

Relatório de Qualidade de Serviço

PROPENSALTERNATIVA 2020

Índice

A PROPENSALTERNATIVA	2
INTRODUÇÃO AO RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO	3
AVALIAÇÃO DOS INDICADORES GERAIS DE QUALIDADE	4
Atendimento Telefónico Comercial	4
Atendimento Telefónico de Emergências e Avarias	5
Atendimento Telefónico para Comunicação de Leituras	5
Outros Meios de Comunicação de Leituras	5
Reclamações e Pedidos de Informação	5
OUTROS TEMAS	7
Visitas Combinadas	7
Restabelecimento do Fornecimento Após Interrupção por Facto Imputável ao Cliente	7
Clientes com Necessidades Especiais	7
Clientes Prioritários	7
AÇÕES MAIS RELEVANTES REALIZADAS PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO	9

A PROPENSALTERNATIVA

A PROPENSALTERNATIVA foi constituída em 2019, sendo uma empresa portuguesa integrante de um grupo empresarial internacional do setor energético, vocacionado para as energias renováveis. A expansão da comercializadora em Portugal, teve início no 1º trimestre de 2020.

A PROPENSALTERNATIVA nasceu com a missão de oferecer um serviço energético personalizado e de qualidade a cada uma das pessoas – singulares ou coletivas - que decidem confiar nela.

O objetivo da PROPENSALTERNATIVA é satisfazer as necessidades de consumo de energia de forma sustentável, com a garantia associada a um serviço eficaz, bem como otimizar o uso de energia, com eficiência, reduzindo qualquer custo extra na fatura.

Para que possa usufruir de energia limpa, sustentável e obtida sob parâmetros ambientalmente responsáveis, a PROPENSALTERNATIVA tem uma equipa de trabalho especializada, dinâmica e proativa, cuja principal tarefa é atender à necessidade energética dos seus clientes através da utilização de fontes exclusivamente verdes e renováveis, focada na construção de um mundo melhor para todos que habitam no nosso Planeta Terra.

A ampla rede de consultores de energia da PROPENSALTERNATIVA, presente em todo o território nacional, permite oferecer um atendimento próximo e personalizado aos seus clientes 24 horas por dia, 365 dias ao ano.

Ademais, os colaboradores da PROPENSALTERNATIVA estão em permanente formação o que lhes permite compreenderem plenamente as alterações que ocorrem no ambiente energético, possibilitando um aconselhamento atualizado e personalizado à medida das necessidades de cada cliente.

INTRODUÇÃO AO RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

O Regulamento da Qualidade de Serviço do Sector Elétrico e Setor Gás Natural (RQS) visa estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Nacional de Gás Natural e no Sistema Elétrico Nacional.

Este regulamento aplica-se aos diversos intervenientes no sistema energético, sendo que o presente relatório da Qualidade de Serviço Comercial permite avaliar a *performance* da PROPENSALTERNATIVA no que respeita à Qualidade de Serviço Comercial prestada aos seus clientes enquanto comercializadora em Mercado Livre no ano de 2020.

A publicação do Relatório da Qualidade de Serviço de 2020¹, dando cumprimento ao recomendado no Regulamento da Qualidade de Serviço publicado pela ERSE, tem como objetivo fulcral o acompanhamento do desempenho da PROPENSALTERNATIVA, no que respeita à qualidade do serviço comercial prestado aos seus clientes.

¹ Não obstante os resultados apresentados, a PROPENSALTERNATIVA pretende ainda melhorar a informação prestada no presente relatório. Para tal, encontra-se em constante desenvolvimento de procedimentos internos que permitiram recolher, toda a informação não disponibilizada.

AVALIAÇÃO DOS INDICADORES GERAIS DE QUALIDADE

Atendimento Telefónico Comercial

No período relativo a este relatório, a Propensalternativa recebeu **9185 chamadas** relacionadas com o Setor Elétrico, sendo que 4345 foram efetivamente atendidas. A totalidade das chamadas não atendidas resultaram da desistência do próprio cliente.

A média do tempo de espera das chamadas efetivamente atendidas foi de 16,75 segundos.

A média do tempo de espera antes da desistência do próprio cliente foi de 26,05 segundos.

Desagregando esta informação por trimestre:

1º Trimestre de 2020	
Chamadas Recebidas	135 Chamadas Recebidas
Chamadas Atendidas	88 Chamadas Efetivamente Atendidas

2º Trimestre de 2020	
Chamadas Recebidas	2167 Chamadas Recebidas
Chamadas Atendidas	1093 Chamadas Efetivamente Atendidas

3º Trimestre de 2020	
Chamadas Recebidas	3224 Chamadas Recebidas
Chamadas Atendidas	1316 Chamadas Efetivamente Atendidas

4º Trimestre de 2020	
Chamadas Recebidas	3659 Chamadas Recebidas
Chamadas Atendidas	1848 Chamadas Efetivamente Atendidas

Atendimento Telefónico de Emergências e Avarias

A Propensalternativa não disponibiliza aos seus clientes um serviço de atendimento telefónico de emergência e avarias, sendo que para este efeito, é indicado nas faturas os contactos do Operador de Rede de Distribuição correspondente.

Atendimento Telefónico para Comunicação de Leituras

No ano de 2020 foram recebidas **41 chamadas** para comunicação de leituras.

Outros Meios de Comunicação de Leituras

Adicionalmente, no ano de 2020, foram comunicadas **839 leituras**, provenientes de outros meios de comunicação.

Outros Meios de Comunicação de Leituras	
E-mail	159 Comunicações
Portal de Agentes	418 Comunicações
Portal de Clientes	262 Comunicações

Reclamações e Pedidos de Informação

No período relativo a este relatório, a Propensalternativa recebeu **23 reclamações** por escrito, sendo que 3 foram encaminhadas via ERSE, 1 encaminhada por Centro de Arbitragem e 19 encaminhadas pelos clientes para a Comercializadora. A totalidade das reclamações recebidas em 2020 dividem-se pelas seguintes tipologias:

Tipologia Reclamações 2020	
Contratação	10 Reclamações
Faturação	12 Reclamações
Acesso ao Portal de Clientes	1 Reclamação

Todas estas reclamações foram respondidas, tendo a Propensalternativa cumprido com o tempo de resposta para todas.

A Propensalternativa recebeu ainda 2212 pedidos de informação por escrito, tendo cumprido o tempo de resposta de 15 dias úteis para todos.

Desagregando esta informação por trimestre:

1º Trimestre de 2020	
Pedidos de Informação	0 Pedidos de Informação Recebidos

2º Trimestre de 2020	
Pedidos de Informação	220 Pedidos de Informação Recebidos e Respondidos

3º Trimestre de 2020	
Pedidos de Informação	964 Pedidos de Informação Recebidos e Respondidos

4º Trimestre de 2020	
Pedidos de Informação	1028 Pedidos de Informação Recebidos e Respondidos

OUTROS TEMAS

Visitas Combinadas

Durante o ano de 2020 foram agendadas um total de 117 visitas com os clientes.

Restabelecimento do Fornecimento Após Interrupção por Facto Imputável ao Cliente

Uma vez que a Propensalternativa iniciou a sua actividade no 1º trimestre de 2020, e no âmbito do contexto pandémico vivido a partir desse período, por decisão da Comercializadora não foram efectuadas interrupções de fornecimento mesmo que por facto imputável ao cliente.

Clientes com Necessidades Especiais

São considerados clientes com necessidades especiais:

- Clientes com limitações no domínio da visão – cegueira total ou hipovisão;
- Clientes com limitações no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia;

- Clientes com limitações no domínio da comunicação oral;
- Clientes com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás natural.

A identificação dos casos de clientes com necessidades especiais ocorre, não só através da solicitação direta destes, como também por via da informação disponibilizada pelo ORD.

A 31 de Dezembro de 2020 a carteira de clientes da Propensalternativa registava 0 clientes com necessidades especiais.

Clientes Prioritários

De acordo com o Regulamento da Qualidade de Serviço consideram-se clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a

interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás natural cause graves alterações à sua atividade, designadamente:

- Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
- Forças de segurança e instalações de segurança nacional;
- Bombeiros e Proteção civil;
- Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo;
- Instalações penitenciárias;
- Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico;
- Estabelecimentos de ensino básico, no âmbito do setor do gás natural;
- Instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos, no âmbito do setor do gás natural.

A 31 de Dezembro de 2020 a carteira de clientes da Propensalternativa registava 0 clientes com necessidades especiais.

AÇÕES MAIS RELEVANTES REALIZADAS PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO

O ano 2020 foi um ano de adaptação no âmbito do contexto pandémico nunca vivido anteriormente. A Propensalternativa, como processos de melhoria:

- Criou a possibilidade de contratação digital através de SMS e Correio Electrónico, de forma a permitir a contratação sem a necessidade de contactos presenciais.
- Iniciou a alteração nas parametrizações dos sistemas informáticos de forma no âmbito da mudança da plataforma de Switchig (de GPMC para OLMC).
- Desenvolveu e implementou alterações aos seus procedimentos internos.