

RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

PROPENSALTERNATIVA

ANO 2021



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 e Pedidos de Informação.....	7
OUTROS TEMAS	8
VISITAS COMBINADAS.....	8
RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPÇÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE.....	8
CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS	8
CLIENTES PRIORITÁRIOS	9
AÇÕES MAIS RELEVANTES REALIZADAS PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO.....	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 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 DE 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 2021.

O início do ano de 2021 foi muito impactado, não só pelo contexto de pandemia vivido, mas também pela adaptação das operações ao novo Regulamento de Relações Comerciais e pela migração dos portais de *switching* (de GPMC para OLMC), mas a PROPENSALTERNATIVA manteve sempre o foco na qualidade do serviço prestado aos seus clientes.

A publicação do Relatório da Qualidade de Serviço de 2021¹, 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 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 a desenvolver procedimentos internos que permitirão recolher, no âmbito de visitas combinadas, os dados referentes às compensações pagas aos clientes e ao ORD, bem como as compensações recebidas pelos clientes. Encontra-se igualmente, a promover esforços no sentido de distinguir as situações de comunicação com o ORD que cumpriram ou não com o prazo de 30 minutos, no âmbito do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.

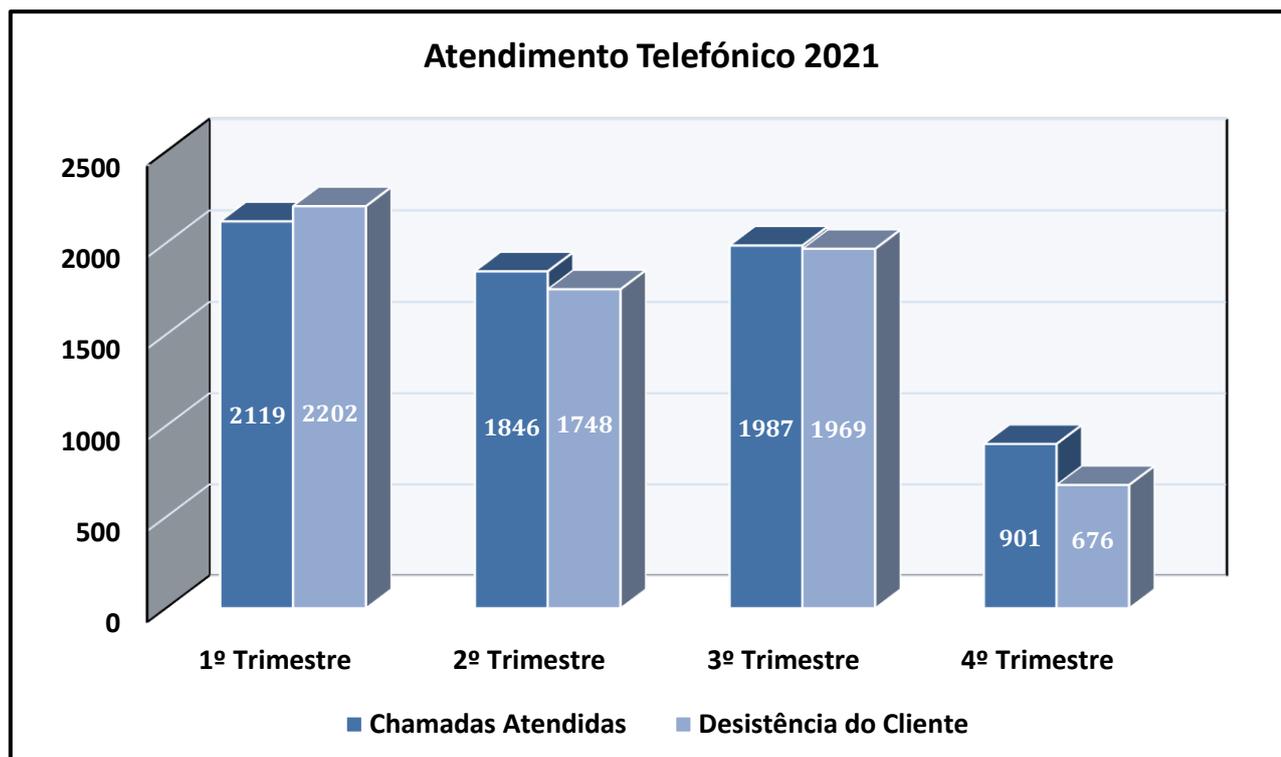
AVALIAÇÃO DOS INDICADORES GERAIS DE QUALIDADE

Atendimento Telefónico Comercial

No período relativo a este relatório, a Propensalternativa recebeu **13448 chamadas** relacionadas com o Setor Elétrico, sendo que 6853 foram efetivamente atendidas. A totalidade das chamadas não atendidas resultaram da desistência do próprio cliente e representam 49% do universo de chamadas recebidas.

A média do tempo de espera das 6853 chamadas atendidas foi de 16,64 segundos e a média do tempo de espera antes da desistência do próprio cliente foi de 27,50 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.

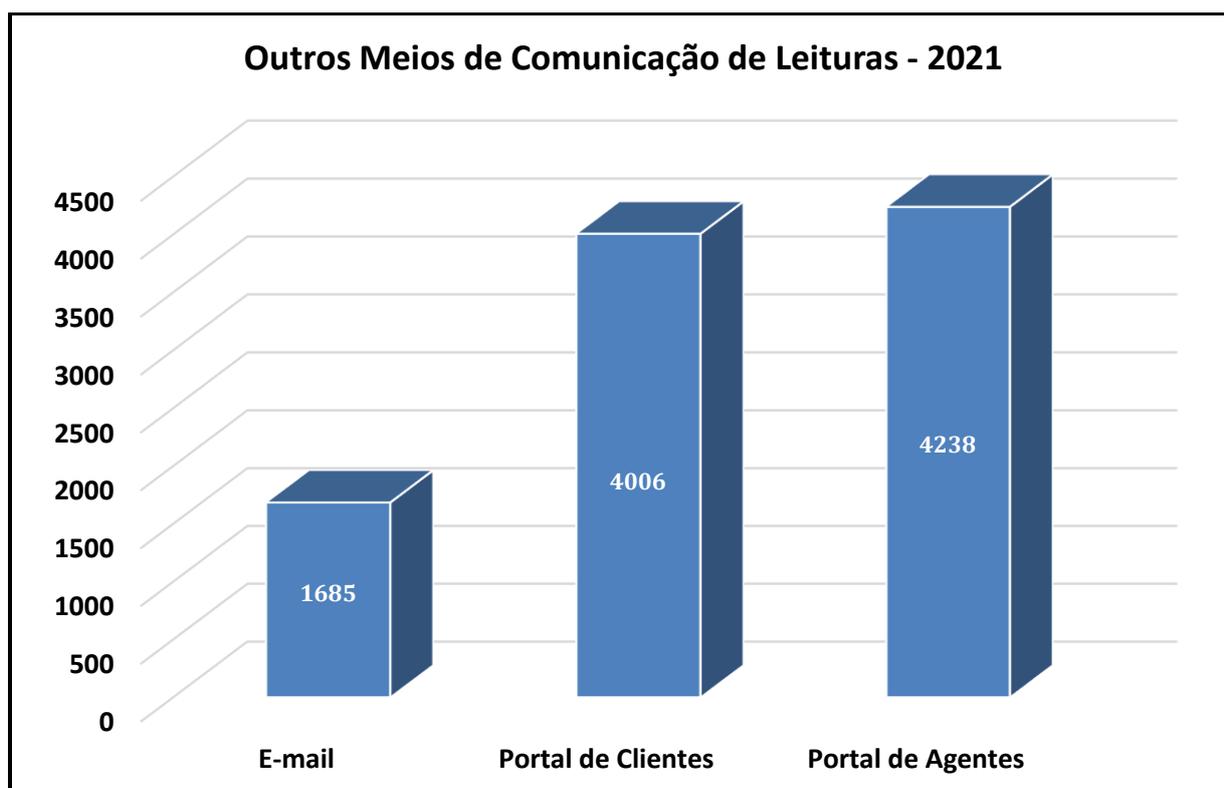
Atendimento Telefónico para Comunicação de Leituras

No ano de 2021 foram recebidas **1512 chamadas** para comunicação de leituras.

Outros Meios de Comunicação de Leituras

Adicionalmente, no ano de 2021, foram comunicadas **9929 leituras**, provenientes de outros meios de comunicação.

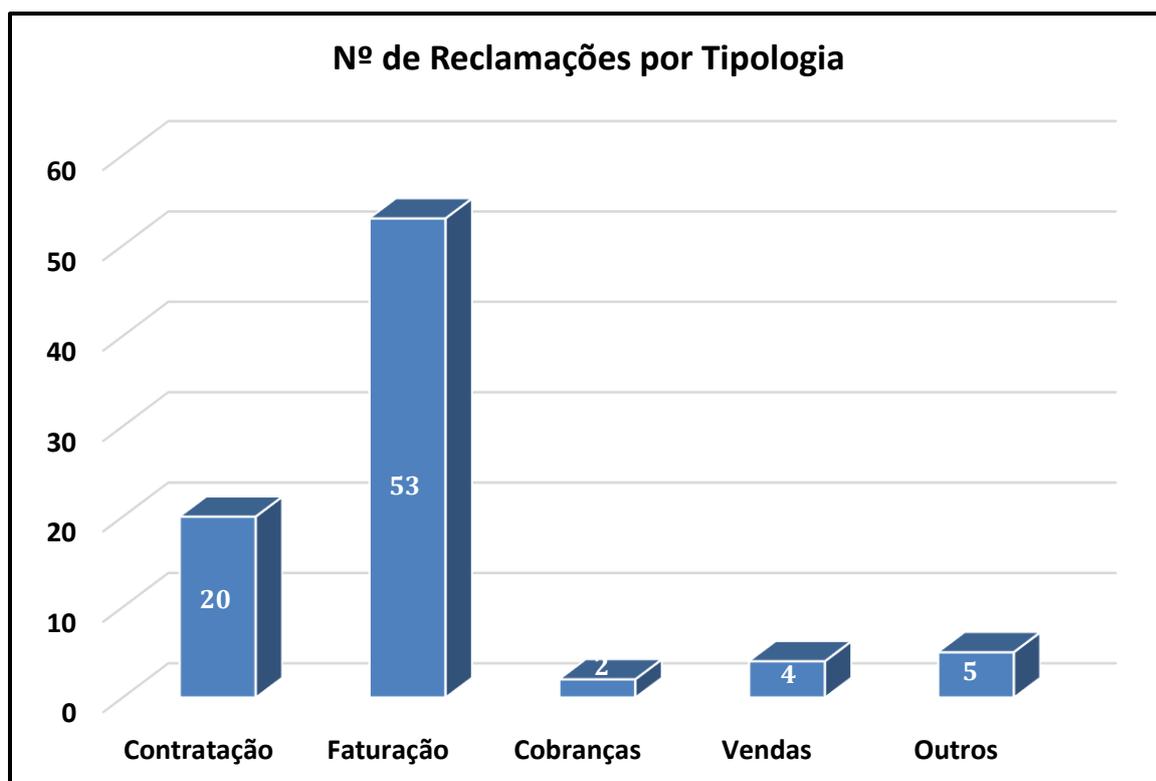
No gráfico abaixo é possível ver a desagregação meio de comunicação, das leituras recebidas:



Reclamações e Pedidos de Informação

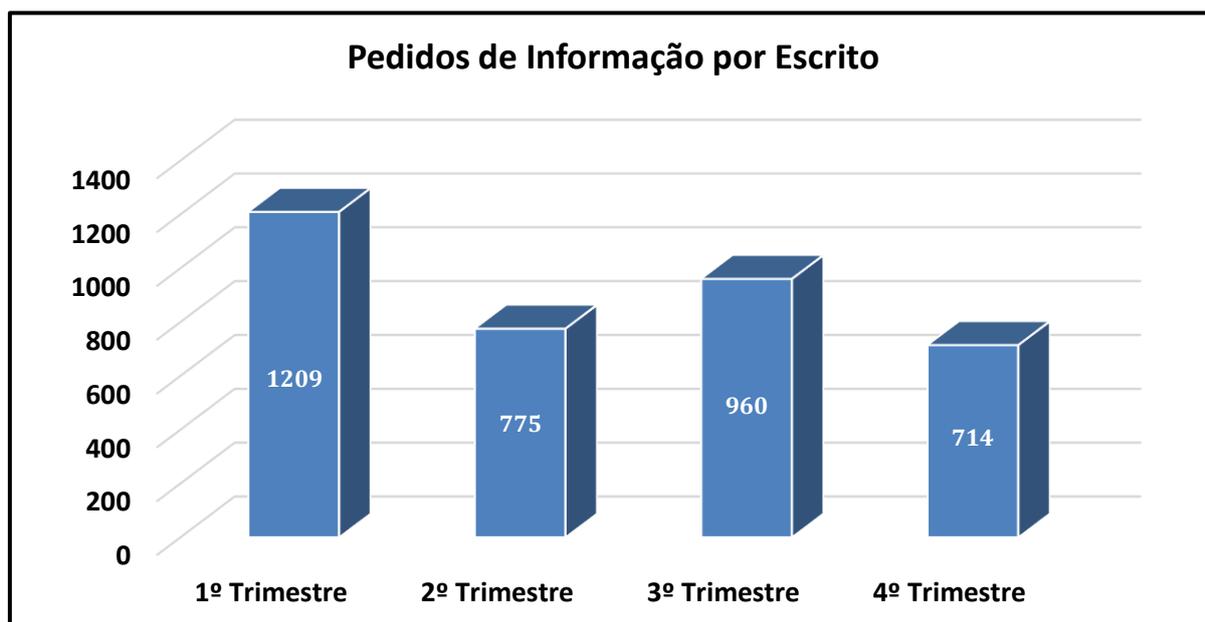
No período relativo a este relatório, a Propensalternativa recebeu **149 reclamações** por escrito, sendo que 64 foram encaminhadas via ERSE, 1 encaminhada por Centro de Arbitragem e 84 encaminhadas pelos clientes para a Comercializadora.

A totalidade das reclamações recebidas em 2021 dividem-se pelas seguintes tipologias:



A Propensalternativa recebeu ainda 3658 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 2021 foram agendadas um total de 244 visitas com os clientes.

RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

No âmbito do contexto pandémico vivido no ano de 2021, 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 2021 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 2021 a carteira de clientes da Propensalternativa registava 3 clientes com necessidades especiais.

AÇÕES MAIS RELEVANTES REALIZADAS PARA A MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO

O ano 2021 foi um ano determinante para a implementação de serviços que promovem a melhoria da eficiência operacional e da qualidade do serviço para os clientes, designadamente:

- Adaptação dos processos ao novo Regulamento de Relações Comerciais;
- Otimização do sistema comercial;
- Otimização do portal de gestão de clientes;
- Otimização da página web da comercializadora.

