

Relatório da Qualidade de Serviço 2025

Relatório da Qualidade de Serviço 2025

USENERGY

1. Mensagem da Gerência

O ano de 2025 representou mais um período de consolidação da atividade da USENERGY no mercado liberalizado de eletricidade e gás natural, marcado pelo reforço do compromisso da empresa com a qualidade de serviço, a proximidade ao cliente e o cumprimento rigoroso das obrigações regulamentares aplicáveis ao setor energético.

Ao longo do ano, a USENERGY continuou a investir na melhoria dos seus processos internos e dos seus canais de comunicação, privilegiando um modelo de relacionamento assente em soluções digitais e atendimento remoto, orientado para a eficiência operacional e para uma resposta célere às necessidades dos clientes.

Os indicadores apresentados neste relatório demonstram uma evolução positiva da atividade da empresa, destacando-se a melhoria significativa dos tempos de atendimento telefónico, o crescimento sustentado do número de pontos de consumo geridos e o cumprimento integral dos prazos regulamentares associados ao tratamento de pedidos de informação e reclamações.

A USENERGY mantém como prioridade a melhoria contínua da experiência do cliente, procurando assegurar um serviço de qualidade, transparente e alinhado com os princípios definidos no Regulamento da Qualidade de Serviço da ERSE.

2. Enquadramento da USENERGY

A USENERGY é uma comercializadora de eletricidade e gás natural que exerce a sua atividade no mercado liberalizado de energia em Portugal, assegurando o fornecimento de energia a clientes domésticos e empresariais.

A atividade da empresa assenta numa estrutura operacional orientada para a proximidade ao cliente, a eficiência dos processos internos e o cumprimento das obrigações regulamentares aplicáveis ao setor energético, procurando assegurar elevados padrões de qualidade de serviço comercial.

No âmbito do relacionamento com os clientes, a USENERGY privilegia canais de comunicação remotos e digitais, nomeadamente o atendimento telefónico, o correio eletrónico e outros meios eletrónicos de

contacto e apoio ao cliente. Neste contexto, a empresa não dispõe de centros de atendimento presencial, adotando um modelo de funcionamento desmaterializado e alinhado com os princípios de eficiência operacional e simplificação dos processos de comunicação.

Ao longo de 2025, a USENERGY registou uma evolução positiva da sua atividade, verificando-se um crescimento do número de pontos de consumo geridos e uma melhoria dos indicadores associados ao atendimento e acompanhamento comercial dos clientes.

3. Enquadramento Regulatório

O presente Relatório da Qualidade de Serviço (RQS) é elaborado nos termos da Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás, aprovado pela ERSE, refletindo os principais indicadores de qualidade de serviço comercial aplicáveis à atividade desenvolvida pela USENERGY durante o ano de 2025.

O RQS estabelece as obrigações aplicáveis aos comercializadores de energia elétrica e gás natural no âmbito do relacionamento com os clientes, designadamente em matérias relacionadas com atendimento comercial, pedidos de informação, reclamações, continuidade de serviço, clientes prioritários e mecanismos de compensação.

Neste contexto, a USENERGY procede à monitorização e reporte periódico dos indicadores de qualidade de serviço comercial previstos na regulamentação aplicável, assegurando o cumprimento das obrigações de registo, acompanhamento e reporte definidas pela ERSE.

A informação apresentada no presente relatório resulta dos reportes trimestrais submetidos à ERSE ao longo de 2025, tendo como objetivo evidenciar o desempenho da empresa no âmbito da qualidade de serviço prestada aos seus clientes de eletricidade e gás natural.

4. Estrutura de Atendimento e Comunicação

A USENERGY assegura o relacionamento com os seus clientes através de um modelo de atendimento assente em canais de comunicação remotos e digitais, privilegiando soluções de contacto eficientes, acessíveis e adaptadas às necessidades dos consumidores.

O atendimento comercial da empresa é assegurado maioritariamente através de atendimento telefónico, correio eletrónico e outros meios digitais de apoio e comunicação com os clientes, permitindo o acompanhamento das diversas matérias relacionadas com a atividade de comercialização de eletricidade e gás natural.

A empresa não dispõe de centros de atendimento presencial, adotando um modelo de funcionamento desmaterializado orientado para a eficiência operacional e para a otimização dos processos de relacionamento comercial.

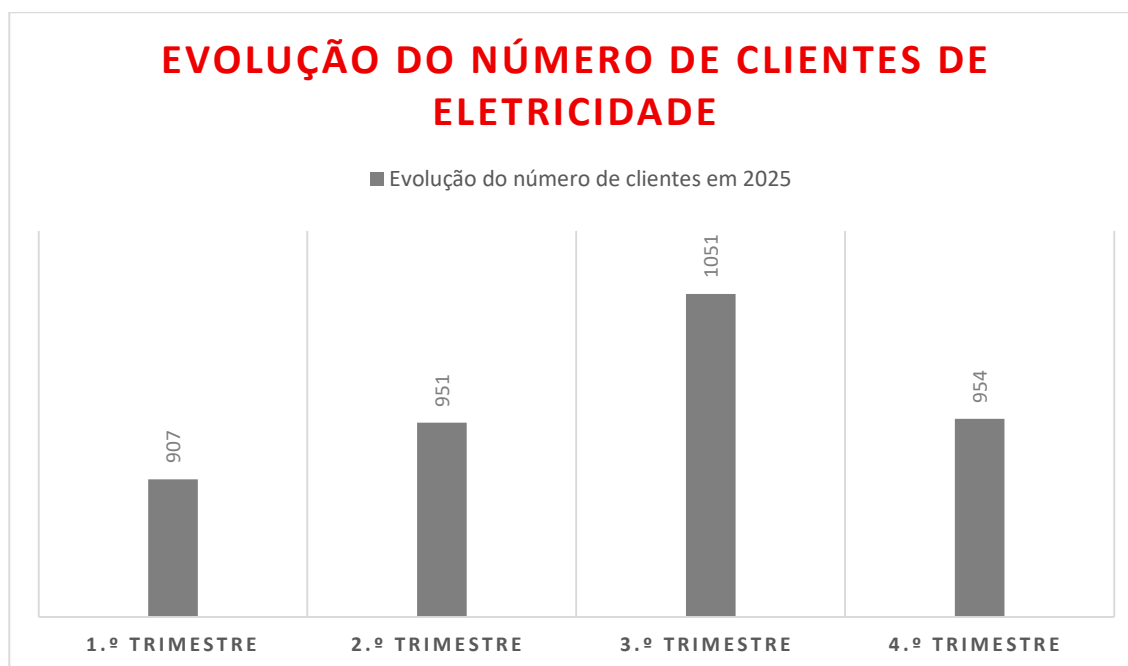
Ao longo de 2025, a USENERGY assegurou o tratamento e acompanhamento dos pedidos de informação, reclamações e restantes solicitações comerciais através dos diferentes canais disponibilizados aos clientes verificando-se uma evolução positiva dos indicadores associados ao atendimento telefónico e à capacidade de resposta comercial.

No âmbito do atendimento telefónico, a empresa registou uma melhoria significativa dos tempos de resposta ao longo do ano, evidenciando o reforço da eficiência operacional e da capacidade de acompanhamento das solicitações apresentadas pelos clientes.

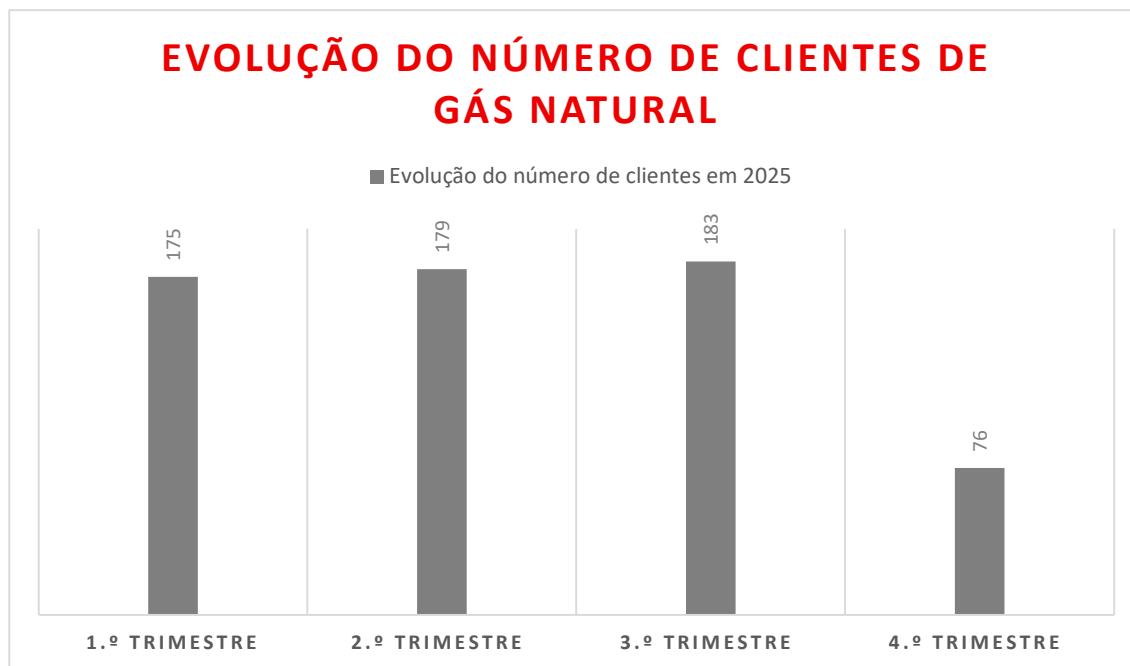
5. Evolução da Atividade em 2025

Ao longo de 2025, a USENERGY manteve a sua atividade de comercialização de eletricidade e gás natural no mercado liberalizado, verificando-se uma evolução positiva dos principais indicadores operacionais associados à gestão da carteira de clientes e dos pontos de consumo.

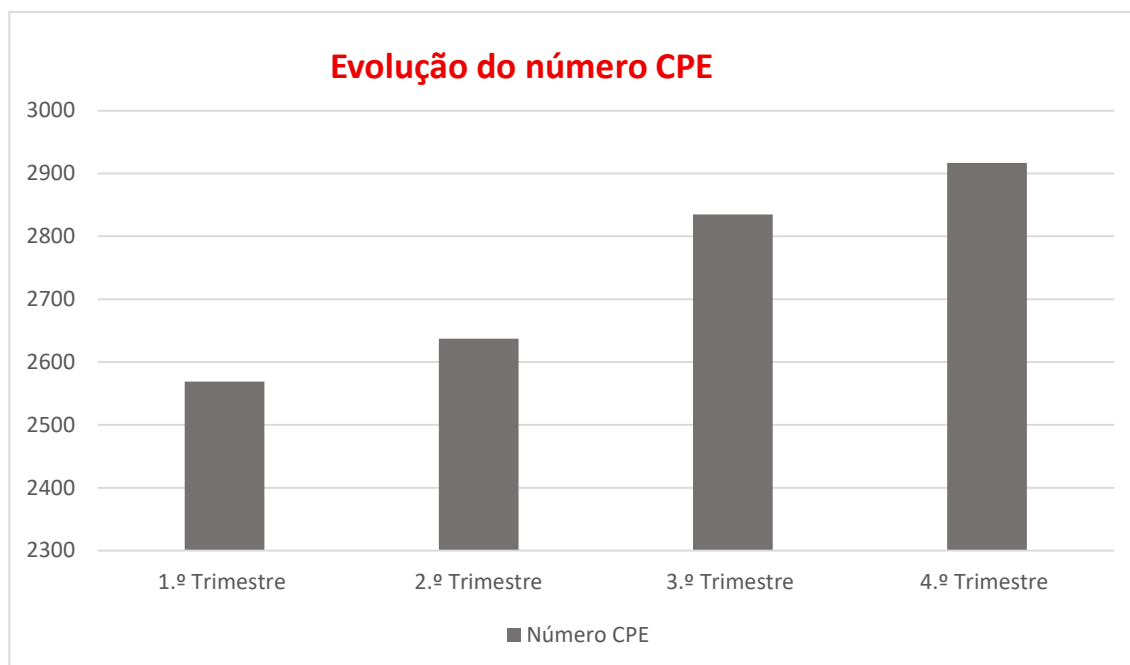
No segmento da eletricidade, a empresa registou uma evolução gradual do número de clientes ao longo do ano, com crescimento até ao terceiro trimestre e estabilização da carteira no final do período em análise.



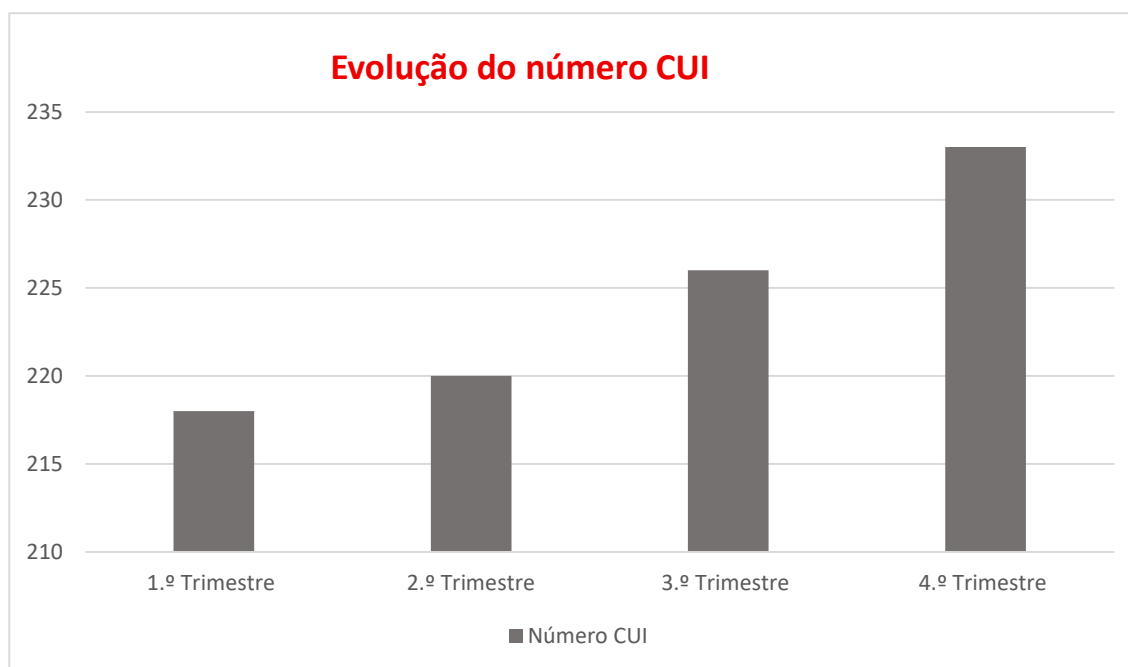
No segmento do gás natural, os valores registados, mantiveram-se relativamente estáveis durante grande parte do ano, verificando-se uma redução do número de clientes no quarto trimestre.



Relativamente aos pontos de entrega associados à atividade da empresa, verificou-se um crescimento contínuo do número de CPE ao longo de 2025, evidenciando a evolução da atividade operacional da USENERGY.



No segmento do gás natural, o número de CUI manteve igualmente uma evolução positiva e estável ao longo do ano.



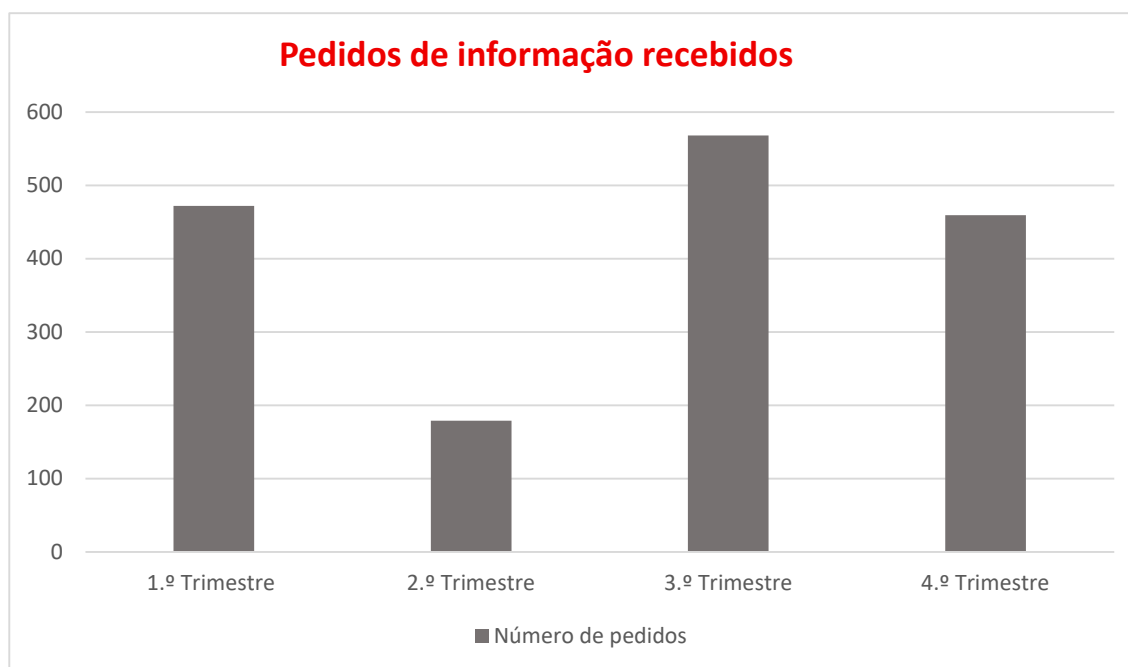
Os indicadores apresentados evidenciam a evolução da atividade da USENERGY ao longo de 2025, bem como o acompanhamento operacional associado à gestão da carteira de clientes e dos pontos de consumo de eletricidade e gás natural.

6. Atendimento Telefónico e Pedidos de Informação

6.1 Pedidos de informação recebidos

Ao longo de 2025, a USENERGY assegurou o acompanhamento e resposta aos pedidos de informação apresentados pelos clientes através dos diferentes canais de comunicação disponibilizados pela empresa, mantendo níveis consistentes de cumprimento dos prazos regulamentares aplicáveis.

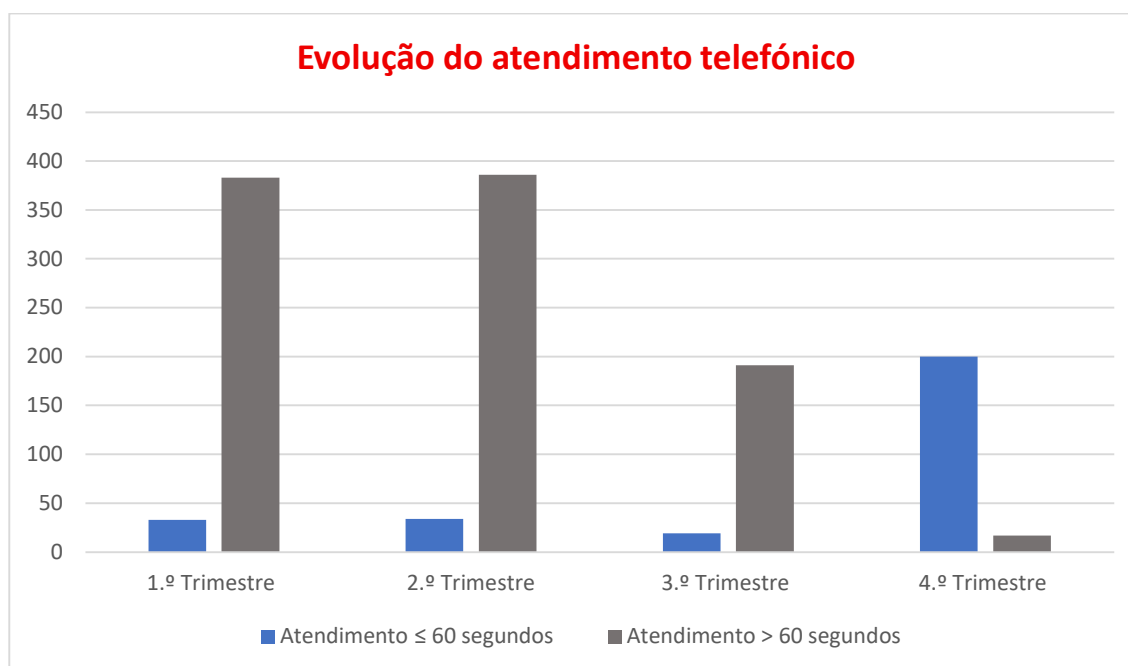
Durante o período de análise, todos os pedidos de informação recebidos foram respondidos dentro dos prazos regulamentares definidos, não se registando pedidos pendentes ou respondidos fora de prazo.



Os principais temas associados aos pedidos de informação recebidos ao longo do ano estiveram relacionados com questões comerciais, alterações contratuais, rescisões contratuais e pedidos de esclarecimento associados à atividade de comercialização de eletricidade e gás natural.

6.2 Atendimento Telefónico

O atendimento telefónico constitui um dos principais canais de contacto com os clientes ao longo de 2025, verificando-se uma melhoria significativa dos indicadores de desempenho associados aos tempos de resposta no decorrer do ano.



A evolução dos indicadores de atendimento telefónico evidencia uma melhoria significativa da capacidade de resposta da USENERGY no final de 2025, verificando-se um aumento substancial do número de atendimentos realizados em menos de 60 segundos.

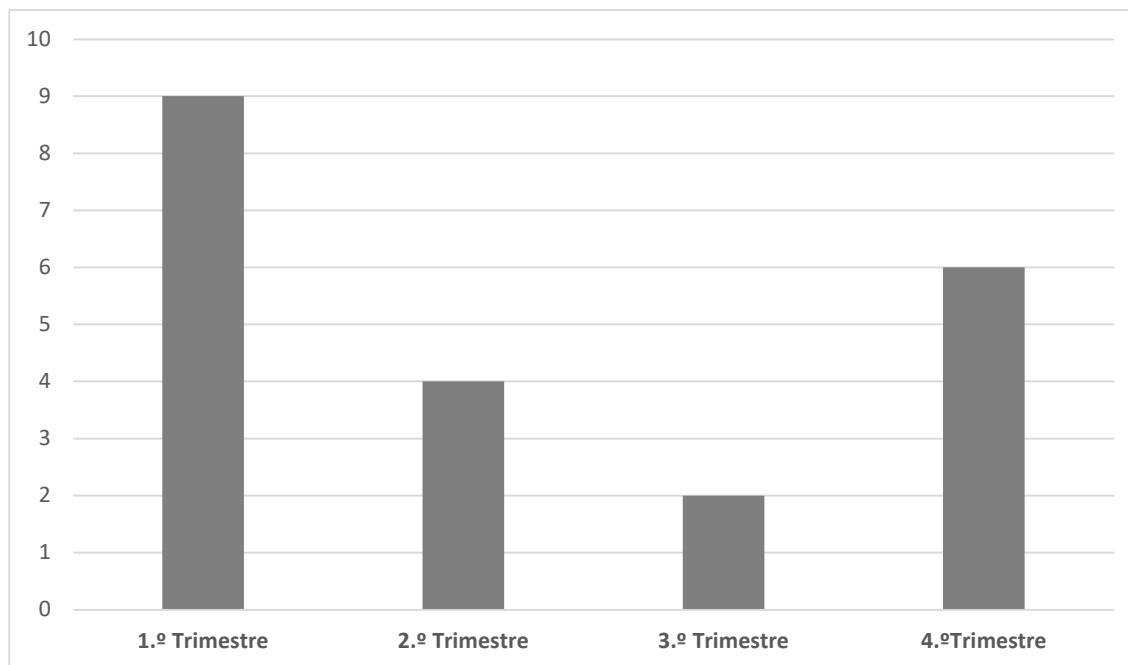
Ao longo do ano não se registaram situações relevantes de chamadas barradas ou desistências de chamadas no âmbito dos indicadores reportados.

7. Reclamações e Cumprimentos Regulamentar

A USENERGY assegurou ao longo de 2025 o acompanhamento e tratamento das reclamações apresentadas pelos clientes no âmbito da atividade de comercialização de eletricidade e gás natural, mantendo níveis consistentes de cumprimento dos prazos regulamentares aplicáveis.

As reclamações recebidas estiveram maioritariamente relacionadas com matérias concorrentes da atividade comercial, designadamente faturação, pagamento, leituras, alterações contratuais e outros temas associados ao relacionamento comercial com os clientes.

7.1 Reclamações sobre faturação

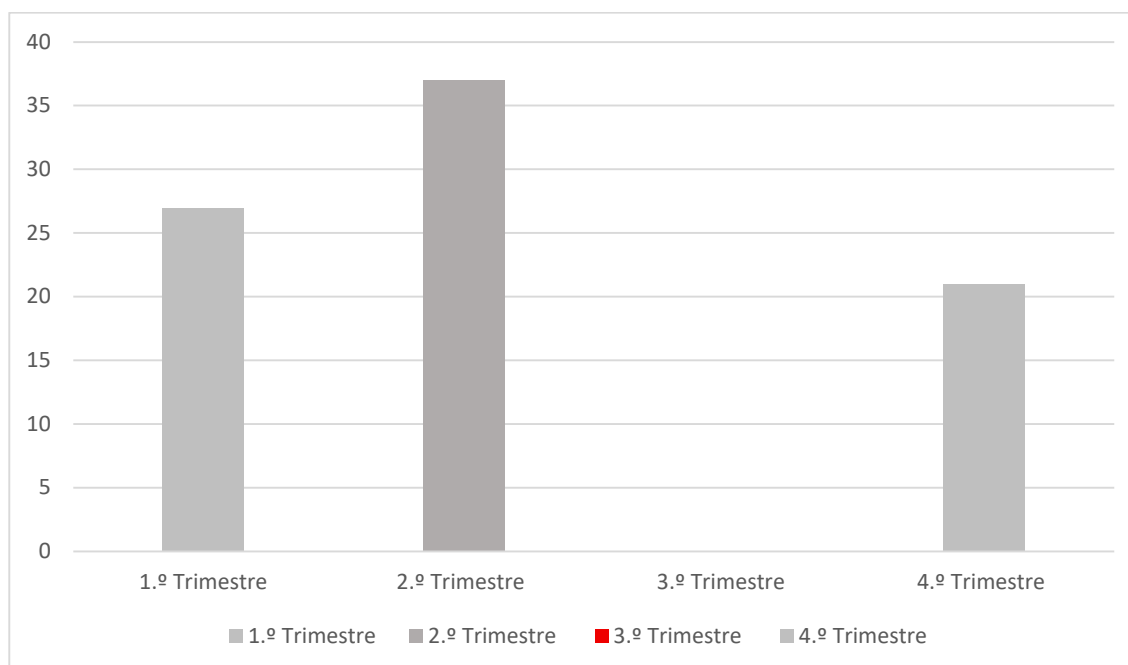


Todas as reclamações sobre faturação recebidas ao longo de 2025 foram respondidas dentro dos prazos regulamentares aplicáveis, não se registando reclamações pendentes ou respondidas fora de prazo no âmbito dos indicadores reportados à ERSE.

8. Indicadores Operacionais e Continuidade de Serviço

No âmbito da atividade de comercialização de eletricidade e gás natural, a USENERGY monitorizou ao longo de 2025 diversos indicadores associados à continuidade de serviço, processos de interrupção e restabelecimento do fornecimento, articulação com os operadores das redes e acompanhamento das situações operacionais reportadas pelos clientes.

8.1 Pedidos de restabelecimento



No âmbito dos indicadores reportados, não se registaram incumprimentos relevantes associados aos prazos regulamentares de restabelecimento de fornecimento.

8.2 Visitas Combinadas

No decorrer de 2025 foram igualmente registadas situações associadas a visitas combinadas realizadas em articulação com os operadores das redes de distribuição, no contexto dos procedimentos operacionais aplicáveis à atividade de comercialização de energia.

No decorrer do ano de 2025 foram agendadas 172 visitas combinadas.

8.3 Reduções de Potência e Interrupções

Durante o período em análise, a USENERGY acompanhou igualmente situações relacionadas com reduções de potência contratada, interrupções de fornecimento e respetivos procedimentos operacionais associados ao relacionamento com os operadores das redes de distribuição.

Os indicadores registados ao longo de 2025 evidenciam o acompanhamento operacional assegurado pela empresa no âmbito da gestão da atividade comercial e dos processos associados à continuidade do fornecimento de energia.

9. Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais



Ao longo de 2025, a USENERGY registou igualmente clientes prioritários associados a situações enquadradas no âmbito regulamentar aplicável, assegurando o respetivo acompanhamento no contexto da atividade desenvolvida pela empresa.

A monitorização destes indicadores integra os mecanismos de acompanhamento operacional e de qualidade de serviço da USENERGY, procurando assegurar o cumprimento das obrigações regulamentares aplicáveis à proteção e acompanhamento dos clientes em situações consideradas prioritárias ou particularmente sensíveis.

10.Conclusões

O ano de 2025 ficou marcado pela consolidação da atividade da USENERGY enquanto comercializadora de eletricidade e gás natural, verificando-se uma evolução positiva dos principais indicadores operacionais e de qualidade de serviço comercial monitorizados ao longo do período em análise.

Os indicadores apresentados neste relatório evidenciam o cumprimento das obrigações regulamentares aplicáveis no âmbito do RQS, destacando-se o cumprimento integral dos prazos associados ao tratamento de pedidos de informação e reclamações, bem como a melhoria significativa dos indicadores de atendimento telefónico registada no final do ano.

Ao longo de 2025, a USENERGY assegurou igualmente o acompanhamento operacional dos processos relacionados com continuidade de serviço, restabelecimentos, clientes prioritários e restantes indicadores previstos no âmbito da atividade de comercialização de energia.

A evolução registada nos indicadores operacionais e de atendimento reflete o reforço da capacidade de resposta da empresa e o compromisso contínuo com a melhoria da qualidade de serviço prestada aos seus clientes.

A USENERGY continuará a privilegiar uma abordagem orientada para a eficiência operacional, proximidade ao cliente, melhoria contínua dos processos internos e cumprimento rigoroso das obrigações regulamentares aplicáveis aos setores elétrico e do gás natural.