

SONAE



Energone Energia.
Energia para o futuro.
Porque o futuro é agora.

RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO DE 2020

Índice

1.	INTRODUÇÃO.....	2
2.	CARACTERIZAÇÃO DA ATIVIDADE DE COMERCIALIZAÇÃO DA ELERGONE EM 2020	3
2.1	CONSUMO DA ENERGIA ELÉTRICA POR DISTRITO	3
3.1.2.	CONSUMO EM BAIXA TENSÃO.....	4
3.1.3.	CONSUMO EM ALTA E MÉDIA TENSÃO	4
2.2	CONSUMIDORES POR DISTRITO	5
3.	QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....	7
3.1	INDICADORES GERAIS	7
3.1.2.	ATENDIMENTOS PRESENCIAIS.....	7
3.1.3.	ATENDIMENTOS TELEFÓNICOS COMERCIAIS.....	7
3.1.4.	ATENDIMENTOS TELEFÓNICOS PARA COMUNICAÇÃO DE AVARIAS.....	7
3.1.5.	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO.....	7
3.2.	INDICADORES INDIVIDUAIS.....	9
3.2.1.	NÚMERO DE INTERRUPÇÕES	9
3.3.	COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO POR PARTE DO ORD.....	9
3.4.	COMPENSAÇÕES RECEBIDAS POR INCUMPRIMENTO POR PARTE DOS CLIENTES.....	9
3.5.	RECLAMAÇÕES DOS CONSUMIDORES	9
3.6.	CLIENTES PRIORITÁRIOS E CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS	10
4.	AÇÕES MAIS RELEVANTES PARA MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO.....	10
5.	INCIDENTES MAIS SIGNIFICATIVOS NA CONTINUIDADE DE SERVIÇOS OU NA QUALIDADE DE ENERGIA ELÉTRICA.....	10

1. INTRODUÇÃO

Fundada em 2008, a Elergone Energia destaca-se no setor da energia com uma visão global e estratégica na sustentabilidade energética e económica das empresas.

A Elergone Energia oferece soluções que conjugam os três grandes fatores que permitem às empresas atingir os seus objetivos: Preço de Energia competitivos, otimização do Consumo de Energia e Produção de Energia de forma descentralizada.

Desde 2016 que a Elergone se tem destacado no mercado liberalizado de energia elétrica, destacando-se atualmente entre os dez primeiros comercializadores no ranking nacional.

De forma a cumprir com o estipulado no Capítulo IV do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), a Elergone Energia apresenta o Relatório de Qualidade de Serviço para o ano de 2020.

2. CARACTERIZAÇÃO DA ATIVIDADE DE COMERCIALIZAÇÃO DA ELERGONE EM 2020

2.1 CONSUMO DA ENERGIA ELÉTRICA POR DISTRITO

Em 2020, a Elergone Energia comercializou 625.793MWh, o que corresponde a um aumento de 20%, relativamente ao ano anterior. O consumo em Baixa Tensão representa 9% do consumo anual comercializado.

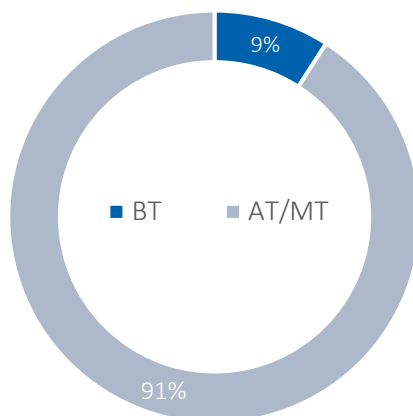


Gráfico 1 – Repartição de consumos de energia elétrica em 2020 (MWh), por nível de tensão.

Geograficamente, a distribuição por distrito mantém-se, quando comparada com 2019, sendo os distritos do Porto e Lisboa responsáveis por cerca de 42% do consumo, estando o consumo restante (58%) distribuído pelos outros 16 distritos.

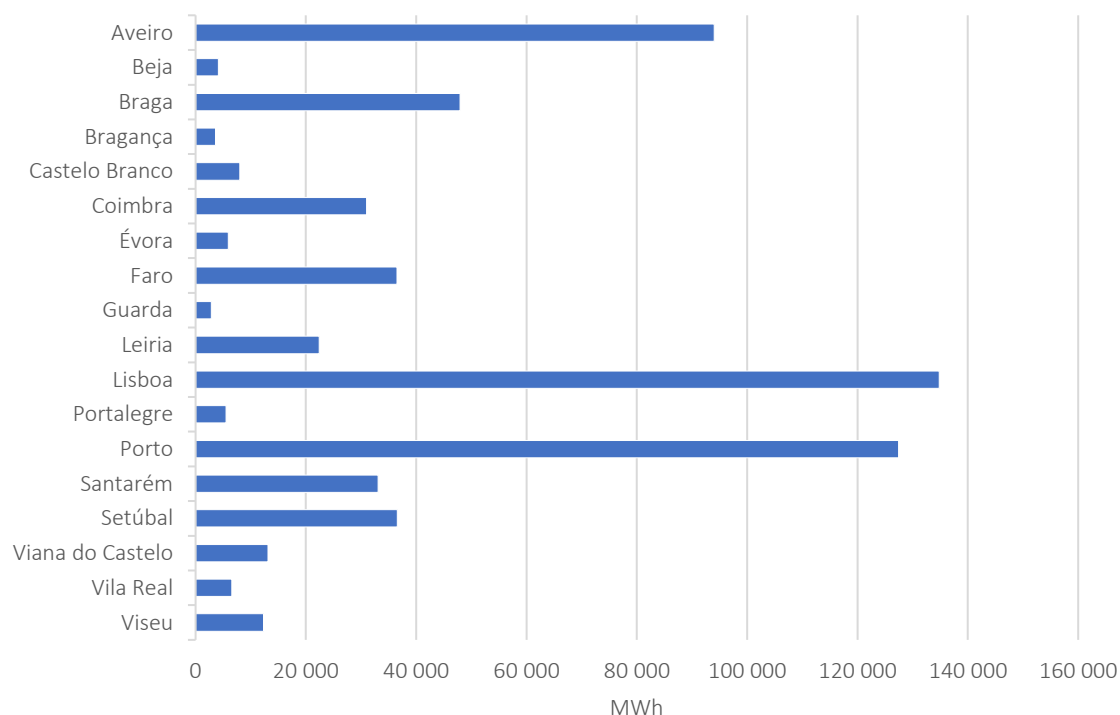


Gráfico 2 - Distribuição geográfica do consumo de energia elétrica, em 2020 (MWh).

3.1.2. CONSUMO EM BAIXA TENSÃO

Durante o ano de 2020, verificou-se a tendência do ano anterior, com maior incidência de consumo nos distritos de Lisboa e Porto, representando 26% e 20% do consumo total, respetivamente.

O consumo remanescente distribuiu-se por todos os outros distritos continentais. Destacamos o facto de, em 2020, continuarmos com a mesma tendência que em 2019, ou seja, verificou-se uma maior distribuição do consumo pelos outros distritos que não Lisboa e Porto, diminuindo o consumo agregado destes dois distritos em 1%.

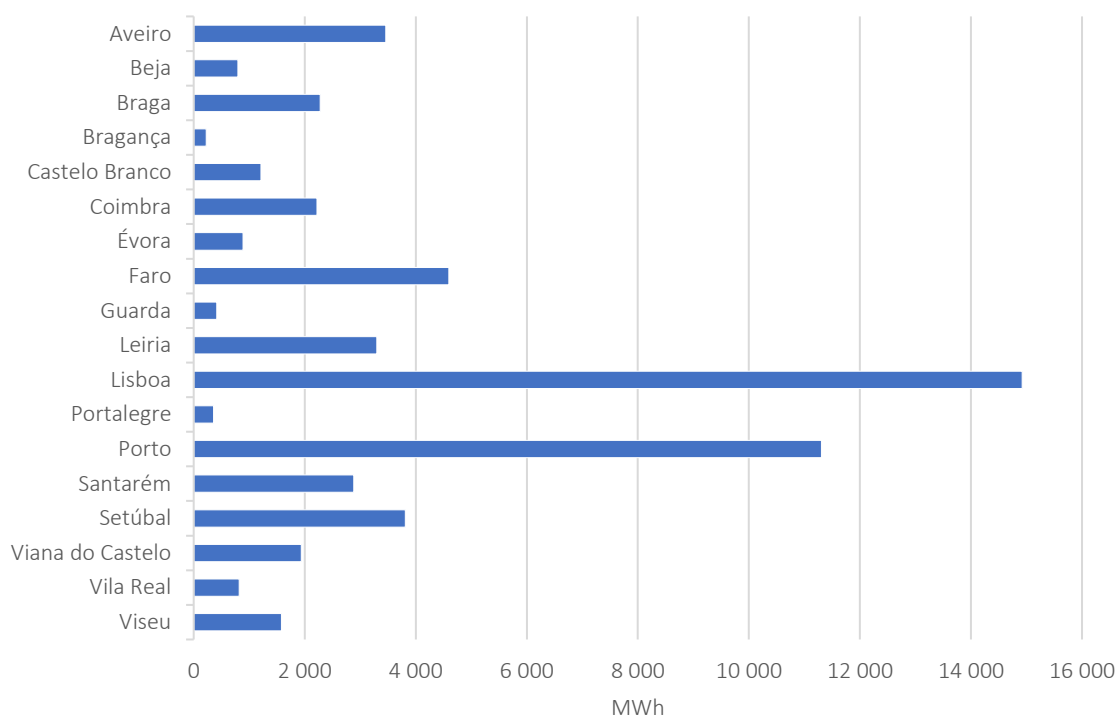


Gráfico 3 - Distribuição geográfica do consumo de energia elétrica em Baixa Tensão, em 2020 (MWh).

3.1.3. CONSUMO EM ALTA E MÉDIA TENSÃO

No que diz respeito ao consumo de energia elétrica em Alta e Média Tensão, os distritos do Porto e Lisboa apresentam valores na ordem dos 20% do consumo total (568.785MWh). Salientam-se os distritos de Aveiro com 16%, Braga com cerca de 8 % e Setúbal e Faro com 6%.

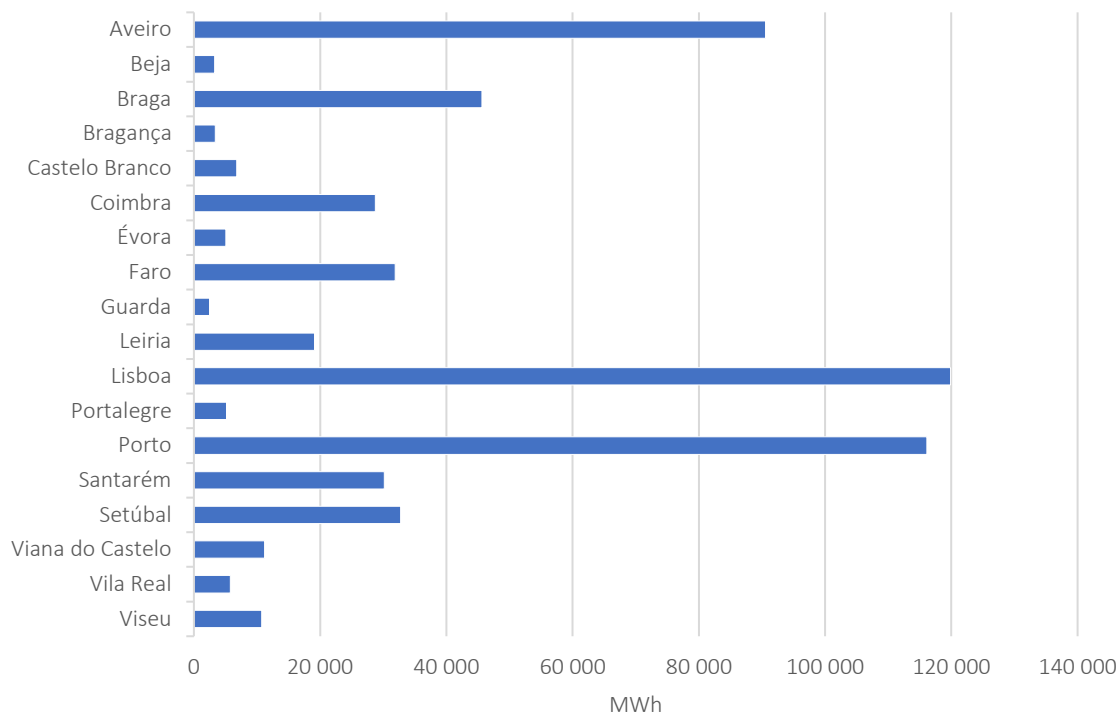


Gráfico 4 - Distribuição geográfica do consumo de energia elétrica em Média Tensão, no ano de 2020 (MWh).

2.2 CONSUMIDORES POR DISTRITO

A Elergone Energia terminou o ano de 2020 com um total de 1.381 consumidores, distribuídos por Baixa, Média e Alta Tensão. Este valor representa um crescimento de 18%, comparativamente com o ano de 2019.

Os 480 consumidores em Média e Alta Tensão representam 35% do total, embora se compararmos com os dados de consumo, a sua representatividade sobe para 91%.

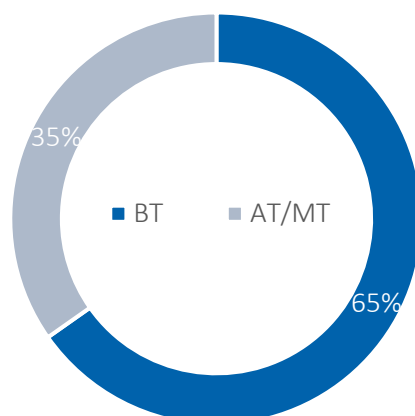


Gráfico 5 – Repartição de número de clientes em 2020, por nível de tensão.

Em termos geográficos, volta-se a notar uma maior incidência do n.º de consumidores nos distritos do Porto e Lisboa, seguindo-se Aveiro e Faro.

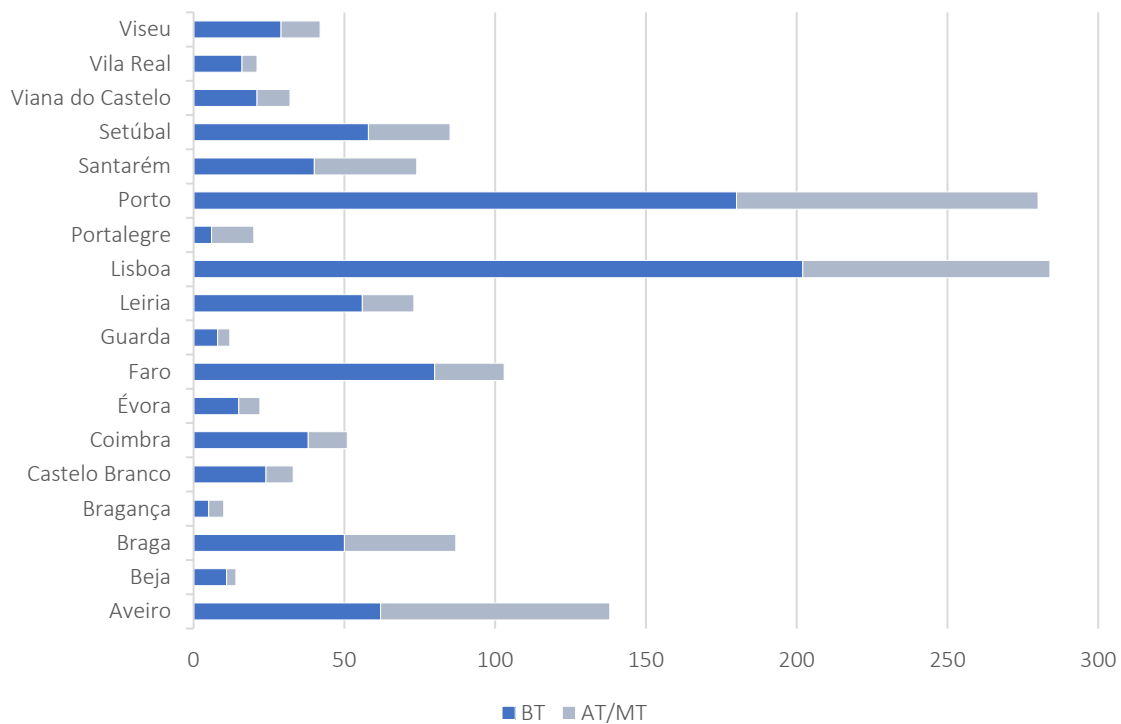


Gráfico 6 - Distribuição geográfica do número de consumidores, no ano de 2020, por nível de tensão.

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 de qualidade de serviço 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

3.1.2. ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

Não foi contabilizado qualquer atendimento presencial.

3.1.3. ATENDIMENTOS TELEFÓNICOS COMERCIAIS

POR MÊS

No ano de 2020, foi recebido apenas um contacto telefónico para pedido de informações sobre tarifários da Elergone, durante o mês de fevereiro.

3.1.4. ATENDIMENTOS TELEFÓNICOS PARA COMUNICAÇÃO DE AVARIAS

Não foi registada qualquer comunicação de avaria.

3.1.5. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO

Foram solicitados 106 pedidos de esclarecimentos durante o ano de 2020, tendo sido respondidos 99% dos pedidos num prazo inferior a 15 dias. Este valor supera o que está previsto na regulamentação, que indica que, pelo menos 90% dos pedidos, devem ser respondidos nesse prazo.

POR MÊS

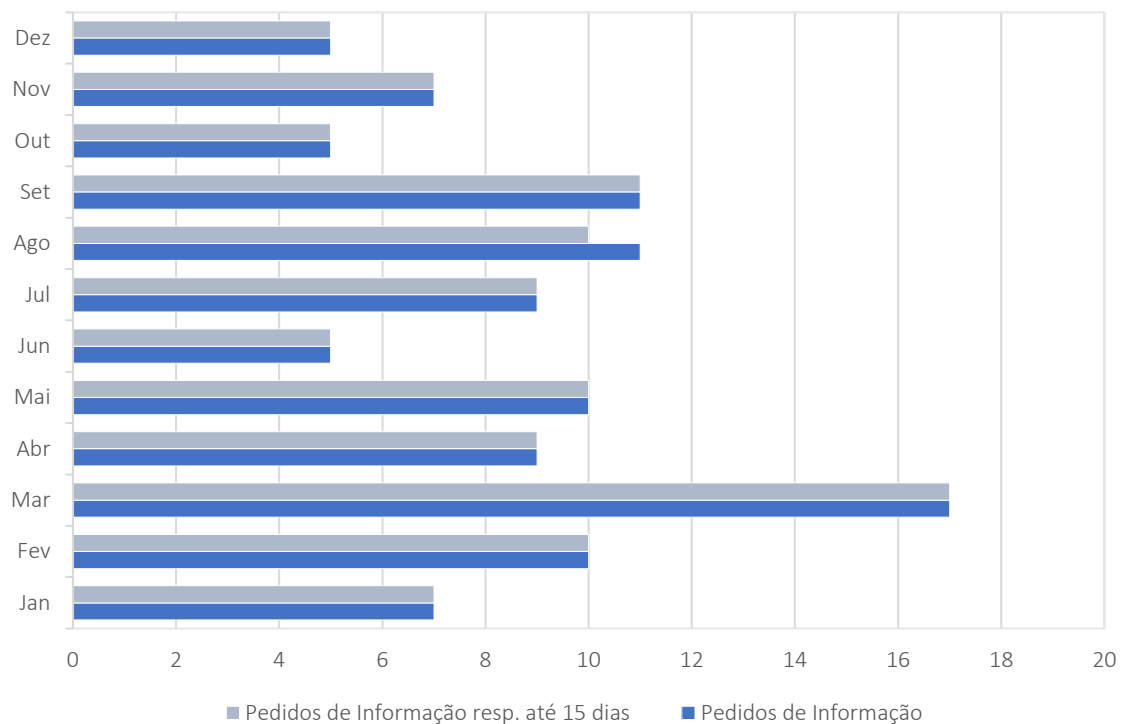


Gráfico 7 – Quantidade de pedidos de informação por escrito registados em 2020.

POR TEMAS

Os pedidos de informação por escrito foram essencialmente solicitações de tarifário, registando-se 5 solicitações de pedidos de esclarecimentos.

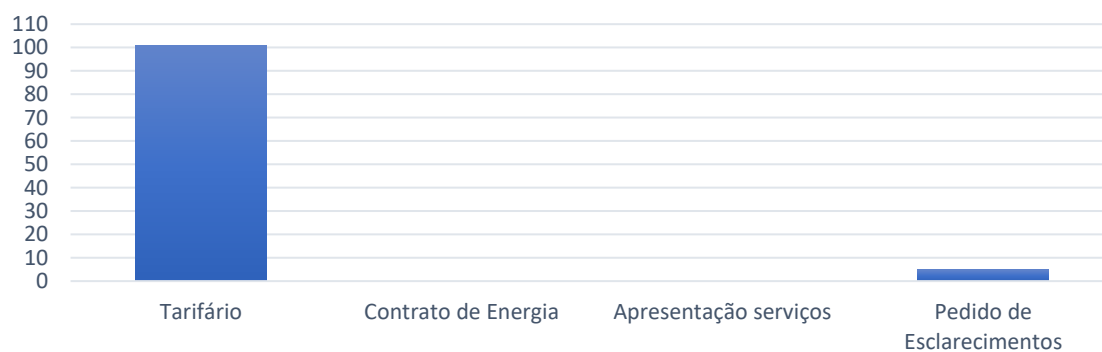


Gráfico 8 – Tipologia dos pedidos de informação por escrito registados em 2020.

3.2. INDICADORES INDIVIDUAIS

3.2.1. NÚMERO DE INTERRUPÇÕES

No período em causa, não foi registada qualquer interrupção no fornecimento da Elergone Energia.

3.3. COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO POR PARTE DO ORD

No período em causa, foi paga uma compensação por incumprimento, pelo ORD, do intervalo de tempo para início de visita combinada, no montante global de 20€.

3.4. COMPENSAÇÕES RECEBIDAS POR INCUMPRIMENTO POR PARTE DOS CLIENTES

No período em causa, não foram recebidas quaisquer compensações por incumprimento por parte dos 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 2020, foram registadas cinco reclamações de clientes da Elergone, tendo sido respondidas dentro dos prazos estabelecidos.

Três reclamações disseram respeito a temas de faturação, duas respondidas no próprio dia e a outra 6 dias após a receção. As outras duas reclamações diziam respeito a temas de qualidade de energia elétrica, as quais foram devidamente encaminhadas para o ORD no próprio dia de receção.



Gráfico 9 – Tipologia das reclamações registadas em 2020.

3.6. CLIENTES PRIORITÁRIOS E CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Em 2020, a Elergone Energia não teve qualquer cliente prioritário ou com necessidades especiais.

4. AÇÕES MAIS RELEVANTES PARA MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO

No ano 2020, num contexto de pandemia e confinamento, a empresa continuou focada na consolidação da sua presença no mercado liberalizado de energia elétrica, melhorando os seus processos internos e mantendo a qualidade de serviço prestada ao cliente ao nível da comunicação e personalização do contacto.

Procurou ainda criar as estruturas necessárias para iniciar 2021 com um forte reforço ao nível da comunicação e apoio comercial ao cliente e notoriedade da marca no mercado nacional.

Destacam-se, no âmbito da qualidade de serviço, as seguintes medidas:

- Manutenção da atribuição de gestores comerciais dedicados, privilegiando o acompanhamento regular do cliente;
- Reforço da formação da equipa comercial para melhor prestação de serviço ao cliente;
- Implementação de webservices com OLMC e ORD, permitindo uma maior agilização e rapidez nos processos de switching e serviço ao cliente.

5. 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.

SONAE

 **elergone** energia



Energia para o futuro.

**Porque o futuro
é agora.**

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

Tel. +351 220 103 352
Tlm. +351 936 857 510
elergone@elergone.pt

www.elergone.pt