



## RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO DE 2018

06/05/2019



**elergone** energias

[www.elergone.pt](http://www.elergone.pt)

## Índice

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	2
<b>2. CARACTERIZAÇÃO DA ATIVIDADE DE COMERCIALIZAÇÃO DA ELERGONE EM 2018</b> .....	3
<b>2.1 CONSUMO DA ENERGIA ELÉTRICA POR DISTRITO</b> .....	3
<b>2.1.1 CONSUMO EM BAIXA TENSÃO</b> .....	4
<b>2.1.2 CONSUMO EM MÉDIA /ALTA TENSÃO</b> .....	4
<b>2.2 CONSUMIDORES POR DISTRITO</b> .....	5
<b>3. QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL</b> .....	6
<b>3.1 INDICADORES GERAIS</b> .....	6
<b>3.1.1 ATENDIMENTOS</b> .....	6
<b>3.1.1.1 PRESENCIAIS</b> .....	6
<b>3.1.1.2 TELEFÓNICOS COMERCIAIS</b> .....	6
<b>3.1.1.3 TELEFÓNICO PARA COMUNICAÇÃO DE AVARIAS</b> .....	7
<b>3.1.2 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO</b> .....	7
<b>3.2 INDICADORES INDIVIDUAIS</b> .....	8
<b>3.2.1 NÚMERO DE INTERRUPÇÕES</b> .....	8
<b>3.3 COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO</b> .....	8
<b>3.4 COMPENSAÇÕES RECEBIDAS POR INCUMPRIMENTO</b> .....	8
<b>3.5 RECLAMAÇÕES DOS CONSUMIDORES</b> .....	8
<b>3.6 CLIENTES PRIORITÁRIOS E CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS</b> .....	8
<b>3.7 AÇÕES MAIS RELEVANTES PARA MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO</b> .....	8
<b>3.8 INCIDENTES MAIS SIGNIFICATIVOS NA CONTINUIDADE DE SERVIÇOS OU NA QUALIDADE DE ENERGIA ELÉTRICA</b> .....	9

## 1. INTRODUÇÃO

A Elergone Energia, Lda é uma empresa de engenharia fundada em 2008, que surge da necessidade do mercado na otimização sustentável da fatura energética.

Desde a sua génese que a Elergone interage nos três grandes fatores que sustentam a fatura e que não são dissociáveis: Preço de Aquisição de Energia, Consumo de Energia e Produção Descentralizada. Em 2016, iniciou a sua atividade de comercializador de energia elétrica no mercado liberalizado tendo registado um crescimento contínuo ao longo do tempo, conforme demonstra o ano de 2018.

De forma a cumprir com o estipulado no Capítulo XI do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), a Elergone apresenta o Relatório de Qualidade de Serviço.

## 2. CARACTERIZAÇÃO DA ATIVIDADE DE COMERCIALIZAÇÃO DA ELERGONE EM 2018

### 2.1 CONSUMO DA ENERGIA ELÉTRICA POR DISTRITO

Em 2018, a Elergone comercializou 464.851 MWh, o que corresponde a um aumento de 12%, relativamente ao ano anterior. Deste valor, 11% dizem respeito a consumo em Baixa Tensão.

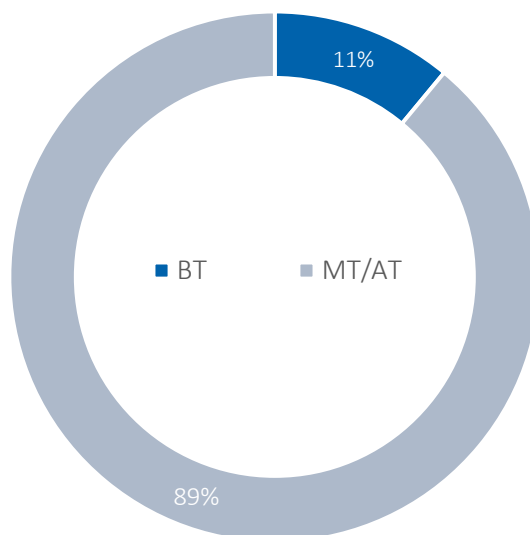


Gráfico 1 – Repartição de consumos de energia elétrica em 2018 (MWh), por nível de tensão.

Geograficamente, a distribuição por distrito mantém-se, quando comparada com 2017, sendo os distritos do Porto e Lisboa responsáveis por cerca de 45% do consumo, sendo o restante (55%) distribuído pelos outros 16 distritos.

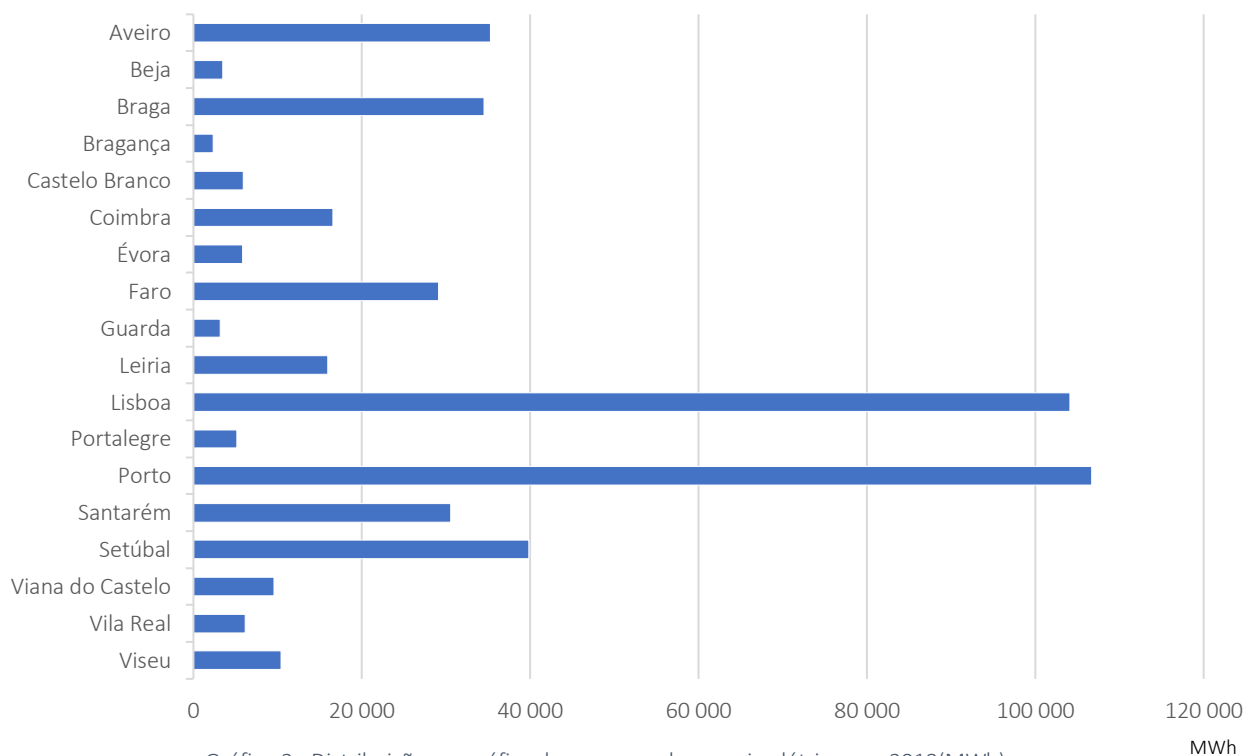


Gráfico 2 - Distribuição geográfica do consumo de energia elétrica, em 2018(MWh).

### 2.1.1 CONSUMO EM BAIXA TENSÃO

Durante o ano de 2018, verificou-se a tendência do ano anterior, com maior incidência de consumo nos distritos de Lisboa e Porto, representando 27% e 22% do consumo total, respetivamente. O remanescente consumo distribuiu-se pelos restantes distritos. Contudo, destacamos o facto de, este ano, o consumo de energia em Baixa Tensão se apresentar mais distribuído pelos outros distritos, com o consumo agregado de Lisboa e Porto a passar de 56% para 49%.

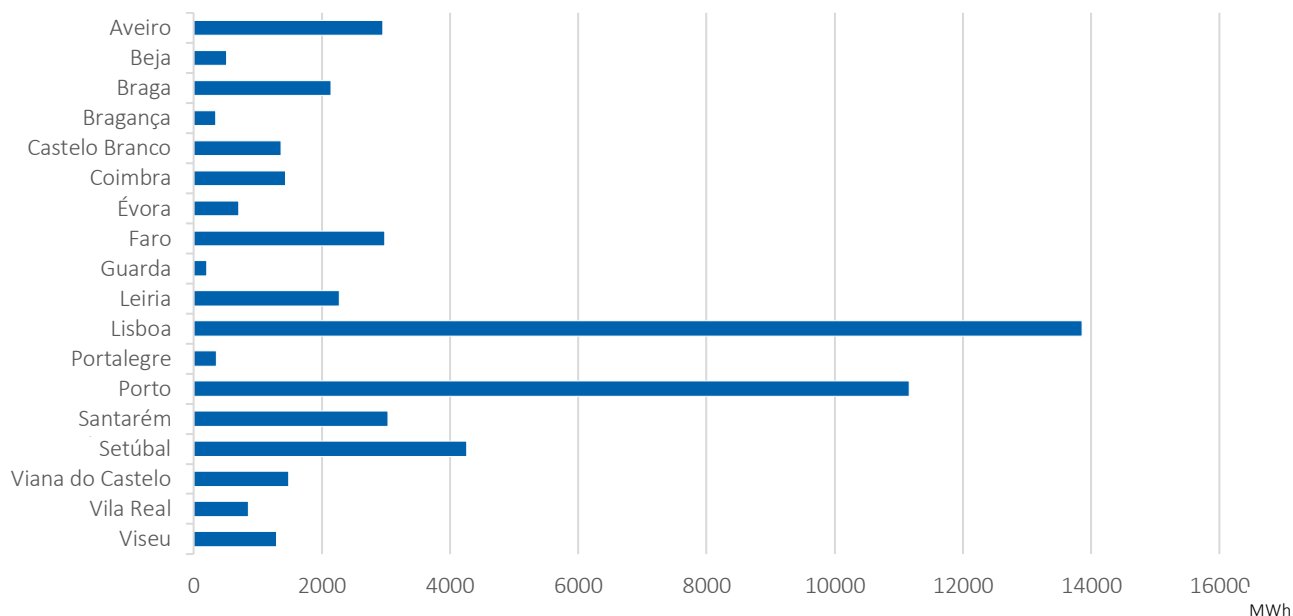


Gráfico 3 - Distribuição geográfica do consumo de energia elétrica em Baixa Tensão, no ano 2018 (MWh).

### 2.1.2 CONSUMO EM MÉDIA /ALTA TENSÃO

No que diz respeito ao consumo de energia elétrica em Média/Alta Tensão, os distritos do Porto e Lisboa não apresentam um peso tão significativo, quando comparado com a Baixa Tensão, atingindo, individualmente, valores próximos de 22% do consumo total (413.647MWh). De realçar ainda, os distritos de Setúbal com 9%, e Braga e Aveiro com 8 % do total.

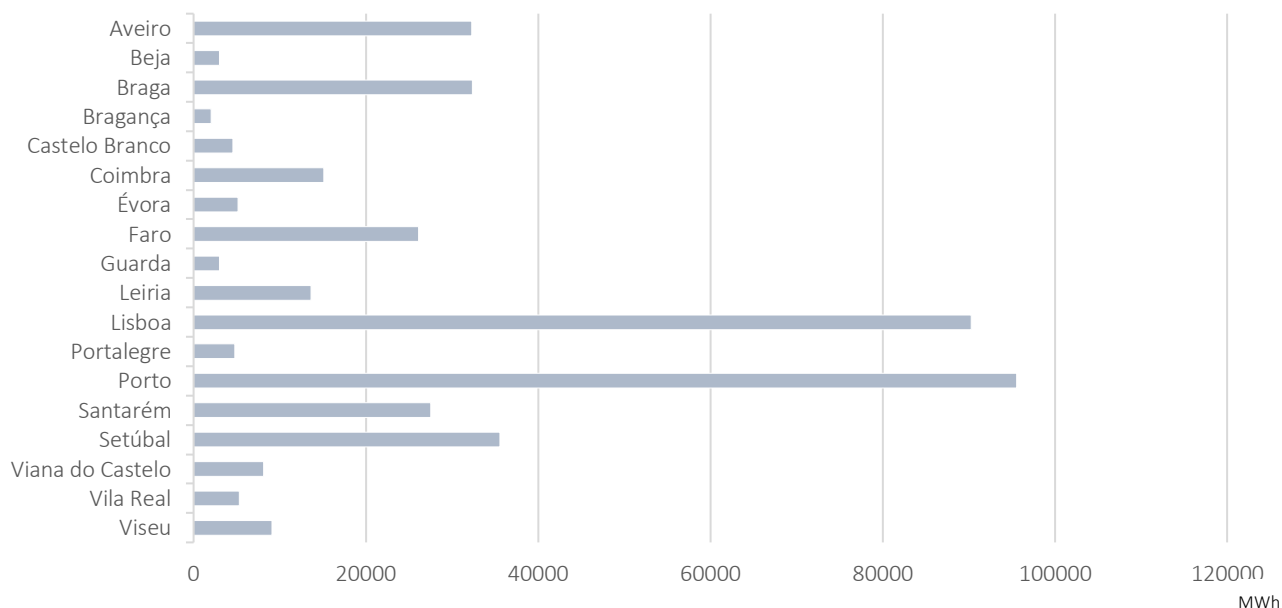


Gráfico 4 - Distribuição geográfica do consumo de energia elétrica em Média Tensão, no ano de 2018 (MWh).

## 2.2 CONSUMIDORES POR DISTRITO

A Elergone terminou o ano de 2018 com um total de 1.006 consumidores, distribuídos por Baixa, Média e Alta Tensão. Este valor representa um crescimento de 25% comparativamente ao ano de 2017. Os 307 consumidores em Média e Alta Tensão representam 31% do total, embora em termos de consumo, a sua representatividade sobe para 88%.

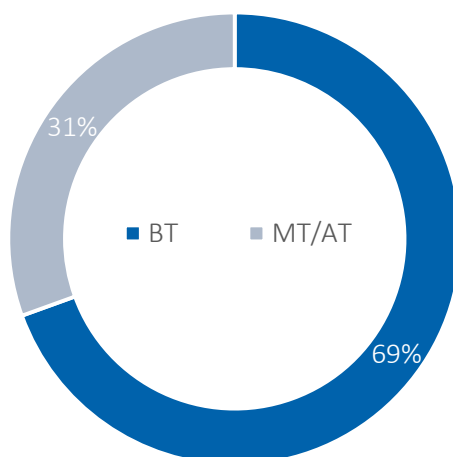


Gráfico 5 – Repartição de número de clientes em 2018, por nível de tensão.

Geograficamente, volta-se a notar uma maior incidência do n.º de consumidores nos distritos do Porto e Lisboa, seguindo-se Setúbal e Aveiro.

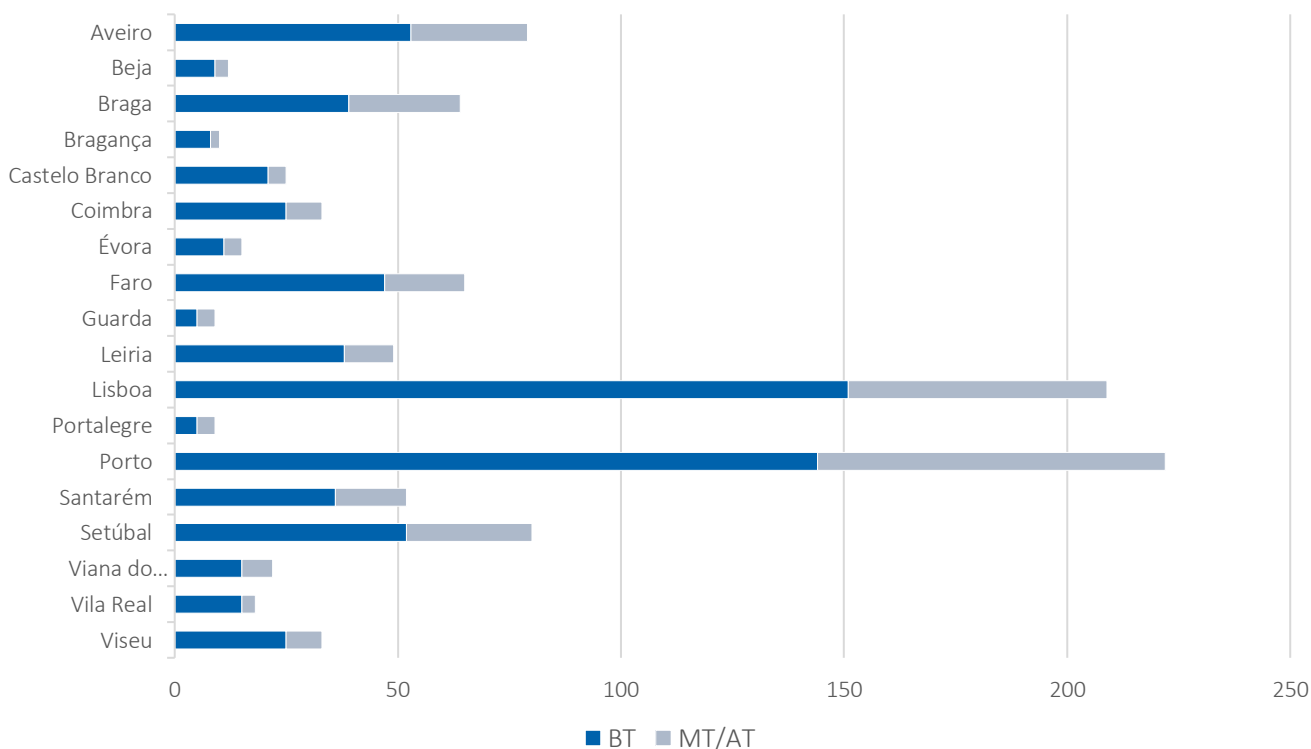


Gráfico 6 - Distribuição geográfica do número de consumidores, no ano de 2018, por nível de tensão.

### 3. QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

A qualidade de serviço comercial é avaliada através de indicadores gerais e indicadores individuais.

Os indicadores gerais destinam-se fundamentalmente a permitir a monitorização da qualidade de serviço comercial.

Os indicadores individuais e respetivos padrões dizem respeito a serviços para os quais existe a obrigação, por parte dos agentes do sector, de assegurar individualmente a cada cliente níveis mínimos de qualidade de serviço.

#### 3.1 INDICADORES GERAIS

##### 3.1.1 ATENDIMENTOS

###### 3.1.1.1 PRESENCIAIS

Não foi contabilizado qualquer atendimento presencial.

###### 3.1.1.2 TELEFÓNICOS COMERCIAIS

###### POR MÊS

No ano de 2018 foram recebidos 6 contactos telefónicos para pedido de informações.

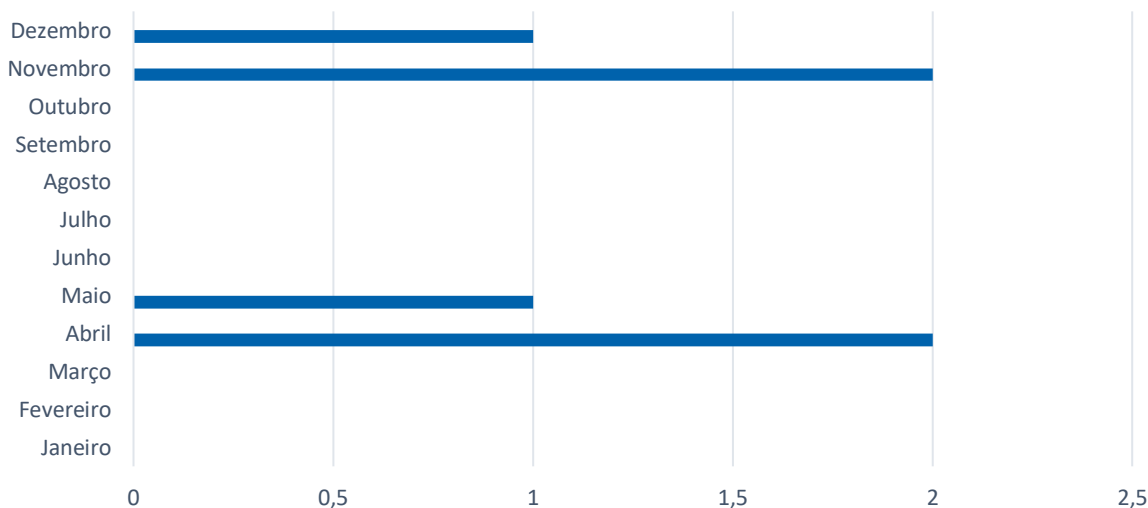


Gráfico 7 – Quantidade de pedidos de informação telefónica registados em 2018.

###### POR TEMAS

Os pedidos de informação recebidos por via telefónica incidiram maioritariamente no tarifário da Elergone.

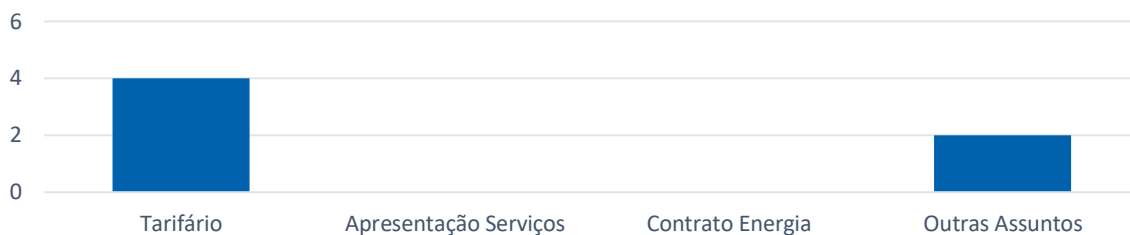


Gráfico 8 – Tipologia dos pedidos de informação telefónica registados em 2018.

### 3.1.1.3 TELEFÓNICO PARA COMUNICAÇÃO DE AVARIAS

Não foi registada qualquer comunicação de avaria.

### 3.1.2 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO

A percentagem de pedidos de informação recebidos por escrito, respondidos num prazo máximo de 15 dias úteis, foi de 99%. Este valor supera o previsto na regulamentação, que indica que, pelo menos 90% dos pedidos devem ser respondidos nesse prazo.

#### POR MÊS

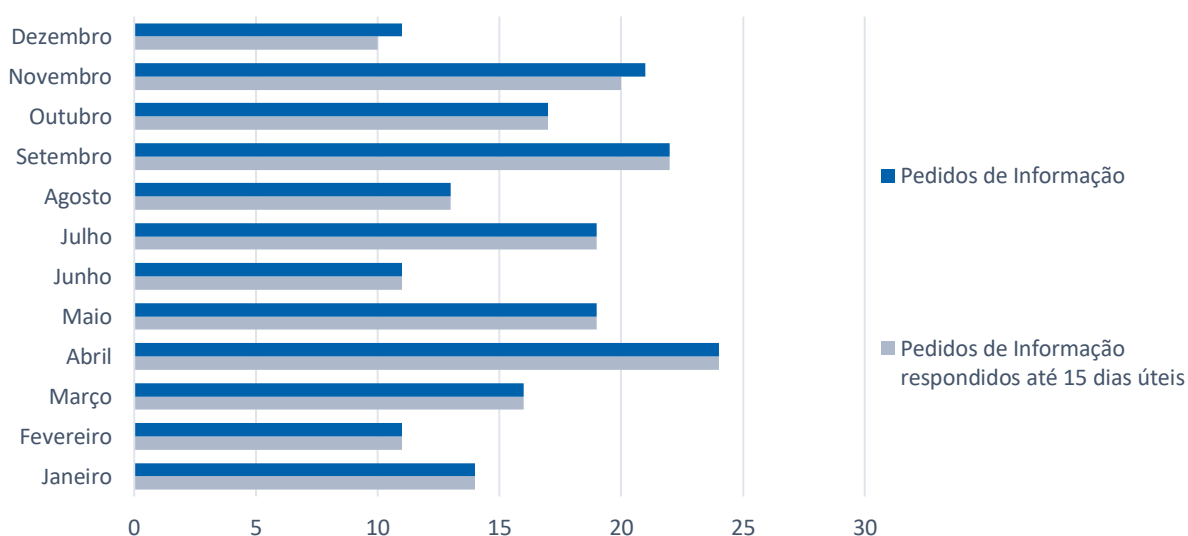


Gráfico 9 – Quantidade de pedidos de informação por escrito registados em 2018.

#### POR TEMAS

Os pedidos de informação por escrito foram exclusivamente solicitações de tarifário.

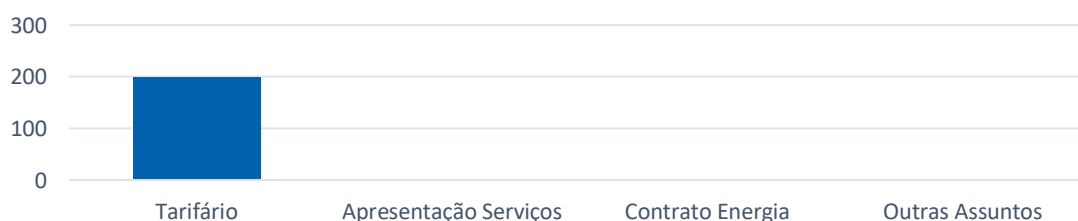


Gráfico 10 – Tipologia dos pedidos de informação por escrito registados em 2018.



## 3.2 INDICADORES INDIVIDUAIS

### 3.2.1 NÚMERO DE INTERRUPÇÕES

No período em causa, não foi registado qualquer restabelecimento do fornecimento após interrupção. Apenas foi registada uma interrupção por facto imputável ao cliente, num consumidor fornecido em Média Tensão, que não deu origem a posterior restabelecimento.

## 3.3 COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO

Em 2018, não foram pagas quaisquer compensações por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço.

## 3.4 COMPENSAÇÕES RECEBIDAS POR INCUMPRIMENTO

No período em causa, não foram recebidas quaisquer compensações por incumprimento de obrigações de qualidade de serviço por parte de clientes.

## 3.5 RECLAMAÇÕES DOS CONSUMIDORES

Os Comercializadores devem responder, independentemente da forma, às reclamações que lhe forem apresentadas, no prazo máximo de 15 dias úteis.

Em 2018, apenas foram registadas duas reclamações de clientes da Elergone, tendo sido respondidas em 24 horas. As duas reclamações diziam respeito a uma falha no fornecimento e a outra à ligação de um ponto, pelo que ambas foram reencaminhadas para o operador de rede de distribuição.

## 3.6 CLIENTES PRIORITÁRIOS E CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Neste momento, a Elergone não tem qualquer cliente prioritário ou com necessidades especiais.

## 3.7 AÇÕES MAIS RELEVANTES PARA MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO

Neste terceiro ano da Elergone como comercializador de energia elétrica no mercado liberalizado, a empresa procurou, apesar do crescimento, manter o foco na qualidade de serviço prestada ao cliente, tanto ao nível da comunicação como ao nível da personalização do contacto.

Dessa forma, foram tomadas diversas medidas, das quais destacamos as mais relevantes:

- Atribuição de um gestor comercial por cliente;
- Reforço da formação da equipa comercial para melhor prestação de serviço ao cliente;
- Envio de relatório da evolução dos consumos anuais para alguns clientes em Baixa Tensão Especial, Média e Alta Tensão;

- Possibilidade de pagamento através de débito direto em conta.

### 3.8 INCIDENTES MAIS SIGNIFICATIVOS NA CONTINUIDADE DE SERVIÇOS OU NA QUALIDADE DE ENERGIA ELÉTRICA

Não foi registado qualquer incidente significativo na continuidade de serviços ou na qualidade de energia elétrica.



Viva a sua energia!

Rua de Almeiriga, nº 586  
4450-608 Leça de Palmeira

Tel. +351 220 103 352  
Tlm. +351 936 857 510  
[elegantone@elegantone.pt](mailto:elegantone@elegantone.pt)

[www.elegantone.pt](http://www.elegantone.pt)