quais 552 foram atendidos num tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos e 54 num tempo superior. Registaram-se ainda 90 chamadas abandonadas pelos clientes antes de serem atendidas.



■ Atendidas ≤ 60 s: 552 ■ Atendidas > 60 s: 54 ■ Abandonadas: 90

Distribuição das chamadas telefónicas comerciais, 2024 (número de chamadas).

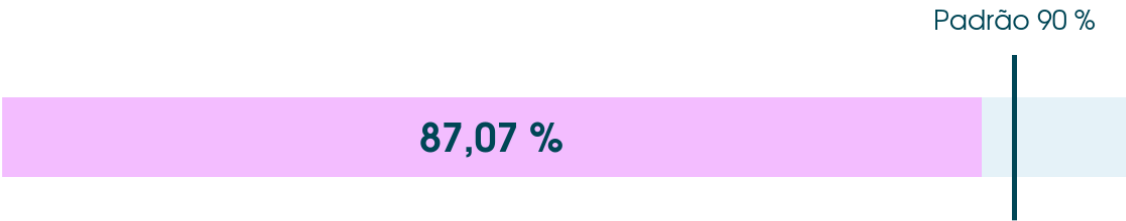
Indicador	Resultado
Atendimentos em ≤ 60 segundos	552
Atendimentos em > 60 segundos	54
Total de atendimentos	606
Tempo total acumulado de espera das chamadas abandonadas	21.206 s
Tempo médio de espera das chamadas abandonadas	235,62 s
Percentagem de atendimentos em ≤ 60 segundos	91,09 %

Resultado: cumprimento do padrão regulamentar (85 %).

2.3 Como respondemos aos pedidos de informação

87,07 % dos pedidos de informação por escrito foram respondidos dentro do prazo regulamentar de 15 dias úteis, abaixo do valor de referência de 90 %.

Pedidos apresentados por escrito



Pedidos por escrito respondidos em $\leq$ 15 dias úteis

Durante 2024 foram recebidos 116 pedidos de informação por escrito, dos quais 101 foram respondidos dentro do prazo de 15 dias úteis, 14 fora de prazo e 1 permanecia sem resposta no final do período analisado. O tempo médio de resposta foi de 5,65 dias úteis (soma dos tempos de resposta: 649,76 dias úteis).



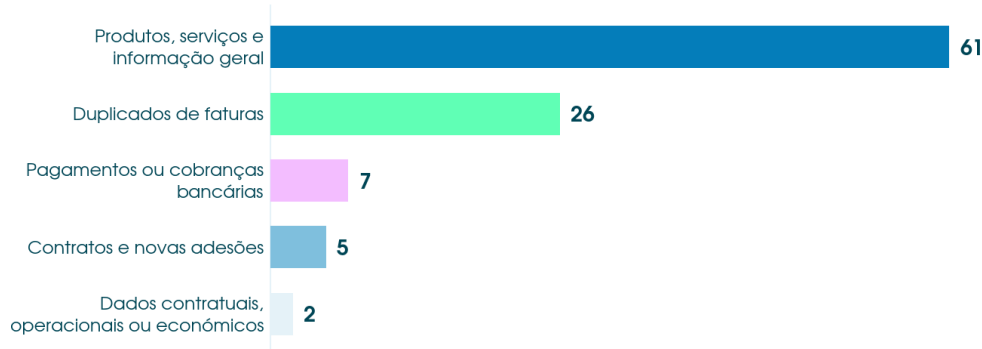
■ Respondidos $\leq$ 15 dias úteis: 101 ■ > 15 dias úteis: 14 ■ Sem resposta: 1

Distribuição dos pedidos por escrito segundo o prazo de resposta, 2024 (número de pedidos).



O que nos perguntam por telefone?

Principais temas



Pedidos por escrito por tema, 2024 (número de pedidos).

Tema	N.º de pedidos
Questões sobre produtos, serviços e informação geral	61
Pedidos de duplicados de faturas	26
Incidências relacionadas com pagamentos ou cobranças bancárias	7
Pedidos de contrato e novas adesões	5
Questões sobre dados contratuais, operacionais ou económicos	2

Pedidos por telefone (Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho)

Em conformidade com o regime jurídico dos centros telefónicos de relacionamento, os pedidos de informação apresentados por telefone que não obtenham resposta imediata devem ser respondidos no prazo de três dias úteis. Em 2024 foram registados três pedidos não resolvidos de forma imediata: dois foram respondidos dentro desse prazo e um fora dele. Não ficaram pedidos pendentes. Os principais motivos de contacto foram relativos a informação geral sobre produtos e serviços e os duplicados de faturas.

Indicador (serviço telefónico)	Resultado
Respostas imediatas registadas	0
Respostas em ≤ 3 dias úteis	2
Respostas em > 3 dias úteis	1
Pedidos sem resposta	0



2.4 Reclamações e compensações

Em 2024 não foram registadas reclamações nem comunicações relativas a restabelecimentos do fornecimento por facto imputável ao cliente, e foram faturadas três compensações num total de 180 €.

Atendimento presencial

A sucursal não dispõe de atendimento presencial, uma vez que o volume de clientes da sua carteira não é elevado. A relação com os clientes é assegurada através dos restantes meios de atendimento disponibilizados, que permitem dar uma resposta adequada aos pedidos recebidos.

Reclamações

Durante o exercício de 2024 não foram registadas reclamações de faturação, funcionamento de equipamentos de medição e qualidade da energia elétrica.

A Cepsa Comercializadora de Energia – Sucursal Portugal não utiliza meios de comunicação de leitura, dado que não é responsável pela leitura dos fornecimentos. Esta atividade compete ao operador de rede de distribuição (ORD), que é o responsável por realizá-la e por a disponibilizar ao comercializador para a faturação dos consumos.

As faturas emitidas pela sucursal incluem os vários números de telefone da empresa distribuidora para a gestão das avarias que possam ocorrer no fornecimento. Deste modo, os clientes dispõem, em qualquer momento, da informação necessária para comunicar qualquer ocorrência diretamente à entidade responsável pela rede.

Restabelecimento do fornecimento por facto imputável ao cliente

Não foram reportadas, durante o exercício de 2024, comunicações relativas a interrupções ou restabelecimentos de fornecimento por facto imputável ao cliente.

Compensações por incumprimento da qualidade de serviço

Durante o exercício de 2024 foram pagas compensações a clientes num montante total de 180 €, correspondentes a 3 compensações aplicadas em cumprimento das obrigações regulatórias e contratuais vigentes. O montante indicado corresponde ao valor total pago aos clientes mediante a sua inclusão na fatura durante o exercício.

Ano	N.º de compensações	Montante total (€)
2024	3	180

Fonte: registos internos da sucursal (lista de verificação do artigo 120.º do RQS).

03

A olhar para o futuro

Clientes prioritários e com necessidades especiais, incidentes, ações de melhoria e conclusões do exercício.

3.1 Precisam de algo diferente?

A 31 de dezembro de 2024, a carteira da sucursal não incluía clientes prioritários nem clientes com necessidades especiais.

Clientes prioritários

O RQS considera clientes prioritários, no setor elétrico, aqueles cuja sobrevivência ou mobilidade depende de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, bem como os que prestam serviços de segurança ou de saúde fundamentais para a comunidade (por exemplo, estabelecimentos hospitalares, forças e serviços de segurança, bombeiros ou proteção civil).

A 31 de dezembro de 2024 não constavam da carteira da sucursal clientes suscetíveis de serem classificados, de forma inequívoca, como clientes prioritários nos termos do RQS. A carteira é composta principalmente por distribuidores e comercializadores de combustíveis, postos de abastecimento, transporte e logística, indústria alimentar, comércio grossista, restauração, indústria química e transformadora e instaladores elétricos.

Clientes com necessidades especiais

O RQS prevê medidas específicas para clientes com limitações no âmbito da visão, da audição, da comunicação oral ou do olfato (esta última em relação ao gás natural). A 31 de dezembro de 2024 não constavam da carteira da sucursal clientes com necessidades especiais enquadráveis nas categorias previstas.

Embora a Sucursal não tenha atualmente na sua carteira este tipo de clientes, encontra-se preparada para os atender adequadamente, tendo adotado, para o efeito, as seguintes medidas:

- › Disponibilização de comunicações e faturas em formatos acessíveis, nomeadamente em letra ampliada ou em formato digital compatível com leitores de ecrã, mediante pedido do cliente.
- › Disponibilização de canais de contacto alternativos ao telefone, como o correio eletrónico, para clientes com limitações auditivas ou de comunicação oral.

3.2 Aprender e melhorar

Durante 2024 não ocorreram incidentes significativos com impacto relevante na comunicação com os clientes nem na prestação dos serviços comerciais, e mantiveram-se medidas de melhoria do serviço.

Incidentes significativos

Durante o exercício de 2024, a prestação dos serviços comerciais e a comunicação com os clientes decorreram sem registo de ocorrências relevantes, mantendo-se em curso as medidas destinadas à melhoria do serviço.

Medidas de melhoria da qualidade de serviço

Durante 2024, a sucursal continuou a desenvolver ações orientadas para:

- › Melhorar a eficiência dos processos de atendimento ao cliente.
- › Otimizar a gestão e o acompanhamento dos pedidos de informação.
- › Reforçar os canais de atendimento telefónico e escrito.
- › Aumentar a qualidade e a rapidez da resposta dada aos clientes.

Desvio identificado: pedidos de informação por escrito (87,07 % dentro do prazo face aos 90 % de referência). Medidas de mitigação adotadas: otimizar a gestão e o acompanhamento dos pedidos de informação.

A monitorização permanente dos indicadores regulatórios permite à sucursal identificar os desvios face aos padrões e orientar as medidas corretivas para os processos que os originam.

3.3 Em síntese

Os indicadores disponíveis para 2024 mostram um desempenho satisfatório no atendimento telefónico comercial e um resultado ligeiramente inferior ao valor de referência nos pedidos de informação por escrito.

- › **Atendimento telefónico comercial:** nível de cumprimento de 91,09 % face ao padrão regulamentar de 85 %.
- › **Pedidos de informação por escrito:** tempo médio de resposta de 5,65 dias úteis e 87,07 % de respostas dentro do prazo regulamentar, ligeiramente abaixo do valor de referência de 90 %.
- › **Pedidos telefónicos não imediatos:** três pedidos, dois respondidos dentro do prazo de três dias úteis e um fora de prazo; nenhum pendente.
- › **Reclamações, clientes prioritários, clientes com necessidades especiais e incidentes significativos:** não foram reportados durante o exercício analisado.
- › **Compensações:** foram pagas 3 compensações num montante total de 180 €.

A sucursal mantém o seu compromisso com a melhoria contínua da qualidade de serviço e com o cumprimento das obrigações estabelecidas pela ERSE e pelo RQS.

Cepsa Comercializadora de Energia – Sucursal Portugal · Exercício 2024



De onde vêm os dados?

Fontes de informação

- › **Dados internos:** lista de verificação do artigo 120.º do RQS (exercício 2024) e classificação de clientes ativos 2024.
- › **ERSE:** Relatório Anual sobre os Mercados de Eletricidade e de Gás Natural em 2024 (erse.pt).
- › **ERSE:** Boletim do Mercado Liberalizado de Eletricidade, dezembro de 2024. A série histórica 2017–2024 de penetração do mercado livre reproduz dados da ERSE incluídos no Relatório da Qualidade de Serviço 2025 da EDP Comercial.

Notas metodológicas

- › Atendimento telefónico: quociente entre os atendimentos atendidos num tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos e o total de atendimentos ($552 / 606 = 91,09 \%$). Padrão: 85 %.
- › Pedidos por escrito: quociente entre os pedidos respondidos num prazo igual ou inferior a 15 dias úteis e os pedidos recebidos ($101 / 116 = 87,07 \%$). Valor de referência: 90 %.
- › Os montantes estão expressos em euros e as percentagens arredondadas a duas casas decimais (indicadores) ou a uma casa decimal (carteira).

Glossário

Sigla	Significado
CPE	Código do ponto de entrega
ERSE	Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos
RQS	Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás
BTN / BTE	Baixa tensão normal / baixa tensão especial
MT / AT / MAT	Média tensão / alta tensão / muito alta tensão

moeve