

SONAE



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

# RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO DE 2022

## Índice

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. CARACTERIZAÇÃO DA ATIVIDADE DE COMERCIALIZAÇÃO DA ELERGONE EM 2022.....	3
2.1 CONSUMO DA ENERGIA ELÉTRICA POR DISTRITO.....	3
2.1.1. CONSUMO EM BAIXA TENSÃO.....	4
2.1.2. 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.....	9
4. AÇÕES MAIS RELEVANTES PARA MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO.....	9
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, consolidando a sua posição e mantendo-se entre os primeiros dez pequenos comercializadores do ranking nacional.

De forma a cumprir com o estipulado no Capítulo XI do Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), a Elergone Energia apresenta o Relatório de Qualidade de Serviço para o ano de 2022.

## 2. CARACTERIZAÇÃO DA ATIVIDADE DE COMERCIALIZAÇÃO DA ELERGONE EM 2022

### 2.1 CONSUMO DA ENERGIA ELÉTRICA POR DISTRITO

Em 2022, a Elergone Energia comercializou 729.147MWh, o que corresponde a um aumento de 12%, relativamente ao ano anterior. O consumo em Baixa Tensão representa 8% do consumo anual comercializado, menos 1% que em 2021.

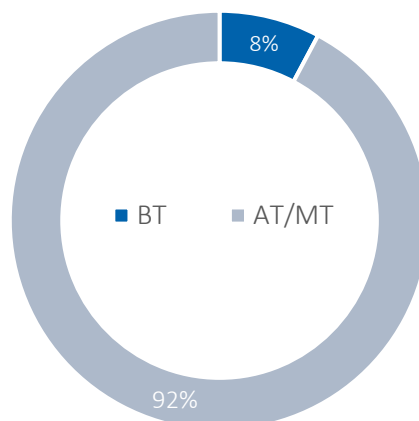


Gráfico 1 – Repartição de consumos de energia elétrica em 2022 (MWh), por nível de tensão.

Geograficamente, a distribuição por distrito mantém-se praticamente igual à de 2021, sendo os distritos de Lisboa e Porto responsáveis por cerca de 41%, estando o consumo restante (59%) distribuído por outros 18 distritos.

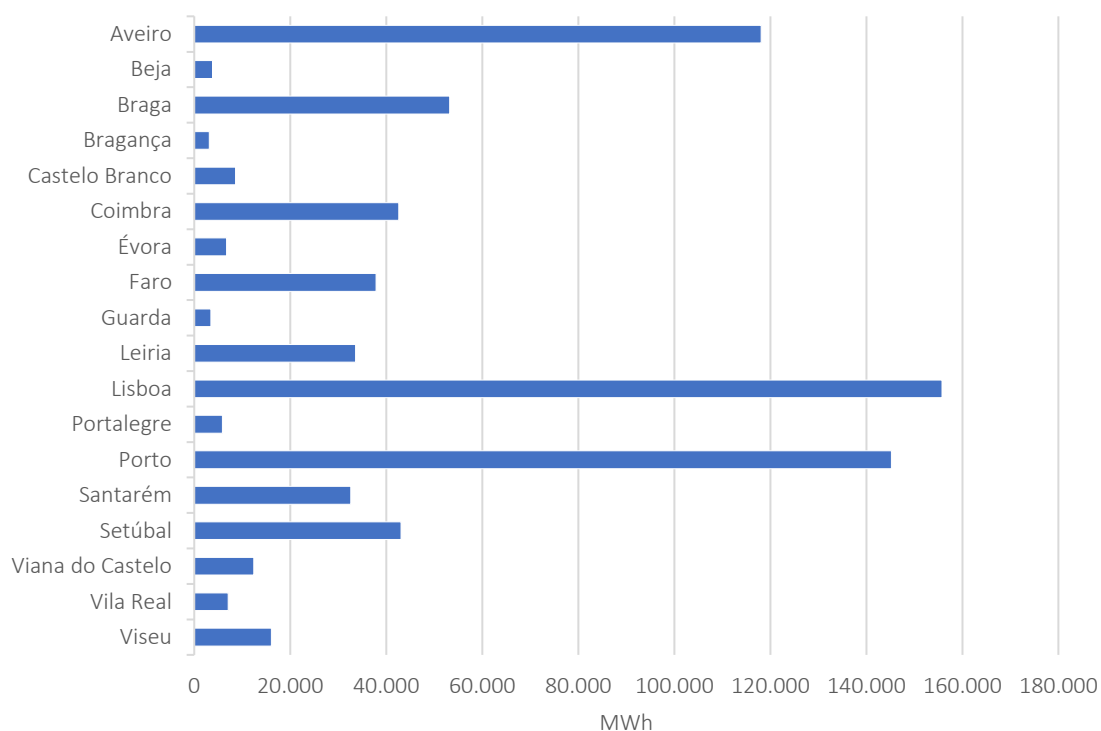


Gráfico 2 - Distribuição geográfica do consumo de energia elétrica, em 2022 (MWh).

## 2.1.1. CONSUMO EM BAIXA TENSÃO

Durante o ano de 2022, verificou-se a tendência do ano anterior, com maior incidência de consumo nos distritos de Lisboa e Porto, representando 28% e 22% do consumo total, respetivamente.

O consumo remanescente distribuiu-se por todos os outros distritos continentais.

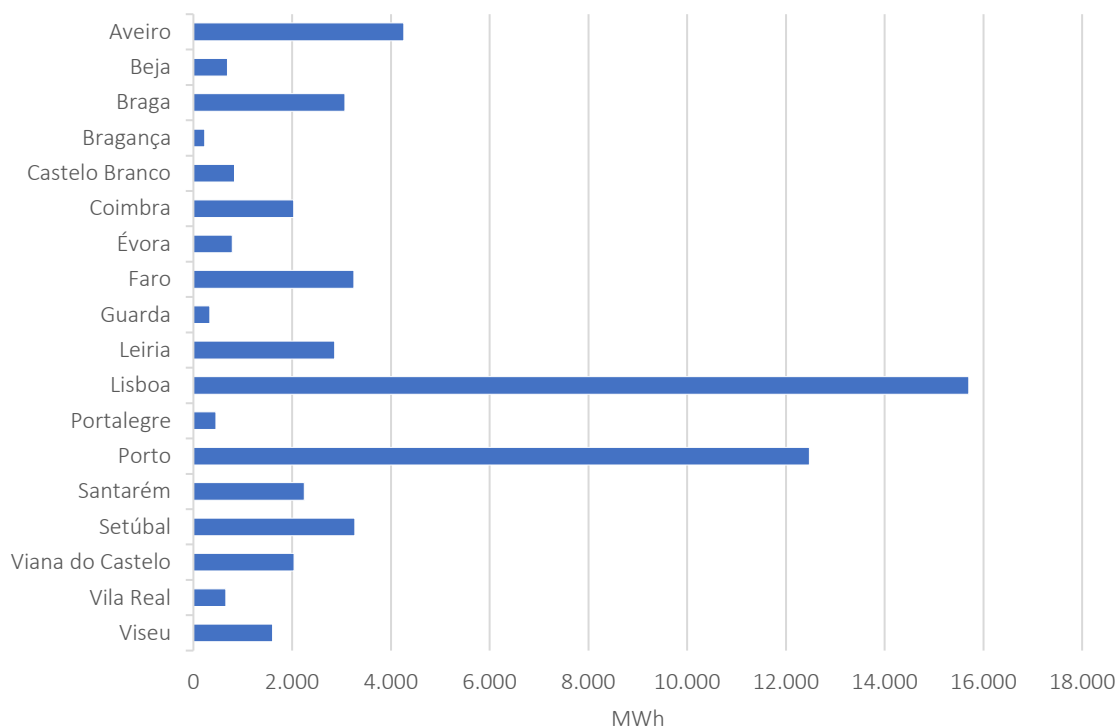


Gráfico 3 - Distribuição geográfica do consumo de energia elétrica em Baixa Tensão, em 2022 (MWh).

## 2.1.2. 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 em conjunto apresentam valores na ordem dos 41% do consumo total (272.837MWh em 672.350MWh). Destacam-se os distritos de Aveiro com 17%, Braga com 7 % e Setúbal e Coimbra e Setúbal com 6%.

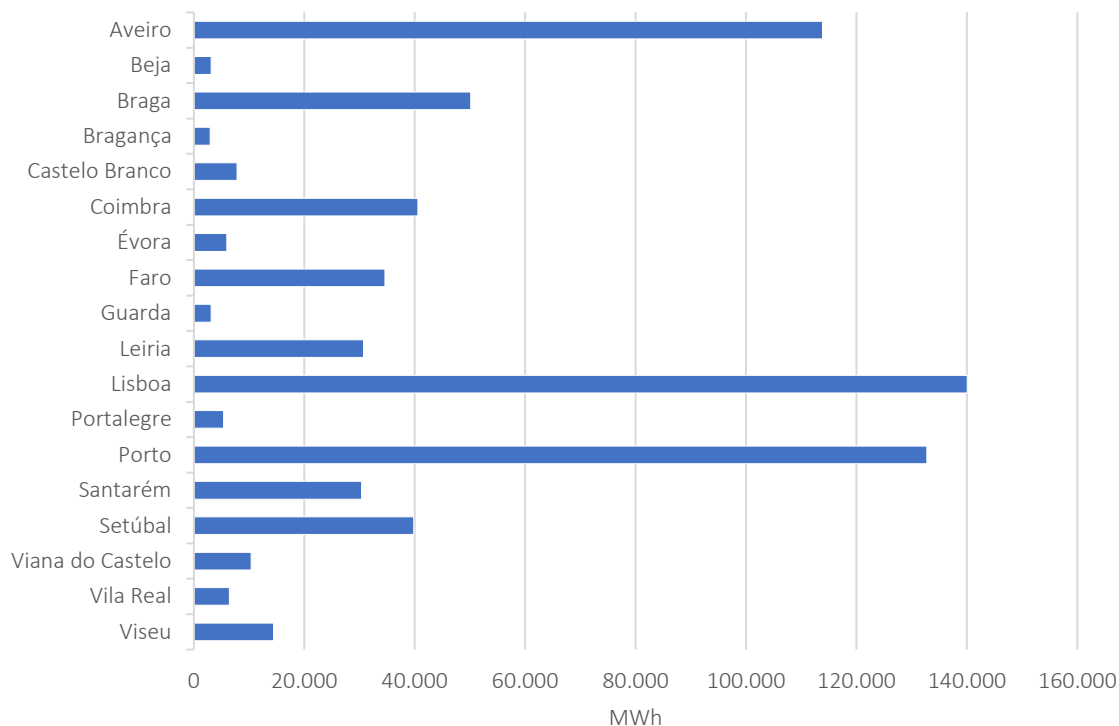


Gráfico 4 - Distribuição geográfica do consumo de energia elétrica em Média Tensão, no ano de 2022 (MWh).

## 2.2 CONSUMIDORES POR DISTRITO

A Elergone Energia terminou o ano de 2022 com um total de 1.746 consumidores, distribuídos por Baixa, Média e Alta Tensão. Este valor representa um crescimento de 15%, comparativamente com o ano de 2021.

Os 669 consumidores em Média e Alta Tensão representam 62% do total, embora se compararmos com os dados de consumo, a sua representatividade sobe para 92%.

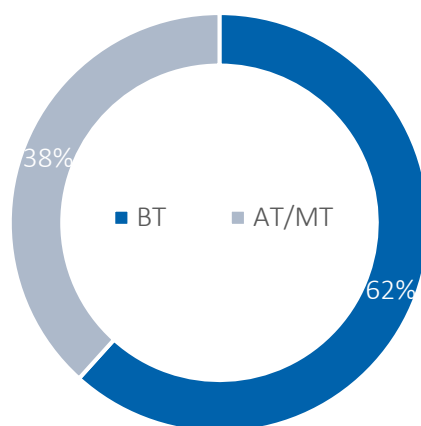


Gráfico 5 - Repartição de número de clientes em 2022 por nível de tensão.

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

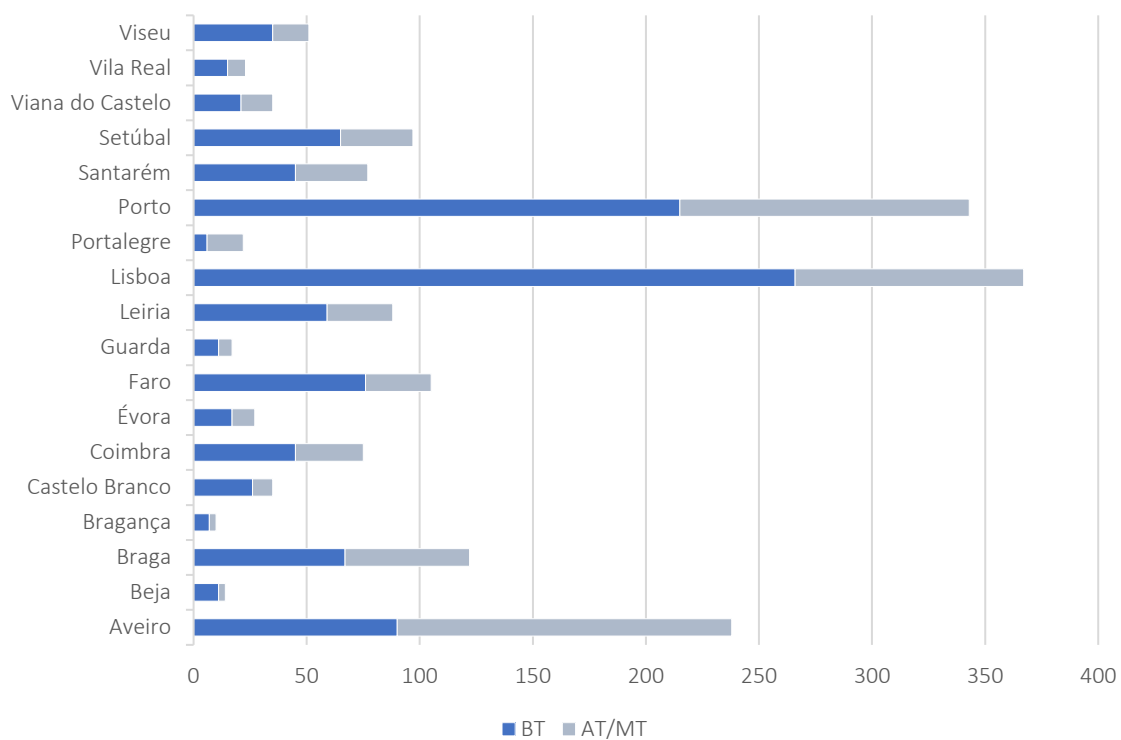


Gráfico 6 - Distribuição geográfica do número de consumidores, no ano de 2022, por nível de tensão.

### 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

No ano de 2022, foram recebidos dezassete contactos telefónicos de âmbito comercial, para Pedidos de Informação sobre Tarifários de Energia (12), Contrato de Energia (2), Comunicação de Leituras (2) e pedido de Esclarecimentos (1).

##### 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 227 pedidos de esclarecimento por escrito durante o ano de 2022, tendo sido respondidos 100% 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

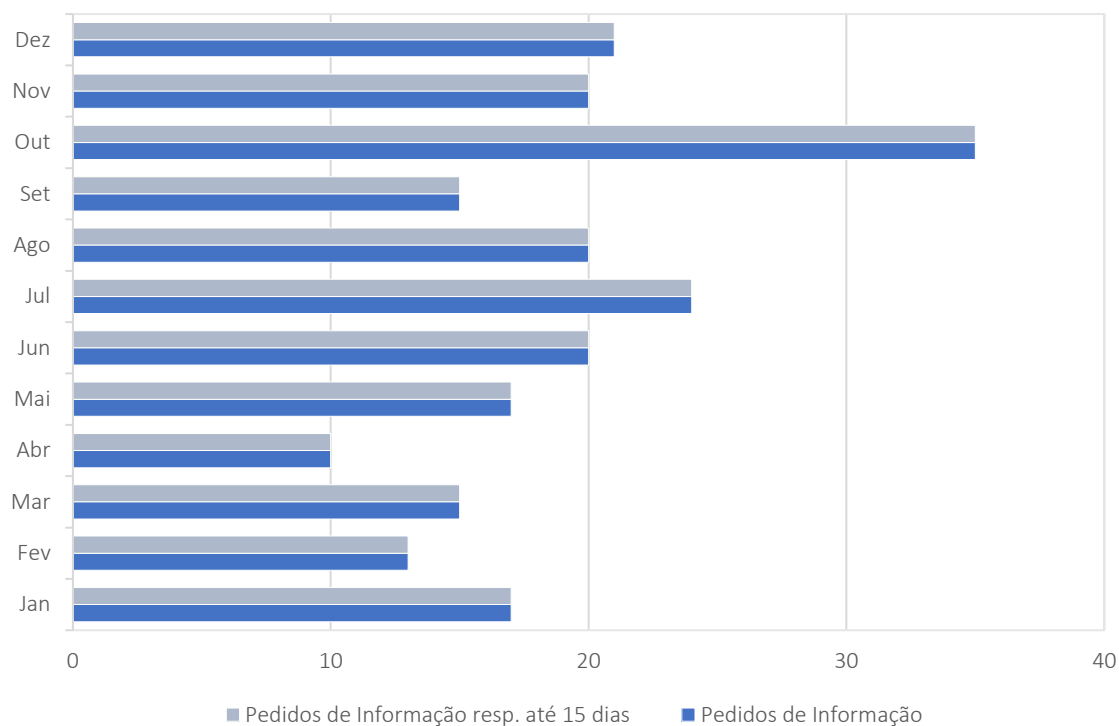


Gráfico 7 – Quantidade de pedidos de informação por escrito registados em 2022.

## POR TEMAS

Os pedidos de informação por escrito foram essencialmente solicitações de tarifário (71%).

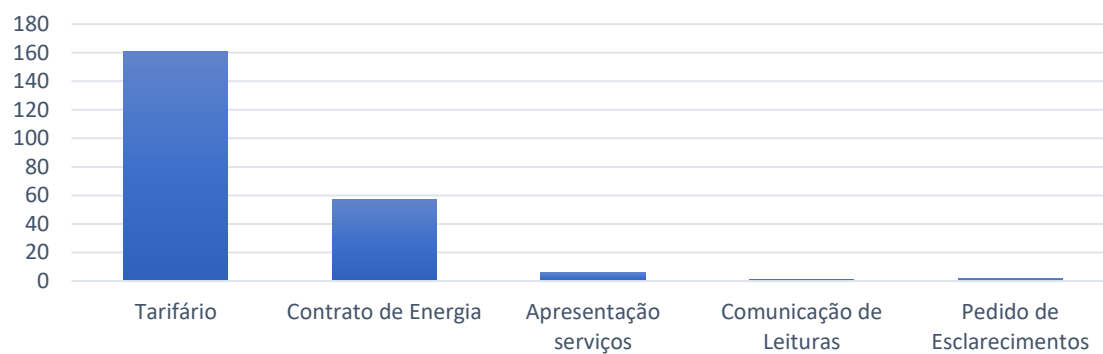


Gráfico 8 – Tipologia dos pedidos de informação por escrito registados em 2022.

## **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, foram pagas 13 compensações por incumprimento pelo ORD do intervalo de tempo para início de visita combinada, no montante global de 260€.

## **3.4. COMPENSAÇÕES RECEBIDAS POR INCUMPRIMENTO POR PARTE DOS CLIENTES**

No período em causa, foram recebidas 1 compensação por incumprimento por parte dos clientes nas visitas combinadas, tendo o ORD comparecido no intervalo estipulado para o início da visita. Estas compensações perfizeram um montante global de 20€.

## **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 2022, não foram registadas quaisquer reclamações.

## **3.6. CLIENTES PRIORITÁRIOS E CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS**

Em 2022, a Elergone não forneceu nenhum cliente prioritário ou com necessidades especiais.

## **4. AÇÕES MAIS RELEVANTES PARA MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO**

No ano 2022 a Elergone continuou a sua forte aposta na digitalização de processos para melhoria da prestação dos serviços ao cliente, otimização de recursos e dados.

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

- Desenvolvimento e implementação de CRM, conseguindo-se obter fortes melhorias no controlo documental comercial e maior rapidez de resposta comercial aos clientes;
- Melhoria do portal de gestão de consumos ao cliente - CheckWatts;

## **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, n.º 586  
4450-608 Leça de Palmeira

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

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