



Relatório de Qualidade de Serviço

2025

Coopérnico – Cooperativa de Desenvolvimento Sustentável CRL

coopernico@coopernico.org | 213 461 803

Rua de São Nicolau 73, 3º Dto, 1100-548 Lisboa

Índice

Índice.....	2
1. Enquadramento da Coopernico	3
2. Enquadramento Regulatório	3
3. Estrutura de Atendimento e Comunicação	4
4. Evolução da Atividade em 2025	5
5. Pedidos de Informação e Atendimento	6
6. Reclamações e Gestão da Qualidade	8
7. Outros indicadores	9
8. Conclusões	9

1. Enquadramento da Coopérnico

A Coopérnico é uma cooperativa portuguesa dedicada à promoção da sustentabilidade, da participação cidadã e da transição energética através do desenvolvimento e apoio a projetos de energia renovável.

Enquanto cooperativa, a Coopérnico distingue-se por assentar num modelo participado, no qual os seus membros são simultaneamente utilizadores e coproprietários da organização, promovendo uma lógica de envolvimento coletivo e de democratização do setor energético.

A atividade da cooperativa centra-se na comercialização de eletricidade de origem renovável, no investimento em produção renovável distribuída e na promoção de soluções associadas ao autoconsumo e à participação ativa dos consumidores na transição energética.

Ao longo dos últimos anos, a Coopérnico tem vindo a consolidar o seu posicionamento enquanto entidade de referência no setor cooperativo da energia em Portugal, privilegiando princípios de transparência, proximidade, sustentabilidade e envolvimento dos seus membros.

No âmbito da atividade de comercialização de eletricidade, a Coopérnico assegura o fornecimento de energia elétrica em Portugal continental, disponibilizando aos seus membros e clientes um serviço assente em canais de comunicação maioritariamente digitais e desmaterializados, em linha com os princípios de eficiência operacional e sustentabilidade ambiental que orientam a sua atividade.

Paralelamente, a cooperativa promove o desenvolvimento de iniciativas ligadas ao autoconsumo, à valorização de excedentes e ao investimento colaborativo em projetos de produção renovável, reforçando a participação dos cidadãos no sistema energético nacional.

O presente Relatório da Qualidade de Serviço tem como objetivo apresentar os principais indicadores de desempenho da Coopérnico relativos ao ano de 2025, evidenciando o compromisso contínuo da cooperativa com a qualidade do serviço prestado, a proximidade com os seus membros e a melhoria contínua da sua atividade.

2. Enquadramento Regulatório

O presente Relatório da Qualidade de Serviço é elaborado no âmbito das obrigações aplicáveis aos comercializadores de energia elétrica previstas no quadro regulatório do setor energético nacional, designadamente no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos.

O RQS estabelece os princípios e os indicadores aplicáveis à qualidade de serviço técnica e comercial no setor elétrico, definindo os deveres das entidades intervenientes no mercado relativamente ao relacionamento com os consumidores, atendimento, tratamento de reclamações, prestação de informação e proteção dos clientes.

Enquanto comercializador de energia elétrica em regime de mercado, a Coopernico encontra-se sujeita às obrigações de monitorização, registo e reporte dos indicadores de qualidade de serviço comercial previstos na regulamentação aplicável.

Neste contexto, o presente relatório tem como finalidade apresentar os principais indicadores de qualidade de serviço registados pela Coopernico durante o ano de 2025, bem como evidenciar as práticas adotadas pela cooperativa no âmbito do relacionamento com os seus membros e consumidores.

A Coopernico procura assegurar o cumprimento das obrigações regulamentares aplicáveis, promovendo simultaneamente uma abordagem centrada na proximidade, na transparência e na melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.

3. Estrutura de Atendimento e Comunicação

A Coopernico assegura o relacionamento com os seus membros e consumidores através de um modelo de atendimento predominantemente digital e desmaterializado, em linha com os princípios de eficiência, proximidade e sustentabilidade que caracterizam a atividade da cooperativa.

Desde o início da sua atividade, a Coopernico nunca dispôs de estruturas de atendimento presencial, nem prevê a implementação deste modelo de atendimento, privilegiando uma abordagem baseada em canais de comunicação remotos e digitais.

Este modelo encontra-se alinhado com a natureza da cooperativa, com a dispersão geográfica dos seus membros e com os princípios de sustentabilidade ambiental e eficiência operacional que orientam a sua atuação.

Durante o ano de 2025, o relacionamento com os membros e consumidores foi assegurado através de atendimento telefónico, correio eletrónico e plataformas digitais de apoio e interação, permitindo uma gestão próxima e eficiente das solicitações recebidas.

O atendimento telefónico constitui um dos principais canais de contacto com os membros e consumidores ao longo do ano, tendo sido assegurada resposta a um volume significativo de solicitações relacionadas com a atividade de comercialização de eletricidade, alterações contratuais, faturação, excedentes, novos contratos e pedidos de informação geral.

Paralelamente, a Coopernico continuou a privilegiar a utilização de canais digitais para a gestão da relação com os seus membros, designadamente para comunicação de leituras, pedidos de informação, acompanhamento contratual e esclarecimento de questões relacionadas com autoconsumo e excedentes de produção.

A aposta na desmaterialização dos processos e na utilização de ferramentas digitais permitiu manter níveis consistentes de capacidade de resposta e acompanhamento ao longo de 2025, mesmo num contexto de crescimento da atividade e aumento do número de membros e contatos ativos.

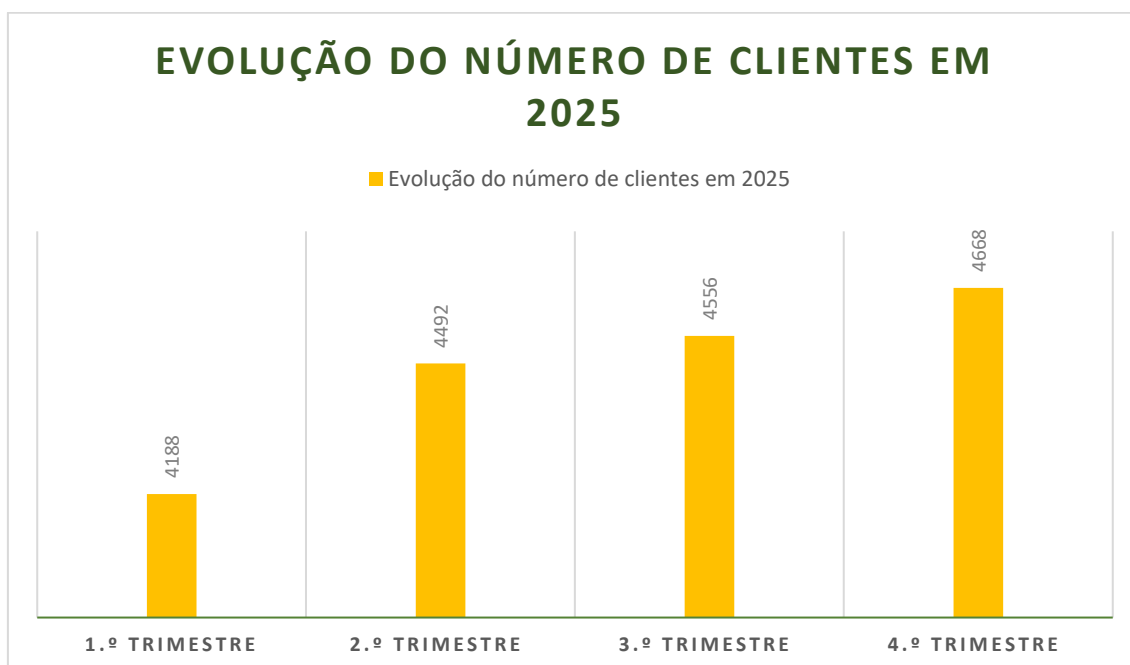
A estrutura de atendimento da Coopernico procura assim conciliar eficiência operacional, proximidade com os membros e alinhamento com os princípios de sustentabilidade que orientam a atuação da cooperativa.

4. Evolução da Atividade em 2025

O ano de 2025 ficou marcado por um crescimento sustentado da atividade da Coopernico no âmbito da comercialização de eletricidade, verificando-se um aumento contínuo do número de membros, clientes e pontos de consumo associados à cooperativa.

Ao longo do ano, a Coopernico registou uma evolução positiva da sua carteira de clientes exclusivamente de eletricidade, passando a 4.188 clientes no final do primeiro trimestre para 4.688 clientes no final do quarto trimestre de 2025, o que representa um crescimento global de aproximadamente 12%.

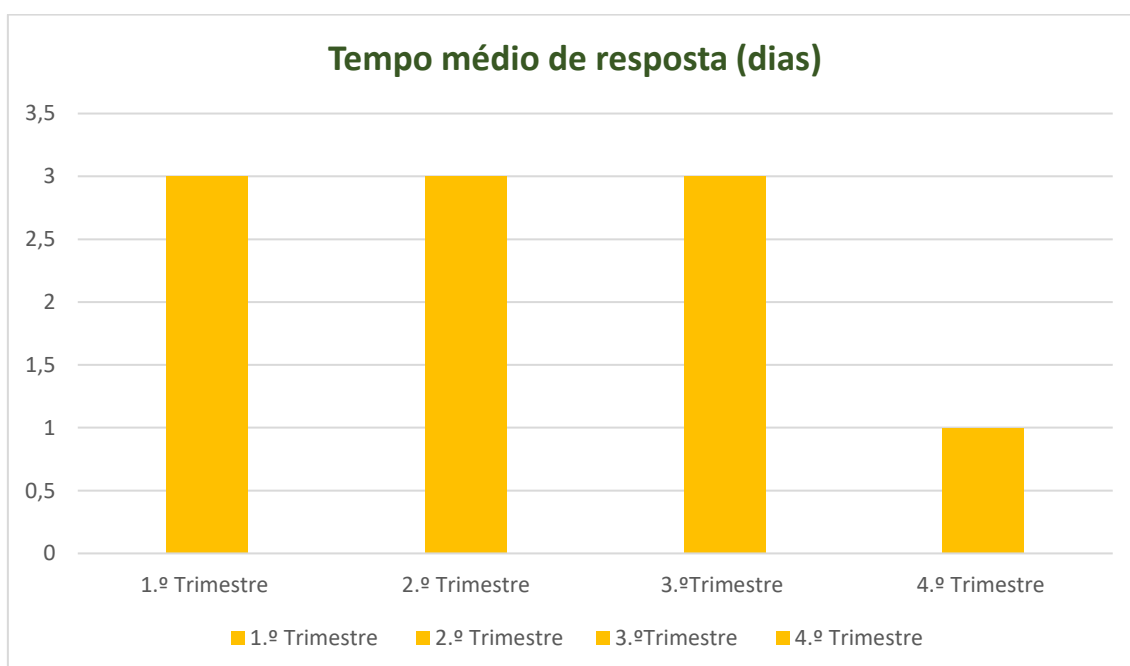
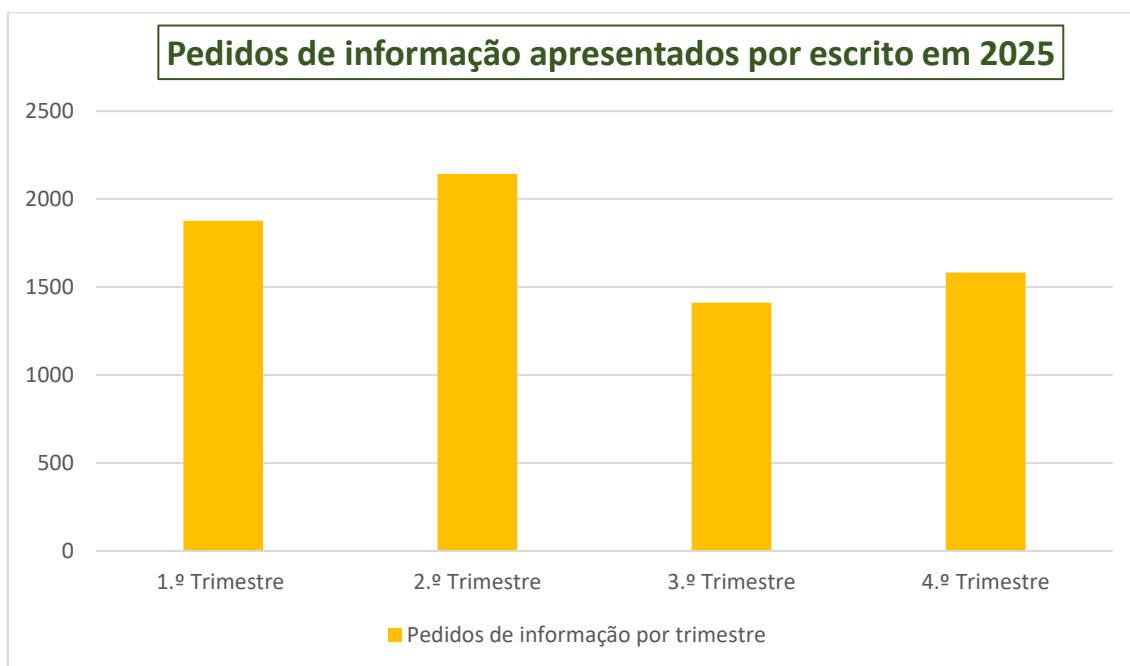
A evolução trimestral da atividade demonstra a consolidação gradual da presença da Coopernico no mercado de comercialização de eletricidade renovável, mantendo simultaneamente níveis consistentes de qualidade de serviço e capacidade de resposta operacional.

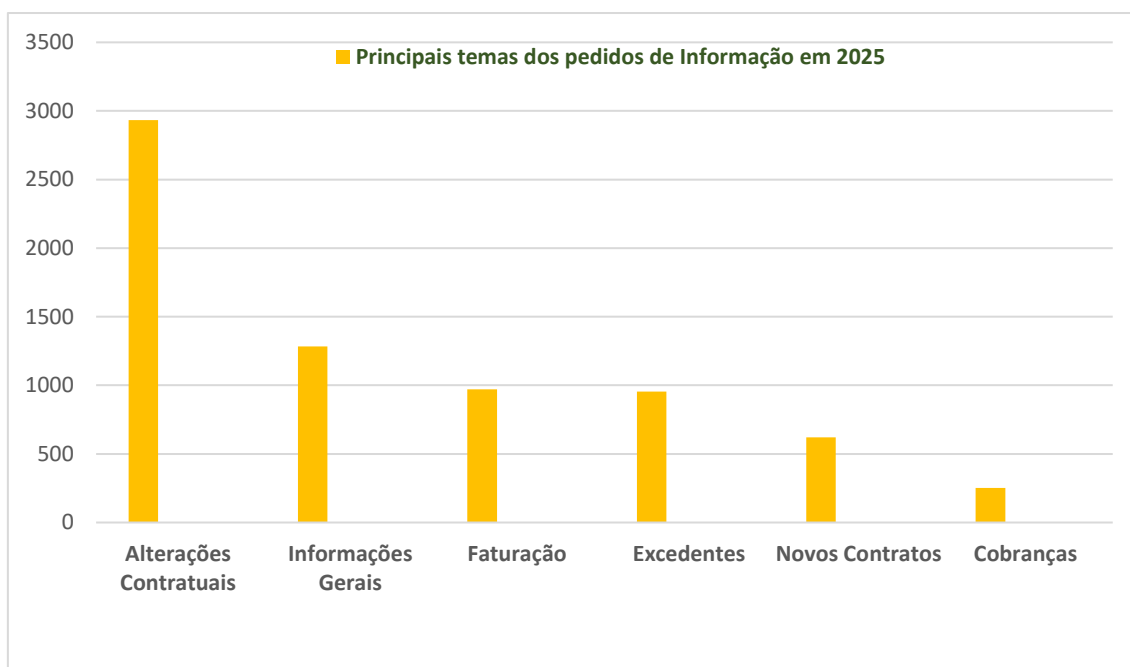


O fornecimento registado ao longo do ano reflete o interesse crescente dos consumidores por modelos de fornecimento de eletricidade assentes em princípios de sustentabilidade, participação cidadã e proximidade, valores que caracterizam a atuação da Coopernico enquanto cooperativa de energia renovável.

O aumento da atividade traduziu-se igualmente num reforço das interações com os membros e consumidores, designadamente através de pedidos de informação, alterações contratuais, novos contratos e temas relacionados com excedentes e autoconsumo, sem que se verificasse degradação relevante dos indicadores de qualidade de serviço.

5. Pedidos de Informação e Atendimento





Ao longo de 2025, a Coopernico respondeu à totalidade dos pedidos de informação recebidos dentro dos prazos regulamentares aplicáveis, não se tendo registado pedidos pendentes ou respondidos fora de prazo.

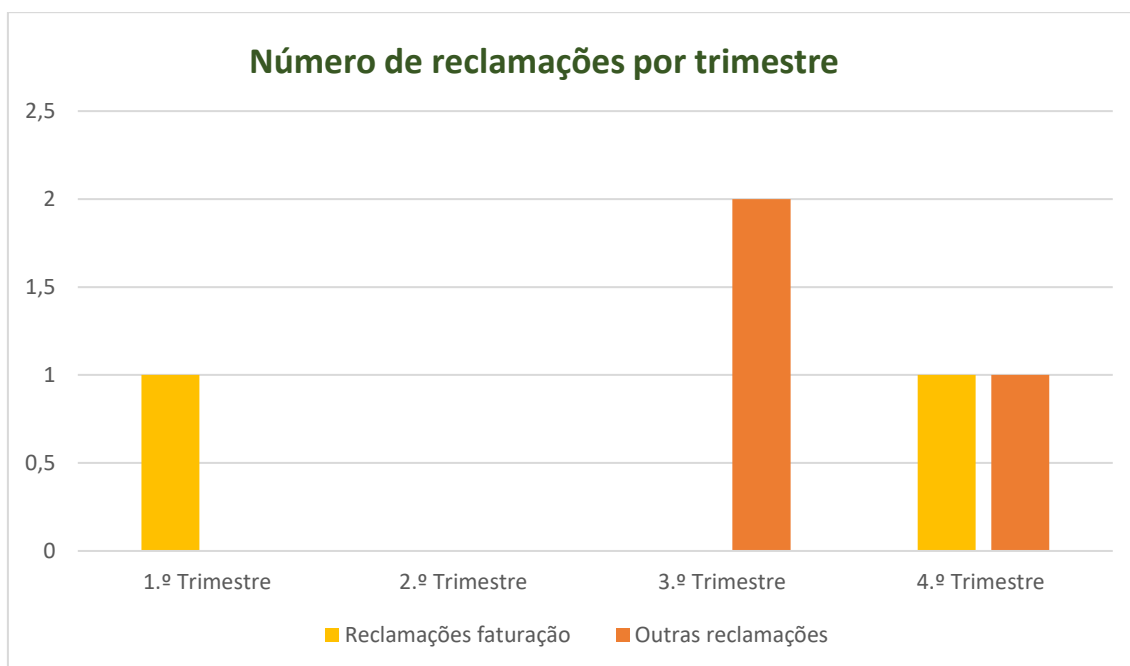
Os principais temas dos pedidos de informação estiveram relacionados com alterações contratuais, informações gerais, excedentes, novos contratos e faturação.

Os tempos médios de resposta mantiveram-se reduzidos ao longo do ano, evidenciando a capacidade de acompanhamento e resposta da cooperativa num contexto de crescimento da atividade.

Os indicadores registados ao longo de 2025 evidenciam a capacidade da Coopernico em assegurar o acompanhamento e resposta aos pedidos de informação apresentados pelos seus membros e consumidores, mantendo níveis consistentes de capacidade de resposta ao longo do ano.

Os principais temas associados aos pedidos de informação refletem igualmente a atividade da cooperativa nas áreas da comercialização de eletricidade, gestão contratual, excedentes e novos contratos, em linha com a evolução da atividade registada durante o período em análise.

6. Reclamações e Gestão da Qualidade



Temas das reclamações (Dados consolidados)

Mudança de comercializador	2
Faturação	2
Interrupção do fornecimento	1

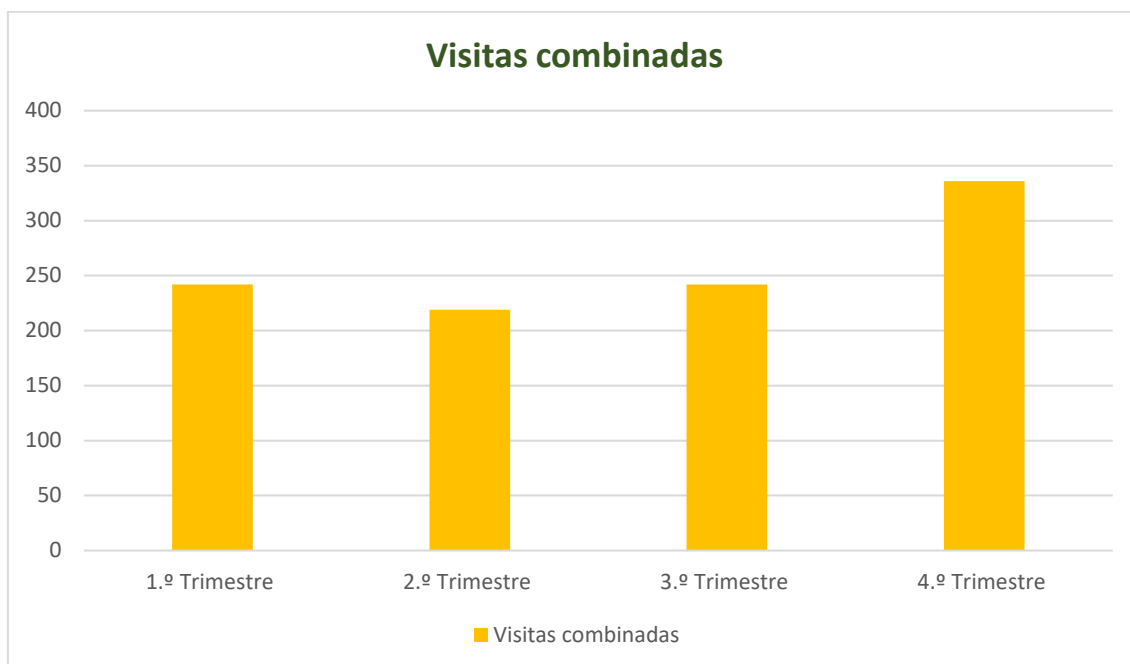
Ao longo de 2025, a Coopernico registou um número reduzido de reclamações no âmbito da atividade de comercialização de eletricidade, refletindo níveis consistentes de acompanhamento e relacionamento com os seus membros e consumidores.

As reclamações recebidas estiveram maioritariamente relacionadas com matérias correntes da atividade comercial, nomeadamente processos de mudança de comercializador, faturação e interrupção do fornecimento.

Todas as reclamações registadas durante o período em análise foram tratadas dentro dos prazos regulamentares aplicáveis, não se tendo verificado situações de incumprimento reportadas no âmbito dos indicadores de qualidade de serviço.

A Coopernico procura assegurar uma abordagem de melhoria contínua no tratamento das solicitações e reclamações apresentadas pelos seus membros e consumidores, promovendo um acompanhamento próximo e transparente das situações reportadas.

7. Outros indicadores



No âmbito dos indicadores de qualidade de serviço reportados ao longo de 2025, registaram-se igualmente situações associadas a visitas combinadas articuladas com o operador da rede de distribuição, no contexto dos procedimentos operacionais aplicáveis à atividade de comercialização de eletricidade.

No âmbito dos indicadores complementares de qualidade de serviço comercial monitorizados durante 2025, não se registaram interrupções de fornecimento por falta de pagamento.

No final do ano encontrava-se identificado um cliente com necessidades especiais no âmbito da atividade de comercialização de eletricidade da Coopernico.

Os restantes indicadores registados mantiveram níveis ou sem ocorrências relevantes ao longo do período em análise.

8. Conclusões

O ano de 2025 ficou marcado pela continuidade do crescimento da atividade da Coopernico no âmbito da comercialização de eletricidade, verificando-se uma evolução positiva do número de clientes e de CPE associados à cooperativa ao longo do período em análise.

Apesar do aumento gradual da atividade e do volume de interações com os membros e consumidores, a Coopernico manteve níveis consistentes de capacidade de resposta e acompanhamento, assegurado o tratamento dos pedidos de informação e reclamações dentro dos prazos regulamentares aplicáveis.

Os indicadores de qualidade de serviço registados ao longo evidenciam a estabilidade operacional da cooperativa e o compromisso contínuo com a melhoria do serviço prestado aos seus membros e consumidores.

Enquanto cooperativa de energia renovável, a Coopernico continuará a privilegiar uma atuação assente nos princípios de sustentabilidade, proximidade, transparência e participação dos seus membros, procurando reforçar a qualidade do serviço prestado e acompanhar a evolução do setor energético e das necessidades dos consumidores.

Em 2026, a Coopernico continuará a consolidar os seus processos operacionais e os mecanismos de relacionamento com os membros e consumidores, mantendo uma abordagem alinhada com os princípios cooperativos e com os objetivos da transição energética sustentável.