

# RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

PROPENSALTERNATIVA

ANO 2022



# ÍNDICE

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A PROPENSALTERNATIVA.....                                                                | 3  |
| INTRODUÇÃO AO RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO .....                                    | 4  |
| AVALIAÇÃO DOS INDICADORES GERAIS DE QUALIDADE.....                                       | 5  |
| ATENDIMENTO TELEFÓNICO COMERCIAL .....                                                   | 5  |
| ATENDIMENTO TELEFÓNICO DE EMERGÊNCIAS E AVARIAS.....                                     | 6  |
| ATENDIMENTO TELEFÓNICO PARA COMUNICAÇÃO DE LEITURAS.....                                 | 6  |
| OUTROS MEIOS DE COMUNICAÇÃO DE LEITURAS.....                                             | 6  |
| RECLAMAÇÕES.....                                                                         | 7  |
| PEDIDOS DE INFORMAÇÃO.....                                                               | 8  |
| OUTROS TEMAS .....                                                                       | 9  |
| VISITAS COMBINADAS .....                                                                 | 9  |
| RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO<br>CLIENTE..... | 9  |
| CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS.....                                                 | 9  |
| CLIENTES PRIORITÁRIOS.....                                                               | 10 |

# 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 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 de 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 por ano.

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

# INTRODUÇÃO AO RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

O Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e Setor do 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 á Qualidade de Serviço Comercial prestada aos seus clientes enquanto comercializadora em Mercado Livre no ano de 2022.

A publicação do Relatório de Qualidade de 2022, dando cumprimento ao preconizado no Regulamento da Qualidade de Serviço publicado pela ERSE, tem como objetivo fulcral o acompanhamento do desempenho da PROPENSALTERNATIVA, no que diz respeito à qualidade do serviço comercial prestado aos seus clientes.

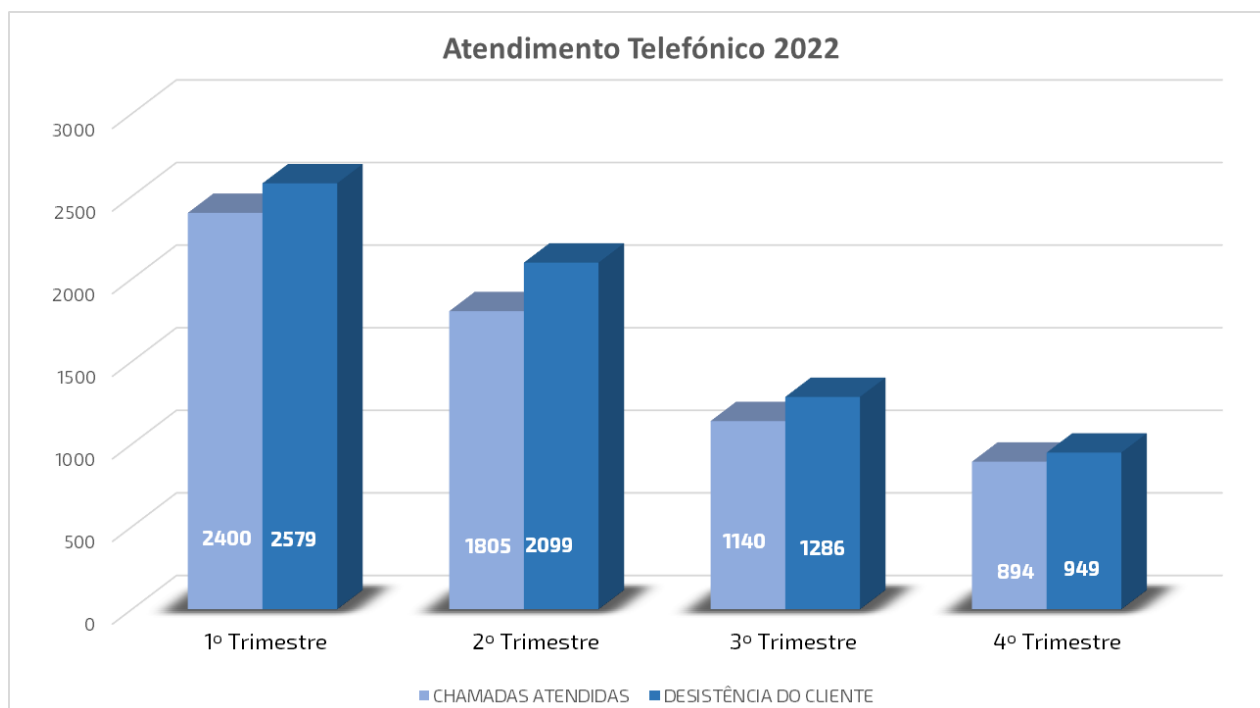
# AVALIAÇÃO DOS INDICADORES GERAIS DE QUALIDADE

## Atendimento Telefónico Comercial

No período relativo a este relatório, a Propensalternativa recebeu **13152 chamadas** relacionada com o Setor Elétrico, sendo que 6239 foram efetivamente atendidas. A totalidade das chamadas não atendidas resultaram da desistência do próprio cliente e representam 52,56% do universo de chamadas recebidas.

A média do tempo de espera das 6239 chamadas atendidas foi de 18,3 segundos e a média do tempo de espera antes da desistência do próprio cliente foi de 26,8 segundos.

No gráfico abaixo é possível ver a desagregação por trimestre das chamadas recebidas:



## 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.

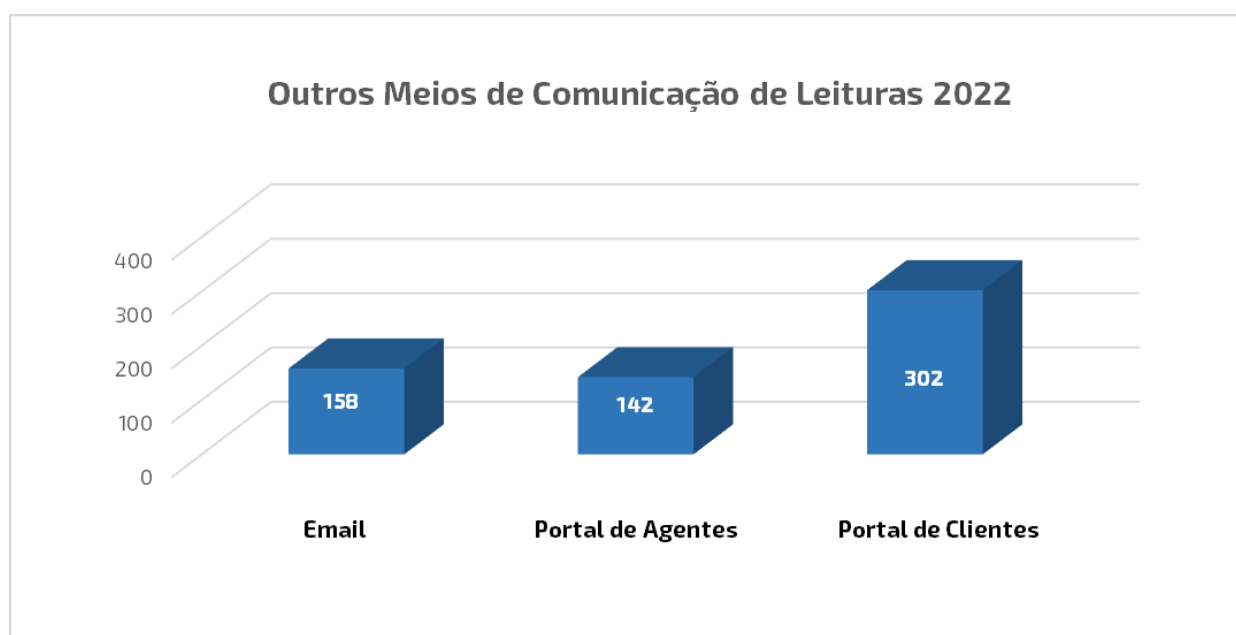
## Atendimento Telefónico para Comunicações de Leituras

No ano de 2022 foram recebidas 174 chamadas para comunicação de leituras.

## Outros Meios de Comunicação de Leituras

Adicionalmente, no ano de 2022, foram comunicadas 602 leituras provenientes de outros meios de comunicação.

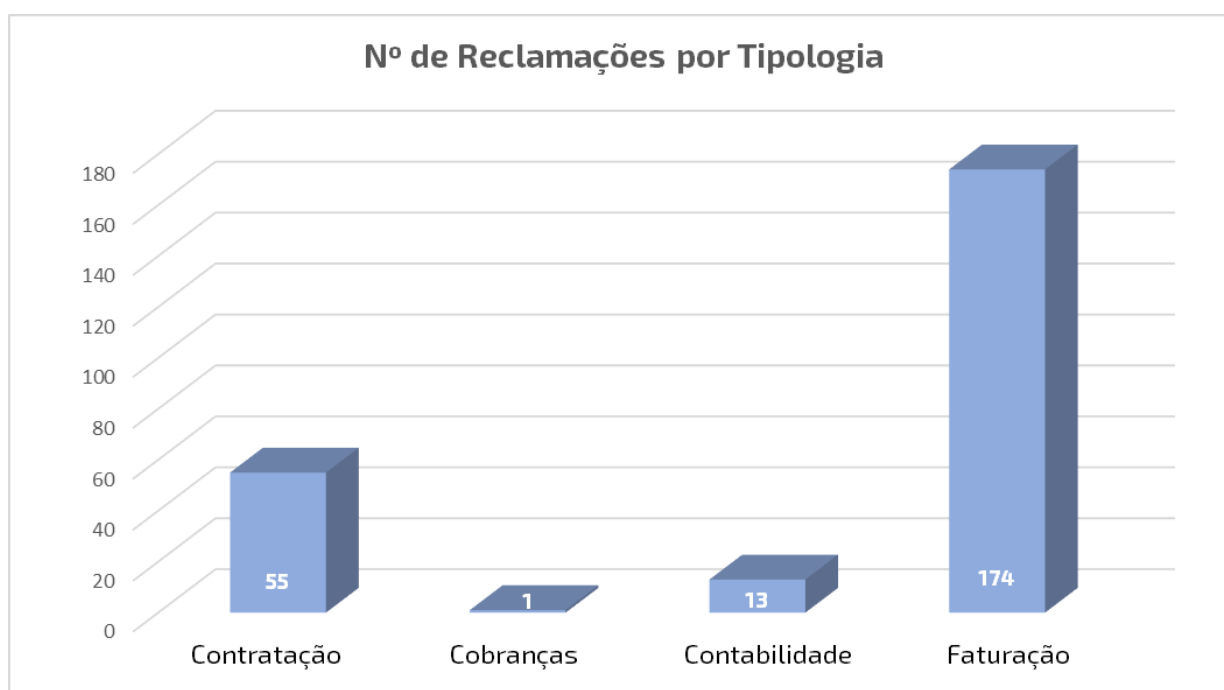
No gráfico abaixo é possível ver a desagregação meio de comunicação, das leituras recebidas:



## Reclamações e Pedidos de Informação

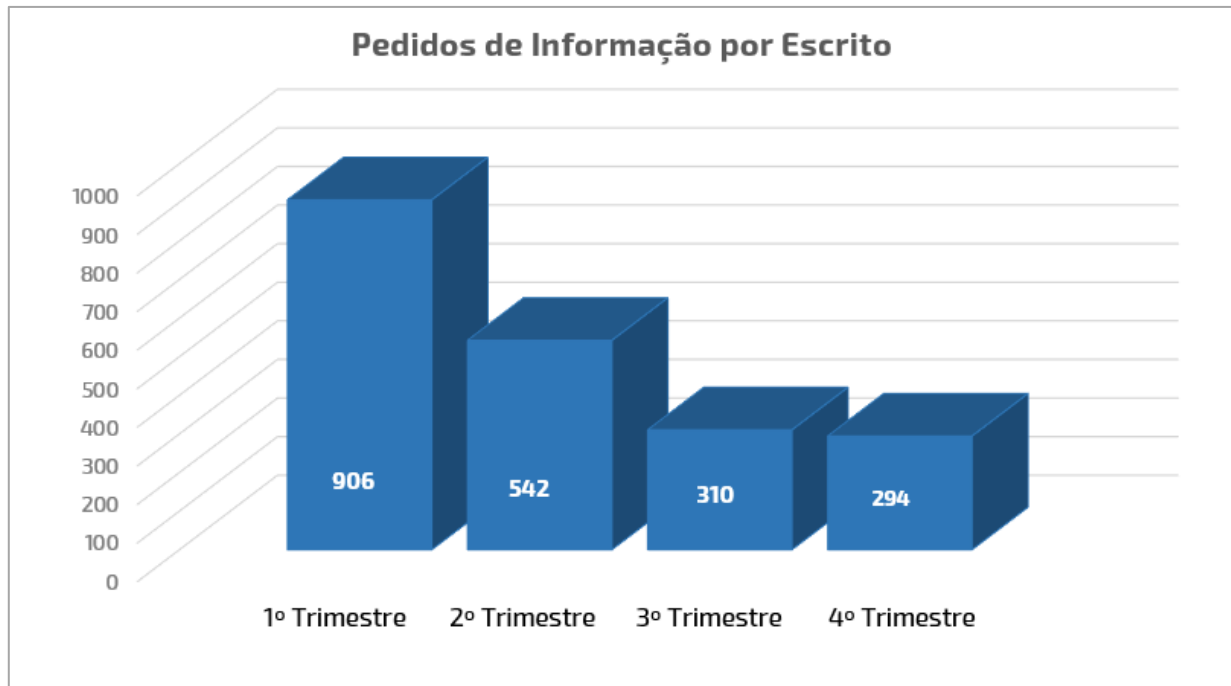
No período relativo a este relatório, a Propensalternativa recebeu 243 reclamações por escrito, sendo que 111 foram encaminhadas via ERSE, 10 encaminhadas pelo Centro de Arbitragem e 120 encaminhadas pelos clientes para a comercializadora.

A totalidade das reclamações recebidas em 2022 dividem-se pelas seguintes tipologias:



A Propensalternativa recebeu ainda 2052 pedidos de informação por escrito, tendo cumprido o tempo de resposta de 15 dias úteis para todos.

No gráfico abaixo é possível ver a desagregação por trimestre dos pedidos de informação recebidos por escrito.





# OUTROS TEMAS

## VISITAS COMBINADAS

Durante o ano de 2022 foram agendadas um total de 392 visitas com os clientes.

## RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

A Propensalternativa procedeu à interrupção do fornecimento de 162 clientes durante o ano de 2022 e 130 restabelecimentos 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.

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

A 31 de dezembro de 2022 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 á comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás natural causa 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.

A 31 de dezembro de 2022 a carteira de clientes da Propensalternativa registava 6 clientes prioritários.

