

Relatório da Qualidade de Serviço 2025

Exercício 2025 · Artigo 120.º do RQS

Cepsa Comercializadora · Portugal



Relatório da Qualidade de Serviço 2025

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 2025, 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 2025 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 2025 (249 CPE ativos).
- › Fontes públicas da ERSE para a descrição do contexto regulatório e do mercado elétrico em 2025, 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 2025



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 desenvolve a sua atividade no mercado liberalizado de eletricidade em Portugal com o compromisso de proporcionar aos seus clientes um serviço assente na proximidade, na transparência e na melhoria contínua da qualidade do atendimento. Integrada no grupo energético Moeve, a empresa procura responder aos desafios de um setor em constante transformação através de soluções energéticas competitivas e de uma gestão orientada para a excelência operacional.

Exercício 2025: 48 clientes de eletricidade e 249 CPE ativos. 83,95 % dos atendimentos telefónicos comerciais foram atendidos em 60 segundos ou menos (padrão: 85 %).

A atuação da empresa enquadra-se na estratégia corporativa Positive Motion, que define a visão de longo prazo da Moeve para a transição energética, promovendo a inovação, a digitalização e a sustentabilidade como pilares fundamentais do desenvolvimento do negócio. Neste contexto, a qualidade de serviço prestado aos clientes assume um papel central, constituindo um elemento essencial para reforçar a confiança e criar relações duradouras com os consumidores.

Durante 2025, a Cepsa Comercializadora de Energia – Sucursal Portugal continuou a consolidar a sua presença no mercado português de eletricidade. No final do exercício, a carteira era constituída por 48 clientes e 249 CPE ativos, refletindo a manutenção de uma base sólida de clientes empresariais e um aumento do número de pontos de entrega sob gestão relativamente ao ano anterior.

A monitorização dos indicadores de qualidade de serviço, a otimização dos processos de atendimento e o acompanhamento permanente das necessidades dos clientes mantiveram-se como prioridades ao longo do exercício. Paralelamente, a empresa prosseguiu o desenvolvimento de iniciativas destinadas a melhorar a eficiência dos canais de comunicação, a reduzir os tempos de resposta e a reforçar a qualidade global da experiência do cliente.

O presente relatório apresenta os resultados alcançados durante o exercício de 2025, em conformidade com o disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço da ERSE, assegurando uma divulgação transparente da informação relativa ao desempenho da empresa e ao cumprimento das obrigações aplicáveis aos comercializadores de eletricidade em Portugal.



1.2 O mercado e o nosso contexto

O exercício de 2025 caracterizou-se por um consumo elétrico em máximos históricos, pela consolidação do mercado livre e pelas restrições técnicas aplicadas ao sistema após o apagão ibérico de 28 de abril.

Consumo e produção. Segundo a REN (Redes Energéticas Nacionais), o consumo de eletricidade abastecido a partir da rede pública atingiu em 2025 um máximo histórico de 53,1 TWh, mais 3,2 % do que em 2024. A produção renovável foi de 37 TWh, também um máximo histórico, e cobriu 68 % do consumo (70 % em 2024), apesar das restrições técnicas impostas após o apagão de 28 de abril. A produção não renovável, praticamente toda a partir de gás natural, totalizou 7,9 TWh, mais 54 % do que no ano anterior.

Mercado retalhista. No final de dezembro de 2025, o mercado livre de eletricidade contava com cerca de 5,8 milhões de clientes (5.793.812), mais 2,0 % do que um ano antes, e com um consumo anualizado de 45.597 GWh, mais 9,5 %. O mercado livre representava 87,8 % dos clientes e 95,0 % do consumo de Portugal continental. Só em dezembro, 79.380 clientes mudaram de comercializador dentro do mercado livre e 4.260 passaram do comercializador de último recurso para um fornecimento em mercado.

Preços e tarifas. A ERSE aprovou, a 16 de dezembro de 2024, as tarifas e preços da energia elétrica para 2025 (Diretiva n.º 12/2024), com uma subida média de 2,1 % nas tarifas transitórias de venda a clientes finais em baixa tensão normal (BTN) e um preço médio das tarifas de acesso às redes de 94,6 €/MWh.

Indicador do mercado elétrico, 2025	Valor
Variação do consumo de eletricidade (REN)	+3,2 % (53,1 TWh)
Produção renovável sobre o consumo	68 % (70 % em 2024)
Clientes em mercado livre / consumo em mercado livre	≈ 87,8 % / ≈ 95,0 %
Clientes em mercado livre (final de 2025)	≈ 5,8 milhões (+2,0 %)
Consumo anualizado em mercado livre	45.597 GWh (+9,5 %)
Mudanças de comercializador em mercado livre (dezembro de 2025)	79.380 clientes
Tarifas transitórias de venda a clientes finais (BTN)	+2,1 %
Preço médio das tarifas de acesso às redes	94,6 €/MWh

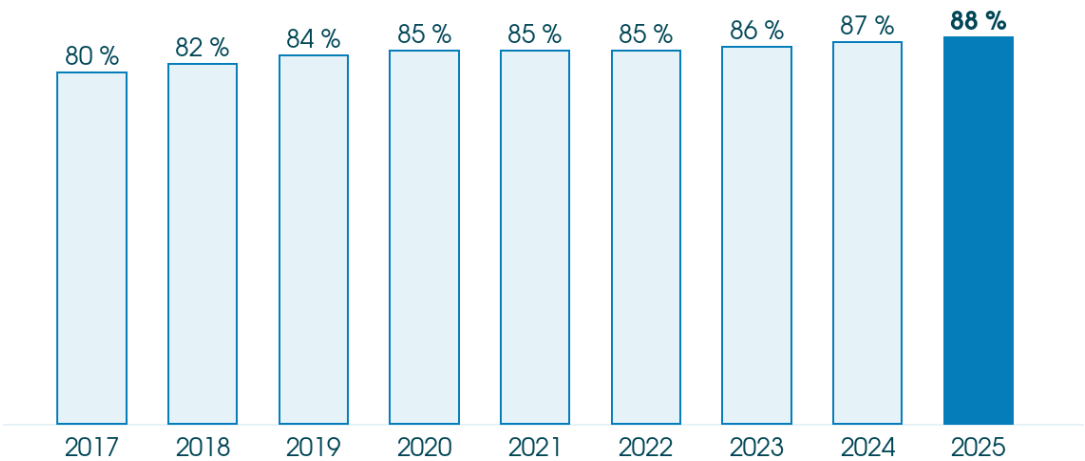
Fonte: ERSE (Boletim do Mercado Liberalizado de Eletricidade, dezembro de 2025; Diretiva n.º 12/2024) e REN (consumo e produção renovável de 2025).



Como funciona o mercado?

Adesão ao mercado livre

No final de 2025, cerca de 5,8 milhões de clientes de eletricidade estavam no mercado livre, mais 2,0 % 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.



Penetração do 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).
- › **Diretiva da ERSE n.º 12/2024. 16 de dezembro:** aprovação das tarifas e preços da energia elétrica e de outros serviços para 2025.



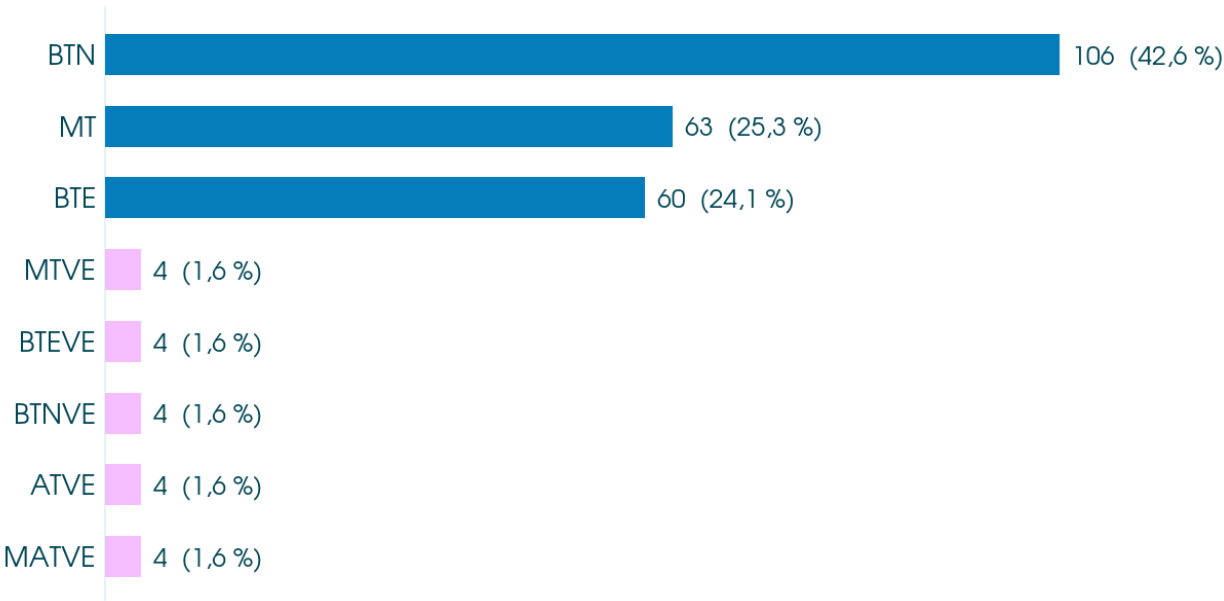
1.3 Quem são os nossos clientes?

A 31 de dezembro de 2025, a carteira da sucursal era composta por 48 clientes exclusivamente de eletricidade, que agrupavam 249 CPE ativos.



Distribuição por nível de tensão

Predominam os CPE em baixa tensão (BTN1, BTN2, BTE e BTE_D: 166 CPE, 66,7 %), seguidos da média tensão (MT: 63 CPE, 25,3 %). Os restantes 20 CPE (8,0 %) correspondem a níveis com o sufixo «VE», repartidos por igual por cinco categorias.



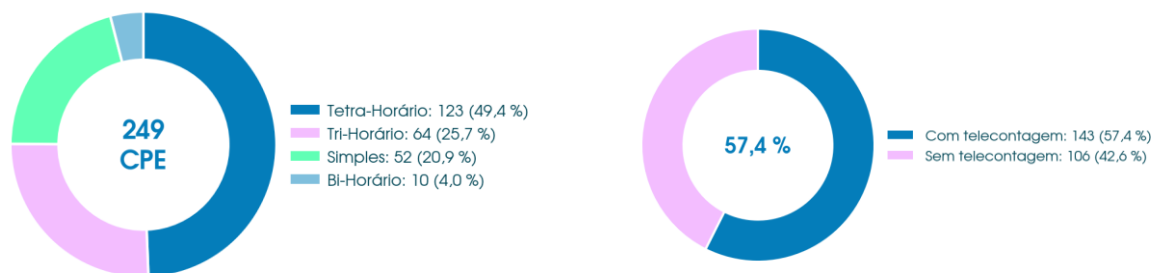
Número de CPE por nível de tensão (total: 249). Fonte: Classificação de clientes ativos 2025.

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

Perfil da nossa carteira

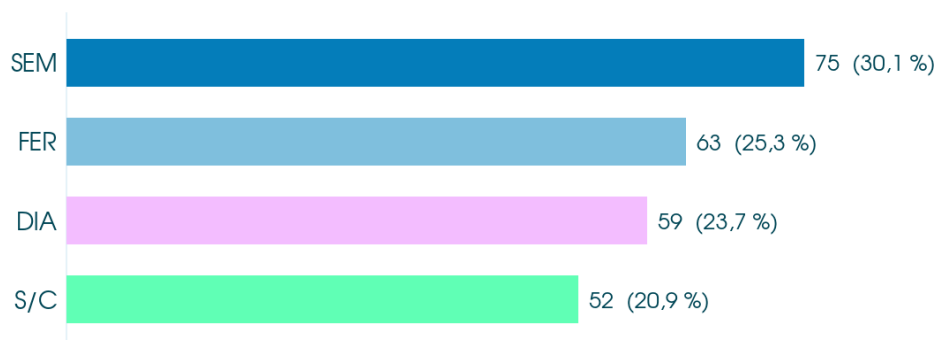
Opção tarifária e telecontagem

A opção tarifária mais frequente é a Tetra-Horário (123 CPE, 49,4 %), seguida da Tri-Horário (64 CPE, 25,7 %), da Simples (52 CPE, 20,9 %) e da Bi-Horário (10 CPE, 4,0 %). 57,4 % dos CPE dispõem de telecontagem.



Distribuição por opção tarifária (esquerda) e por disponibilidade de telecontagem (direita). Fonte: Classificação de clientes ativos 2025.

Ciclo horário



Nota: SEM = ciclo semanal; DIA = ciclo diário; S/C = sem ciclo horário (tarifa simples). O código FER (Feriados) segundo 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 2025

- 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 2025 mostram um resultado ligeiramente inferior ao padrão no atendimento telefónico e abaixo do valor de referência nos pedidos de informação por escrito.

83,95 % atendimentos telefónicos em ≤ 60 s	84,68 % pedidos por escrito respondidos em ≤ 15 dias úteis	8 compensações por 278,32 €
---	---	--------------------------------

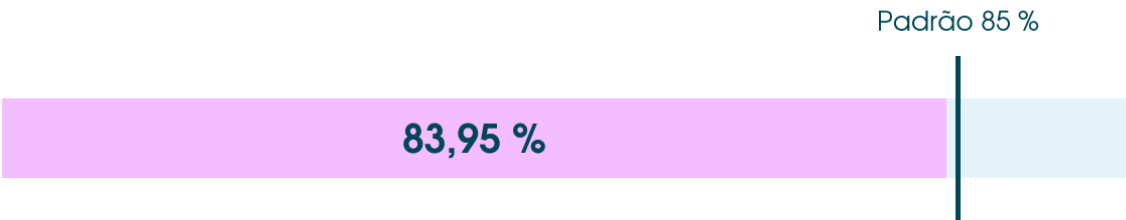
Indicador	Padrão	Resultado 2025	Avaliação
Atendimento telefónico comercial em ≤ 60 s	85 %	83,95 %	Não cumpre o padrão
Pedidos de informação por escrito em ≤ 15 dias úteis	90 %	84,68 %	Não atinge o valor de referência
Pedidos telefónicos não imediatos em ≤ 3 dias úteis	3 dias úteis	6 de 18	12 pedidos 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	—	8 (278,32 €)	Informativo

Leitura dos resultados

No atendimento telefónico comercial, o resultado situa-se 1,05 pontos percentuais abaixo do padrão regulamentar de 85 %. Nos pedidos de informação por escrito, a percentagem de respostas dentro do prazo de 15 dias úteis situa-se 5,32 pontos percentuais abaixo do valor de referência de 90 %, com um tempo médio de resposta de 6,50 dias úteis. Estes resultados estão associados às medidas adotadas no âmbito do atendimento nos canais telefónico e escrito e sobre a gestão e o acompanhamento de pedidos de informação descritas no ponto 3.2.

2.2 Do outro lado do telefone

83,95 % dos atendimentos telefónicos comerciais de 2025 foram atendidos num tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos, ficando abaixo do padrão regulamentar de 85 %.



Atendimentos telefónicos comerciais atendidos em ≤ 60 segundos

Durante o exercício de 2025 foram registados 972 atendimentos telefónicos de carácter comercial, dos quais 816 foram atendidos num tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos e 156 num tempo superior. Registaram-se ainda 742 chamadas abandonadas pelos clientes antes de serem atendidas.



Distribuição das chamadas telefónicas comerciais, 2025 (número de chamadas).

Indicador	Resultado
Atendimentos em ≤ 60 segundos	816
Atendimentos em > 60 segundos	156
Total de atendimentos	972
Tempo total acumulado de espera das chamadas abandonadas	49.980 s
Tempo médio de espera das chamadas abandonadas	67,36 s
Percentagem de atendimentos em ≤ 60 segundos	83,95 %

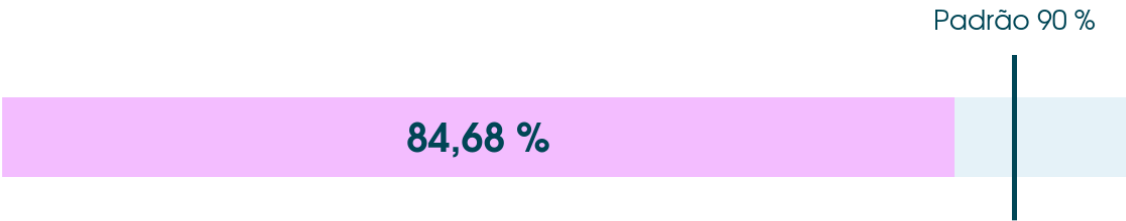
Resultado: não se cumpre o padrão regulamentar (85 %).



2.3 Como respondemos aos pedidos de informação

84,68 % 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 2025 foram recebidos 111 pedidos de informação por escrito, dos quais 94 foram respondidos dentro do prazo de 15 dias úteis, 16 fora de prazo e 1 permanecia sem resposta no final do período analisado. O tempo médio de resposta foi de 6,50 dias úteis (soma dos tempos de resposta: 714,52 dias úteis).



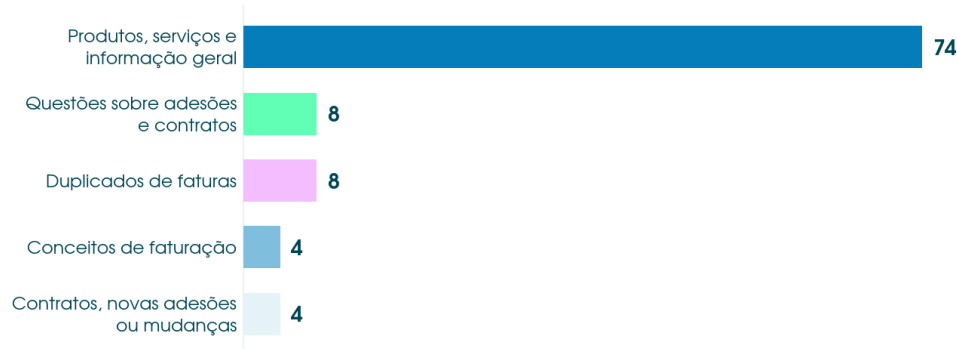
■ Respondidos $\leq$ 15 dias úteis: 94 ■ > 15 dias úteis: 16 ■ Sem resposta: 1

Distribuição dos pedidos por escrito segundo o prazo de resposta, 2025 (número de pedidos).



O que nos perguntam por telefone?

Principais temas



Pedidos por escrito por tema, 2025 (número de pedidos).

Tema	N.º de pedidos
Questões sobre produtos, serviços e informação geral	74
Questões sobre adesões e contratos	8
Pedidos de duplicados de faturas	8
Questões sobre conceitos de faturação	4
Pedidos de contrato, nova adesão ou mudança	4

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 2025 foram registados dezoito pedidos não resolvidos de forma imediata: seis foram respondidos dentro desse prazo e doze fora dele, com um tempo médio de resposta de 11,45 dias úteis. Não ficaram pedidos pendentes. Os principais motivos de contacto foram relativos a informação geral sobre produtos e serviços e as questões sobre adesões e contratos.

Indicador (serviço telefónico)	Resultado
Respostas imediatas registadas	0
Respostas em ≤ 3 dias úteis	6
Respostas em > 3 dias úteis	12
Pedidos sem resposta	0

2.4 Reclamações e compensações

Em 2025 não foram registadas reclamações nem comunicações relativas a restabelecimentos do fornecimento por facto imputável ao cliente, e foram faturadas oito compensações num total de 278,32 €.

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 2025 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 2025, comunicações relativas a interrupções ou restabelecimentos de fornecimento por facto imputável ao cliente.

Compensações por incumprimento da qualidade de serviço

Durante o exercício de 2025 foram pagas compensações a clientes num montante total de 278,32 €, correspondentes a 8 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 (€)
2025	8	278,32

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 2025, 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 2025 a carteira de clientes não incluía 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 2025 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 2025 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 2025, 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 2025, a sucursal continuou a desenvolver ações orientadas para:

- › Melhorar a eficiência operacional dos canais de atendimento.
- › Reforçar a gestão e o acompanhamento dos pedidos de informação.
- › Otimizar os tempos de resposta nos canais telefónico e escrito.
- › Melhorar a experiência do cliente através da simplificação dos processos de atendimento.

Desvios identificados: atendimento telefónico comercial (83,95 % em ≤ 60 s face aos 85 % do padrão) e pedidos de informação por escrito (84,68 % dentro do prazo face aos 90 % de referência). Medidas de mitigação adotadas: otimizar os tempos de resposta nos canais telefónico e escrito e reforçar 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 2025 mostram um desempenho adequado da qualidade do serviço comercial, embora se identifiquem oportunidades de melhoria no atendimento telefónico comercial e nos pedidos de informação por escrito, cujos resultados ficam abaixo do padrão e do valor de referência, respetivamente.

- › **Atendimento telefónico comercial:** nível de cumprimento de 83,95 % face ao padrão regulamentar de 85 %.
- › **Pedidos de informação por escrito:** tempo médio de resposta de 6,50 dias úteis e 84,68 % de respostas dentro do prazo regulamentar, abaixo do valor de referência de 90 %.
- › **Pedidos telefónicos não imediatos:** dezoito pedidos, seis respondidos dentro do prazo de três dias úteis e doze fora de prazo (tempo médio de resposta de 11,45 dias úteis); nenhum pendente.
- › **Reclamações, clientes prioritários, clientes com necessidades especiais e incidentes significativos:** não foram reportados durante o exercício analisado.
- › **Compensações:** foram pagas 8 compensações num montante total de 278,32 €.

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 2025



De onde vêm os dados?

Fontes de informação

- › **Dados internos:** lista de verificação do artigo 120.º do RQS (exercício 2025) e classificação de clientes ativos 2025.
- › **ERSE:** Diretiva n.º 12/2024, de 16 de dezembro, relativa às tarifas e preços da energia elétrica e de outros serviços em 2025 (erse.pt).
- › **REN:** Redes Energéticas Nacionais, balanço do sistema elétrico nacional de 2025 (consumo e produção renovável).
- › **ERSE:** Boletim do Mercado Liberalizado de Eletricidade, dezembro de 2025. 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; o dado de 2025 provém do próprio boletim.

Notas metodológicas

- › Atendimento telefónico: quociente entre os atendimentos atendidos num tempo de espera igual ou inferior a 60 segundos e o total de atendimentos (816 / 972 = 83,95 %). Padrão: 85 %.
- › Pedidos por escrito: quociente entre os pedidos respondidos num prazo igual ou inferior a 15 dias úteis e os pedidos recebidos (94 / 111 = 84,68 %). 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