



ág generaluz
da energia tratamos nós



**RELATÓRIO ANUAL DA
QUALIDADE DE SERVIÇO**
2025

Publicado em conformidade com o Regulamento da Qualidade de Serviço (ERSE)

ÍNDICE

1. <u>Sobre a Ágoraluz</u>	3
2. <u>Enquadramento Regulamentar</u>	3
3. <u>Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço</u>	4
3.1. <u>Atendimento Presencial</u>	4
3.2. <u>Atendimento Telefónico</u>	4
3.3. <u>Comunicação de Leituras</u>	5
3.4. <u>Pedidos de Informação por Escrito</u>	6
4. <u>Obrigações Individuais de Qualidade de Serviço</u>	8
4.1. <u>Reclamações</u>	8
4.1.1. <u>Desempenho Global em Reclamações</u>	8
4.1.2. <u>Reclamações sobre Faturação</u>	9
4.1.3. <u>Reclamações sobre Equipamento de Medição</u>	9
4.1.4. <u>Reclamações sobre Qualidade da Energia Elétrica</u>	10
4.1.5. <u>Outras Reclamações</u>	10
5. <u>Outros Temas no Âmbito da Qualidade de Serviço</u>	11
5.1. <u>Visitas Combinadas</u>	11
5.2. <u>Reduções de potência e interrupções por facto imputável ao cliente</u>	11
5.3. <u>Restabelecimento do fornecimento após interrupção</u>	12
6. <u>Compensações</u>	13
7. <u>Clientes com Necessidades Especiais e Prioritários</u>	14
7.1. <u>Clientes com Necessidades Especiais</u>	14
7.2. <u>Clientes Prioritários</u>	14
8. <u>Ações de Melhoria da Qualidade de Serviço</u>	15
9. <u>Conclusão</u>	16

1. Sobre a Ágoraluz

A Ágoraluz é uma comercializadora de energia elétrica no mercado liberalizado, cuja atividade tem início formal no final de 2020. A empresa foi fundada por dois profissionais com experiência consolidada no setor energético, com o propósito de promover um modelo de comercialização assente na transparência, na proximidade com os clientes e na simplicidade das soluções oferecidas.

Com uma carteira de clientes consolidada a partir do quarto trimestre de 2024, a Ágoraluz apresenta, com sentido de responsabilidade e compromisso regulamentar, o seu primeiro Relatório de Qualidade de Serviço (RQS). A empresa opera exclusivamente no segmento elétrico, sem presença física em loja e sem fornecimento de gás natural, assegurando o contacto com os clientes através de canais telefónico e escrito, em conformidade com os meios de atendimento exigidos para comercializadores no mercado liberalizado.

2. Enquadramento Regulamentar

O Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), estabelece os padrões de desempenho e as obrigações aplicáveis às entidades que integram os setores elétrico e do gás, incluindo os comercializadores em regime de mercado. No plano da atividade comercial, o RQS define requisitos que abrangem o atendimento, a gestão de pedidos de informação, o tratamento de reclamações e a prestação de serviços relacionados com o fornecimento de energia.

As entidades abrangidas estão obrigadas à monitorização e ao reporte periódico de indicadores de desempenho, que permitem avaliar a qualidade do serviço prestado e assegurar a transparência na relação com os clientes. O presente relatório cumpre essa obrigação e funciona, simultaneamente, como instrumento de gestão interna, permitindo acompanhar o desempenho operacional e identificar oportunidades de melhoria contínua.

Os indicadores de qualidade de serviço são classificados em dois tipos:

- Índices gerais — medem o desempenho global com base nas metas definidas pela ERSE, com o objetivo de promover a melhoria do setor;
- Índices individuais — avaliam o serviço prestado a cada cliente e podem dar origem a compensações automáticas em caso de incumprimento dos níveis mínimos estabelecidos.

3. Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço

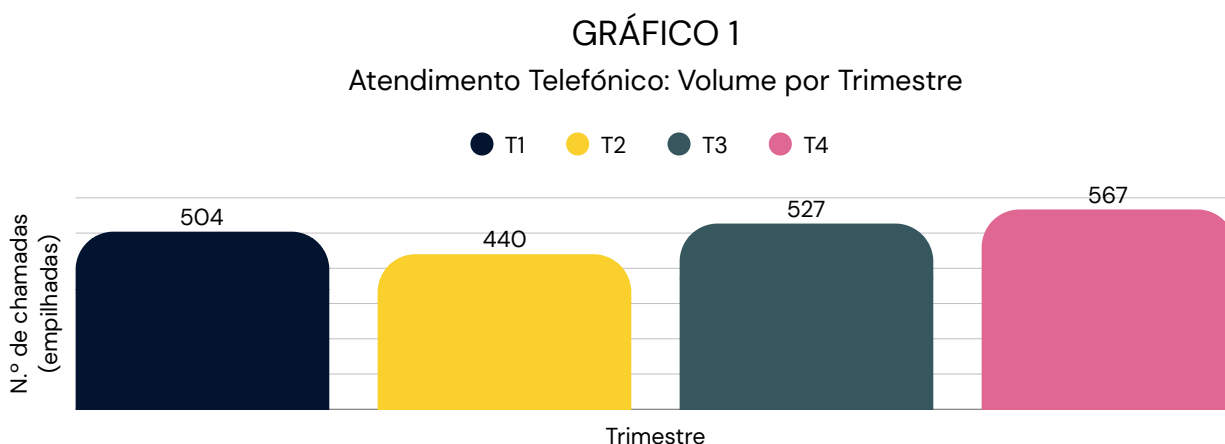
3.1 Atendimento Presencial

A Ágoraluz não dispõe de lojas físicas para atendimento ao público, pelo que este indicador não é aplicável ao longo de qualquer trimestre do exercício.

3.2 Atendimento Telefónico

No primeiro semestre de 2025, a Ágoraluz disponibilizou uma linha de atendimento telefónico gratuita (800 450 043), com o objetivo de reforçar o apoio aos clientes numa fase inicial de atividade, caracterizada por uma necessidade acrescida de esclarecimento. Com a progressiva estabilização da operação e a maturidade crescente dos processos internos, procedeu-se, no segundo semestre, à transição para um modelo com custo equivalente a chamada local (211 155 465), em linha com as práticas correntes do setor.

Nos termos do número 2 do artigo 51.º do RQS, a Ágoraluz encontra-se isenta da obrigação de registo e reporte dos tempos de espera associados ao atendimento telefónico, por ter registado um volume de chamadas inferior ao limiar regulamentar de 5 000 chamadas no período móvel aplicável. Em 2025, foram recebidas 2 038 chamadas, distribuídas da seguinte forma:



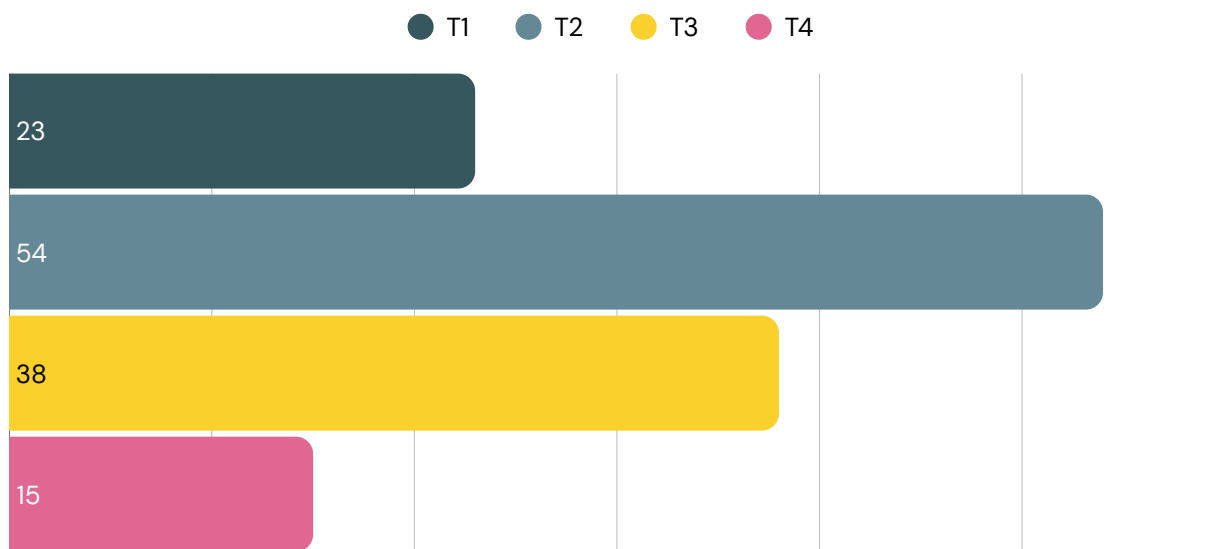
A evolução do volume de chamadas é consistente com o crescimento da carteira de clientes, com pico no segundo semestre. O limiar regulamentar de 5 000 chamadas não foi atingido, pelo que os indicadores de tempo de espera não são de reporte obrigatório para o presente exercício.

3.3 Comunicação de Leituras

A Ágoraluz disponibiliza aos seus clientes um canal digital de comunicação de leituras, assente numa interface de aplicação (API). As leituras comunicadas são transmitidas automaticamente ao Operador da Rede de Distribuição (E-Redes) e, após validação, consideradas para efeitos de faturação, na ausência de registos mais recentes.

Em 2025 foram registadas 130 comunicações de leituras por via digital, com distribuição trimestral como se segue:

GRÁFICO 2
Volume de comunicações de leituras via internet



Total anual de comunicações de leituras: 130

O volume registado reflete o perfil predominantemente empresarial da carteira e a crescente adoção de contadores inteligentes instalados em Portugal na maioria das instalações com comunicações de dados de consumo parametrizadas, que permitem a leitura remota automática, tornando a comunicação manual progressivamente menos necessária para assegurar a faturação de consumos reais.

3.4 Pedidos de Informação por Escrito

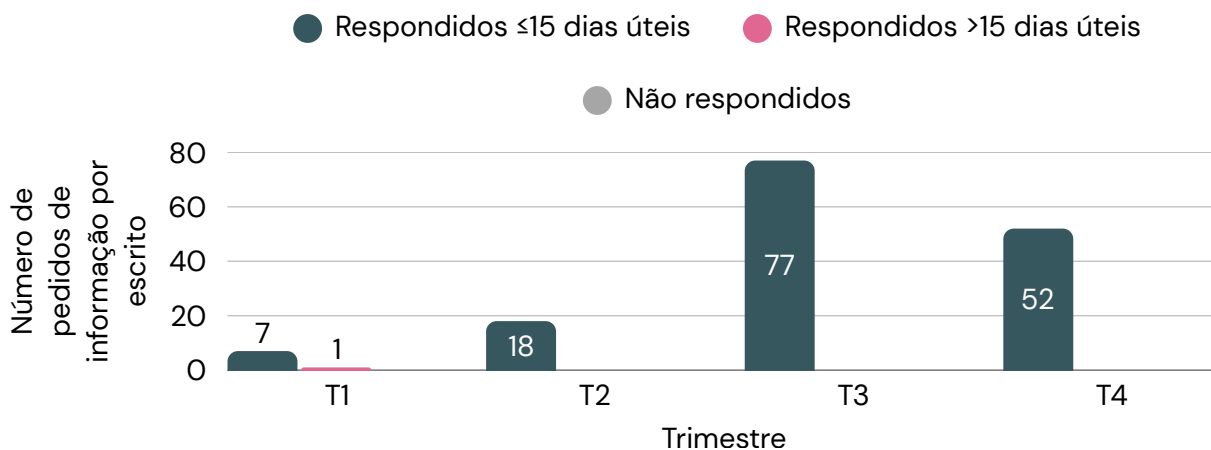
O indicador de desempenho dos pedidos de informação por escrito compara o número de pedidos respondidos no prazo regulamentar de 15 dias úteis com o total de pedidos recebidos. O valor padrão definido pela ERSE é de 90%.

Em 2025, a Ágoraluz recebeu 155 pedidos de informação por escrito – via carta ou correio eletrónico –, dos quais 154 foram respondidos dentro do prazo regulamentar, correspondendo a uma taxa anual de 99,4%, significativamente acima do padrão ERSE.

Indicador	Valor
Total de pedidos recebidos	155
Respondidos no prazo (≤ 15 dias úteis)	154 (99,4%)
Respondidos fora do prazo (> 15 dias úteis)	1 (0,6%)
Tempo médio de resposta	2,3 dias úteis
Padrão ERSE	≥ 90%

GRÁFICO 3

Pedidos de Informação por Escrito: Volume e Cumprimento de Prazo



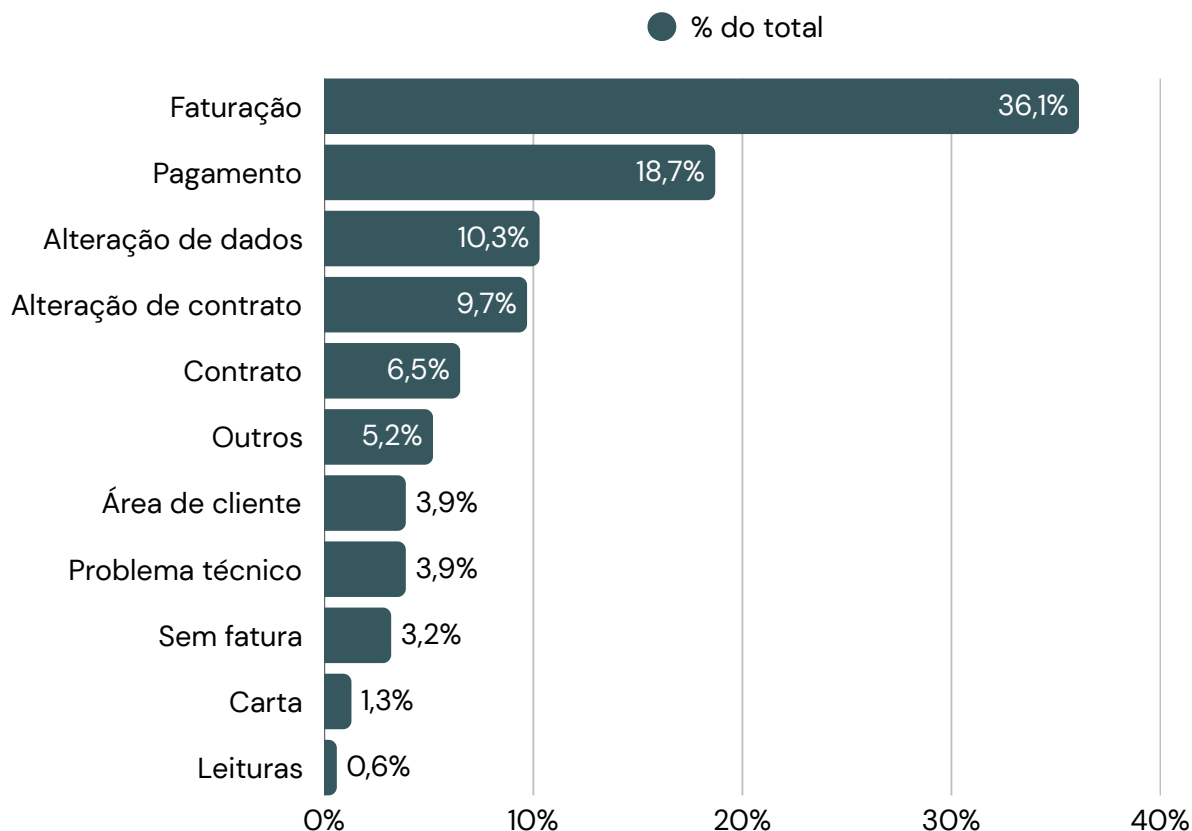
Total anual: 155 pedidos | 154 respondidos no prazo (99%) | Tempo médio anual: 2,3 dias úteis

O único caso de incumprimento verificou-se no primeiro trimestre, com uma resposta dada em 17 dias úteis — dois dias acima do limite regulamentar —, por dependência da emissão de fatura por parte do Operador da Rede de Distribuição. Não foram registados pedidos sem resposta em qualquer trimestre.

Os temas dos pedidos de informação acompanharam a evolução da carteira e das situações operacionais ao longo do ano. A faturação foi o tema mais frequente, concentrando 36,1% do total dos pedidos, sobretudo associada a dúvidas sobre valores, consumos e condições de pagamento. Os pagamentos ganharam relevância no segundo semestre, tornando-se o segundo tema mais frequente (18,7%). As questões relacionadas com alterações de dados e contratuais refletiram o crescimento da base de clientes, com incidência mais expressiva no terceiro trimestre, período de maior integração de novos clientes.

GRÁFICO 4

Temas – Pedidos de informação por escrito (anual)



4. Obrigações Individuais de Qualidade de Serviço

4.1 Reclamações

As reclamações constituem um mecanismo essencial de proteção do consumidor, permitindo avaliar a qualidade do serviço e assegurando, quando aplicável, o direito a compensações em caso de incumprimento. Considera-se reclamação qualquer comunicação em que o cliente manifeste insatisfação relativamente ao serviço prestado.

A Ágoraluz assegura um prazo de resposta de 15 dias úteis, aplicável a clientes e não clientes, em linha com o RQS. Sempre que não seja possível cumprir este prazo por motivos externos, é prestada informação intercalar ao reclamante dentro do período regulamentar, indicando o estado do processo e o prazo estimado para a resposta final.

4.1.1 Desempenho Global em Reclamações

Indicador	Valor
Total de reclamações recebidas	73
Carteira média (CPE)	1 287
Taxa de reclamações por 1 000 CPE	56,7
Taxa de cumprimento de prazo global	> 96%

As reclamações foram, de forma geral, tratadas dentro dos prazos regulamentares, sem impacto material nos direitos dos clientes. Os principais temas identificados foram: atrasos ou ausência de emissão de faturas, associados à disponibilização de dados pelo operador da rede; variações de preço em contratos indexados; e questões relacionadas com consumos e leituras.

As reclamações classificadas como técnicas corresponderam, na sua maioria, a situações de redução de potência decorrentes de incumprimento de pagamento. Verificou-se alguma dificuldade de interpretação por parte dos clientes, que associaram estas situações a anomalias técnicas, quando se tratavam de medidas contratuais previstas. A partir do terceiro trimestre, registou-se um aumento de reclamações relacionadas com pagamentos, associado ao reforço das ações de recuperação de dívida.

4.1.2 Reclamações sobre Faturação

Indicador	T1	T2	T3	T4
Reclamações sobre Faturação — EE				
Reclamações recebidas	1	9	25	8
<i>Respondidas dentro do prazo ≤ 15 dias úteis</i>	1	9	25	7
Respondidas fora do prazo > 15 dias úteis	0	0	0	1
<i>Não respondidas</i>	0	0	0	0
Soma dos tempos de resposta — dias úteis	1	61	93	73
<i>Comunic. intercalares enviadas no prazo</i>	0	0	0	1
Comunic. intercalares enviadas fora prazo	0	0	0	0
<i>Comunic. intercalares não enviadas</i>	0	0	0	0

A faturação foi o tema mais frequente ao longo do ano, concentrando 43 das 73 reclamações recebidas (58,9% do total). O terceiro trimestre registou o maior volume (25 reclamações), coincidindo com o período de crescimento mais acelerado da carteira.

Das 43 reclamações de faturação, 42 foram respondidas dentro do prazo regulamentar, correspondendo a uma taxa anual de 97,7%. O único caso de incumprimento verificou-se no quarto trimestre, numa situação cuja resolução dependia de intervenção do Operador da Rede de Distribuição para emissão de faturação em aberto, tendo sido efetuadas múltiplas comunicações ao cliente durante todo o processo. O tempo médio de resposta anual foi de 2,1 dias úteis.

4.1.3 Reclamações sobre Equipamento de Medição

Indicador	T1	T2	T3	T4
Reclamações sobre Equipamento de Medição — EE				
Reclamações recebidas	0	0	3	0
<i>Rec. sem requisitos para visita combinada</i>	0	0	1	0
Solicitações visita ao ORD ≤ 3 dias úteis	0	0	2	0
<i>Solicitações visita ao ORD > 3 dias úteis</i>	0	0	0	0
Comunicações n.º 6 Art.º 65.º — dentro prazo	0	0	2	0
<i>Comunicações n.º 6 Art.º 65.º — fora prazo</i>	0	0	0	0
Soma dos tempos até solicitação visita — dias úteis	0	0	24	0

3 reclamações registadas no T3. Sem ocorrências nos restantes trimestres.

Foram registadas 3 reclamações sobre equipamento de medição, todas no terceiro trimestre, sem ocorrências nos restantes períodos.

Das 3 reclamações recebidas, 1 não reunia os requisitos necessários para solicitação de visita combinada. As restantes 2 foram encaminhadas ao Operador da Rede de Distribuição no prazo de 3 dias úteis, e os resultados da visita foram comunicados aos clientes dentro do prazo regulamentar previsto no artigo 65.º, n.º 6, do RQS. Todas as reclamações desta categoria foram tratadas dentro dos prazos aplicáveis.

4.1.4 Reclamações sobre Qualidade da Energia Elétrica

Não se registaram reclamações sobre qualidade da energia elétrica em qualquer trimestre de 2025. Todos os indicadores desta categoria apresentam valor zero.

4.1.5 Outras Reclamações

Indicador	T1	T2	T3	T4
Outras Reclamações — EE				
Reclamações recebidas	3	10	11	3
<i>Respondidas dentro do prazo ≤ 15 dias úteis</i>	3	9	11	3
Respondidas fora do prazo > 15 dias úteis	0	1	0	0
<i>Não respondidas</i>	0	0	0	0
Soma dos tempos de resposta — dias úteis	23	46	33	3
<i>Comunic. intercalares não enviadas</i>	N/A	0	0	0

Total anual: 27 reclamações | 26 respondidas no prazo (96,3%)

As restantes 27 reclamações incidiram sobre temas como gestão de contrato, acesso à área de cliente e situações relacionadas com pagamentos. A taxa de cumprimento do prazo regulamentar foi de 96,3% (26 em 27 reclamações respondidas dentro do prazo).

O único atraso registou-se no segundo trimestre, associado a uma situação de indisponibilidade de informação na área de cliente decorrente de um problema informático interno. A situação foi regularizada sem originar compensação, nos termos contratuais aplicáveis. No terceiro trimestre — o período de maior pressão operacional — todas as 11 reclamações desta tipologia foram respondidas dentro do prazo.

Em alguns casos, os processos permaneceram abertos após a resposta final, por utilização da mesma comunicação para gestão de ações subsequentes (planos de pagamento, adesão a débito direto, regularização de notas de crédito). Estas situações foram identificadas e serão, futuramente, tratadas em canais internos distintos, de forma a não impactar os indicadores de prazo de resposta.

5. Outros Temas no Âmbito da Qualidade de Serviço

5.1 Visitas Combinadas

Ao longo de 2025, foram agendadas 301 visitas combinadas para articulação com o Operador da Rede de Distribuição (ORD) em situações técnicas nas instalações dos clientes. O volume foi mais elevado no primeiro semestre (81 no T1, 91 no T2) e estabilizou no segundo semestre (68 no T3, 61 no T4).

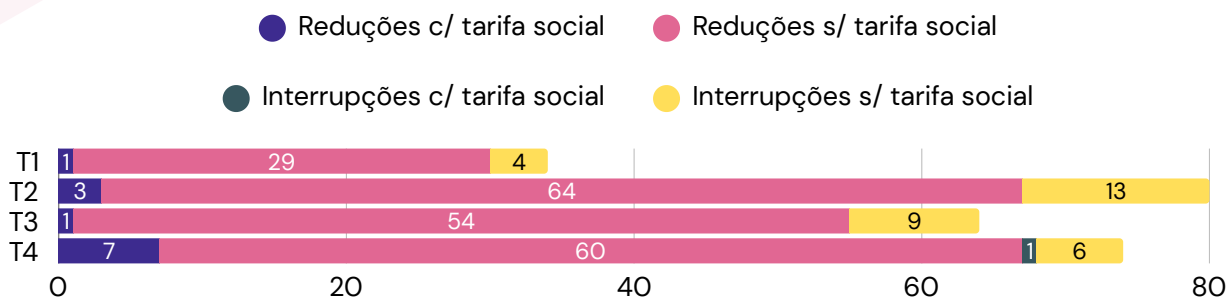


5.2 Reduções de potência e interrupções por facto imputável ao cliente

Em 2025 registaram-se 219 reduções de potência contratada por falta de pagamento, das quais 12 afectaram clientes com tarifa social. Registaram-se ainda 33 interrupções totais do fornecimento, 1 das quais num cliente com tarifa social no quarto trimestre.

GRÁFICO 6

Interrupções e reduções de potência por facto imputável ao cliente



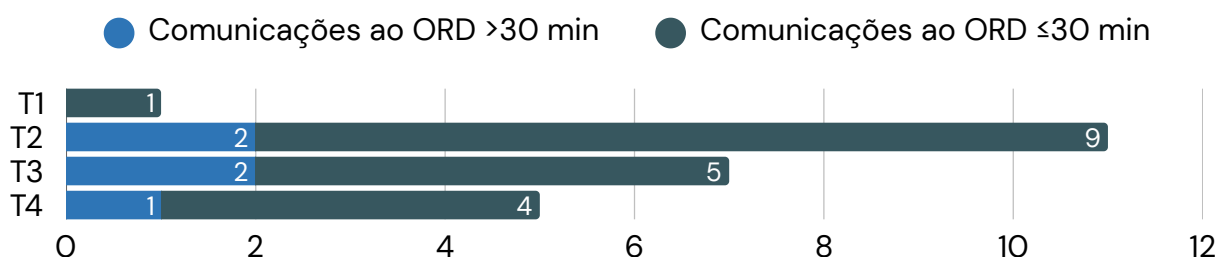
5.3 Restabelecimento do fornecimento após interrupção

Das 33 interrupções registadas, 24 foram sanadas pelo cliente com pedido de restabelecimento do fornecimento, 2 das quais em regime urgente no segundo trimestre. Em 18 das 24 comunicações ao Operador da Rede de Distribuição, o prazo regulamentar de 30 minutos foi cumprido, correspondendo a uma taxa anual de 75%.

Os 6 casos em que o prazo foi excedido resultam de situações em que a confirmação da regularização da dívida não ocorreu de forma imediata — nomeadamente por condicionamento do restabelecimento à formalização de acordo de pagamento ou por necessidade de recepção de comprovativo por parte do cliente.

GRÁFICO 7

Cumprimento do Prazo 30 min — Comunicação ao ORD



Os casos que envolvem clientes com tarifa social são tratados com especial diligência, incluindo tentativas de contacto antes de qualquer medida de restrição, em conformidade com os procedimentos regulamentares aplicáveis.

6. Compensações

Em 2025 foram registadas compensações associadas a visitas combinadas, envolvendo clientes, comercializador e operador da rede. Os valores apurados são globalmente reduzidos e sem expressão material no conjunto da atividade.

Indicador	T1	T2	T3	T4
Compensações Pagas a Clientes — Visitas Combinadas				
N.º compensações — incumprimento ORD no intervalo	1	2	0	2
<i>N.º compensações — cancelamento comercializador</i>	2	0	0	0
Montante total pago (€)	60,00	-40,00	0,00	-40,00
Compensações Pagas ao ORD				
N.º compensações pagas ao ORD	0	2	0	2
<i>Montante total pago ao ORD (€)</i>	0,00	40,00	0,00	40,00
Compensações Recebidas de Clientes				
N.º compensações recebidas de clientes	0	2	0	2
<i>Montante total recebido (€)</i>	0,00	40,00	0,00	40,00
Compensações por Reclamações				
Compensações pagas a clientes por reclamações	0	0	0	0
<i>Compensações por restabelecimento</i>	0	0	0	0

Os montantes negativos em T2 e T4 resultam de acertos ou devoluções registados no período.

Não se verificaram incumprimentos de obrigações individuais que originassem compensações automáticas. Não se registaram compensações por incumprimento no tratamento de reclamações, por incumprimento no restabelecimento de fornecimento, nem transferências por impossibilidade de pagamento.

7. Clientes com Necessidades Especiais e Prioritários

7.1 Clientes com Necessidades Especiais

Nos termos do artigo 111.º do RQS, os clientes com necessidades especiais no setor elétrico são agrupados em duas categorias: (i) limitações sensoriais e de comunicação (cegueira total ou hipovisão; surdez total ou hipoacusia; limitações na comunicação oral); e (ii) dependência de equipamentos elétricos para sobrevivência ou mobilidade.

À data de 31 de dezembro de 2025, nenhum cliente se encontrava registado em qualquer das categorias acima. A ausência de clientes registados não dispensa a existência e divulgação dos procedimentos previstos, que se encontram implementados e disponíveis para acionamento imediato.

Para cada categoria, a Ágoraluz assegura as seguintes medidas:

- Clientes com limitações visuais: disponibilização de documentos em formato digital acessível (PDF com texto selecionável, compatível com leitores de ecrã) e atendimento telefónico como canal completo e prioritário para todas as interações;
 - Clientes com limitações auditivas ou de comunicação oral: todas as interações são integralmente tratadas por correio eletrónico ou correio postal, com os mesmos prazos regulamentares aplicáveis a todos os clientes;
 - Clientes dependentes de equipamentos elétricos: emissão de notificação individual prévia em caso de interrupção programada, e coordenação com o ORD para aplicação dos procedimentos de prioridade regulamentares.

As garantias gerais de acesso igualitário incluem igualdade de prazos de resposta, inexistência de barreiras de acesso exclusivamente dependentes de capacidade sensorial, ausência de custos adicionais, confidencialidade dos dados de registo e ponto de contacto único para todos os clientes.

7.2 Clientes Prioritários

O registo de clientes prioritários permite identificar situações que exigem tratamento diferenciado, nomeadamente em caso de interrupção de fornecimento. Em 2025, a carteira da Ágoraluz incluía 2 clientes prioritários: 1 unidade de saúde e 1 corporação de bombeiros. Não foram identificadas falhas no processo de gestão desta tipologia de clientes ao longo do exercício.

8. Ações de melhoria da qualidade de serviço

Ao longo de 2025, foram implementadas diversas medidas com impacto direto na qualidade do serviço prestado, nomeadamente:

- Reforço da monitorização de prazos de resposta a pedidos de informação e reclamações;
- Melhoria dos processos de gestão de reclamações e incidências operacionais;
- Segregação formal entre processos administrativos e reclamações formais, para maior rigor no reporte de indicadores;
- Otimização da articulação com o Operador da Rede de Distribuição em processos de visita combinada e restabelecimento;
- Reforço da comunicação proativa com clientes em situações de restrição de fornecimento;
- Correção de limitações identificadas em sistemas internos de gestão e área de cliente;
- Implementação de mecanismos de monitorização contínua de indicadores de qualidade de serviço.

Estas ações contribuíram para um maior controlo operacional e para a melhoria da consistência e fiabilidade dos processos internos.



9. Conclusão

O desempenho registado em 2025 evidencia um elevado nível de cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento da Qualidade de Serviço, com a generalidade dos indicadores dentro dos prazos regulamentares e sem ocorrências com impacto material nos direitos dos clientes.

A análise dos dados permite retirar as seguintes conclusões:

- Robustez operacional: a taxa de cumprimento dos prazos de resposta a pedidos de informação por escrito atingiu 99,4% (padrão ERSE: 90%), e a taxa de resposta a reclamações superou 96% em todas as categorias;
- Adequada articulação com o operador da rede: os processos de visita combinada, restabelecimento e comunicação de leituras foram geridos de forma consistente, com atrasos pontuais sem impacto significativo;
- Eficácia na gestão de reclamações: o tempo médio de resposta a reclamações de faturação foi de 2,1 dias úteis, e a pedidos de informação de 2,3 dias úteis – muito abaixo do limite regulamentar de 15 dias úteis;
- Ausência de reclamações sobre qualidade da energia elétrica em qualquer trimestre do exercício.

Foram identificadas oportunidades de melhoria, nomeadamente ao nível da segregação de processos internos, da comunicação com clientes em situações de incumprimento e da robustez dos sistemas de informação. As ações implementadas ao longo do ano permitiram mitigar estas situações e reforçar a qualidade do serviço prestado.

De forma global, o sistema de gestão da qualidade de serviço da Ágoraluz demonstra um nível de maturidade adequado à fase de desenvolvimento da empresa, suportado por mecanismos de monitorização contínua e por uma orientação consistente para a melhoria progressiva do serviço prestado aos seus clientes.

Este relatório é publicado na página de internet do comercializador, em local de fácil acesso, nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço da ERSE.