



# Relatório da Qualidade de Serviço Energético

*ANO 2019*

*Empresa do grupo:*



# Índice

<b>1. A Goldenergy</b>	<b>3</b>
<b>2. Introdução ao Relatório da Qualidade de Serviço</b>	<b>4</b>
<b>3. Avaliação dos Indicadores Gerais</b>	<b>5</b>
3.1 Atendimento Presencial	5
3.2 Atendimento Telefónico Comercial	6
3.3 Atendimento Telefónico de Emergências e Avarias	7
3.4 Atendimento Telefónico para Comunicações de Leituras	8
3.5 Pedidos de Informação por Escrito	8
3.6 Reclamações	9
3.7 Visitas Combinadas	10
3.8 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	10
3.9 Clientes com necessidades especiais	12
3.10 Clientes Prioritários	12
3.11 Compensações	13
3.11.1 Pagas em 2019	13
3.11.2 Recebidas em 2019	13

# 1. A Goldenergy

A Goldenergy nasceu com uma visão. A visão de fornecer eletricidade e gás natural a toda a gente e em todos os locais, mesmo os mais distantes de Portugal.

Oferecer os melhores preços de sempre, com os preços transparentes e uma fatura clara e simplificada. Tratar o cliente como se fosse o mais especial, com uma equipa motivada, competente e sempre disponível para si. Essa visão tem de respeitar o ambiente e a nossa preocupação na procura de energias mais limpas e verdes é uma constante, porque acreditamos que o futuro se constrói hoje.

Na Goldenergy queremos os clientes mais satisfeitos, o melhor serviço com uma equipa dedicada a conseguir a sua satisfação, o melhor preço com a certeza de que a nossa visão será também a sua realidade!

## 2. 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 (“SNCN”) e no Sistema Elétrico Nacional (“SEN”).

O RQS aplica-se aos diversos intervenientes no sistema energético (Clientes, Comercializadores e aos Operadores de Infraestruturas). Neste contexto, a GOLD, enquanto comercializadora em Mercado Livre (“COM”) vem apresentar o RQS relativo ao ano de 2019, que corresponde à tradução da monitorização dos níveis de desempenho obtidos e que descreva as ações promovidas internamente para o cumprimento do RQS.

# 3. Avaliação dos Indicadores Gerais

## 3.1 Atendimento Presencial

O atendimento presencial pela GOLD é assegurado em 6 centros de atendimento (“CA”), os quais foram monitorizados no ano de 2019. A GOLD não possui centros de atendimento partilhados.

Em todos os CA foram registados 43.693 atendimentos. Atualmente, o atendimento ainda não é desagregado por energia.

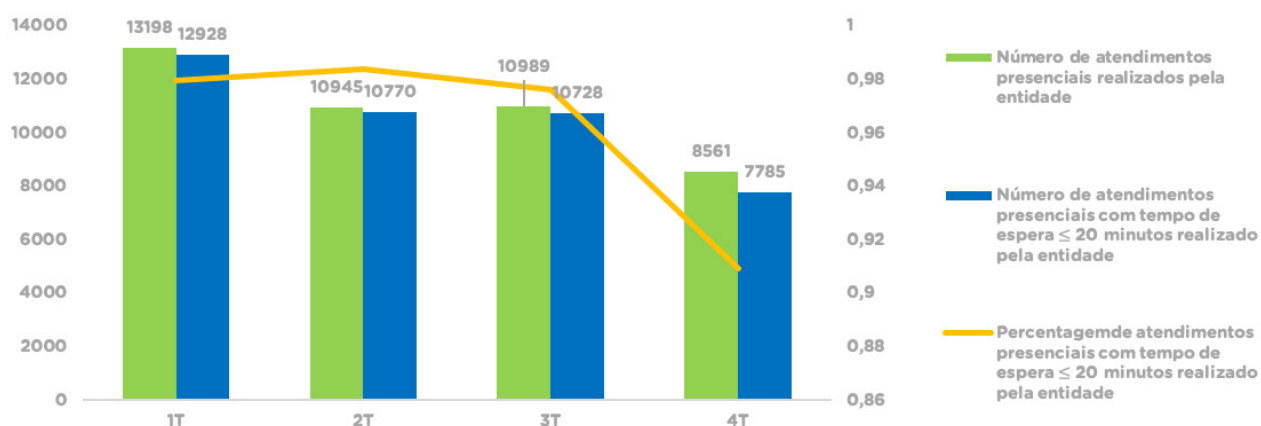


Ilustração 1 - Atendimentos Presenciais nos CA - ano 2019

Pela Ilustração 1 é possível verificar que a afluência aos CA foi diminuindo ao longo do ano e a taxa de atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos, pelo que foi bastante equilibrada, notando-se um decréscimo no ultimo trimestre do ano de 2019. Tal deveu-se à abertura da nova loja da GOLD na Avenida da Liberdade, em Lisboa, e também à alteração de todas as equipas afetas ao atendimento presencial nas nossas lojas.

## 3.2 Atendimento Telefónico Comercial

O RQS prevê a monitorização do indicador “Atendimentos Telefónicos com um tempo de espera inferior a 60 segundos”. No período relativo a este relatório, a GOLD recebeu 198.128 chamadas, sendo que dessas foram atendidas 183.881. As chamadas não atendidas por desistência do próprio cliente representam 86%. Na ilustração abaixo é possível ver a desagregação, por tipologia e por trimestre, das chamadas recebidas.

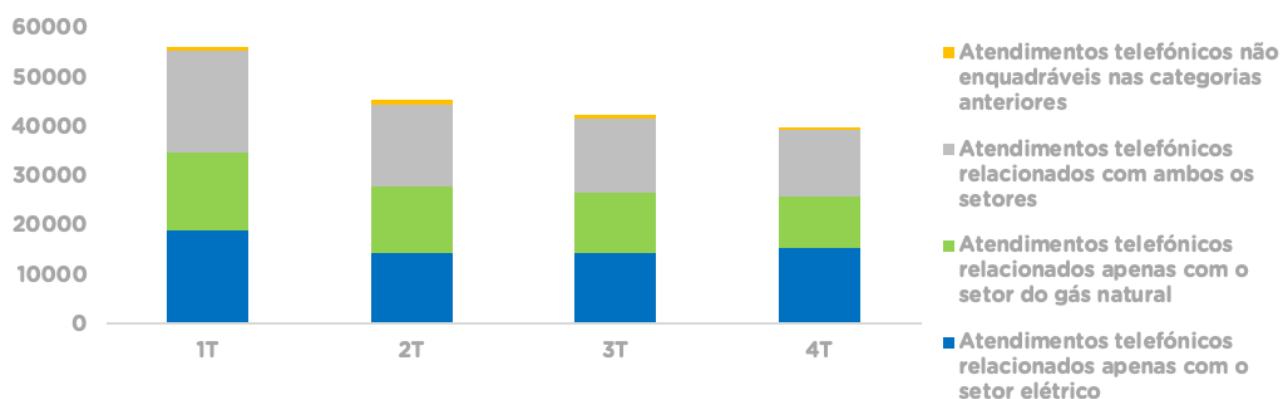


Ilustração 2 - Atendimento Telefónico Comercial - ano 2019

No que concerne às chamadas atendidas em tempo inferior a 60 segundos, notamos que, das 183.881 totais, 94% foram atendidas dentro do tempo regulamentar, como se pode verificar na ilustração seguinte.

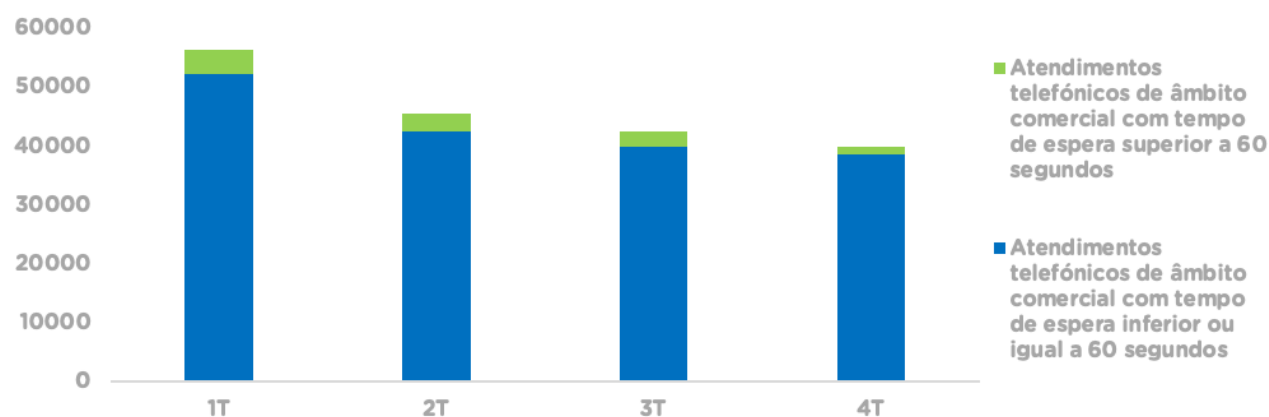


Ilustração 3 - Atendimento Telefónico Comercial - ano 2019

Para as situações em que não foi possível o atendimento em 60 segundos e o cliente deixou os seus dados para ser contactado posteriormente, a GOLD ainda não dispõe da informação desagregada por energia; contudo, a empresa garantiu que todos os contactos (callbacks) fossem realizados dentro dos prazos regulamentares.

O acréscimo no 4.º trimestre deveu-se à alteração da central telefónica, em que foi efetuada uma alteração temporária que dava oportunidade ao cliente de deixar o pedido em tempo bastante inferior aos 60 s (30 s), sendo contudo, possível responder num período de tempo mais curto, pois esta nova central telefónica tem integrado um sistema de gestão de filas que permite realizar estes callbacks de forma automática, sem que seja necessário o operador marcar os números.

<b>Atendimento telefónico no âmbito do DL 134/2009 (Call Centers) [quando aplicável]</b>	<b>1 T</b>	<b>2 T</b>	<b>3 T</b>	<b>4 T</b>
Situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	763	637	576	4458
Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	763	637	576	4458
Contactos posteriores realizados num prazo superior a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	0	0	0	0
Soma dos tempos de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	458	510	231	93

*Tabela 1 - Atendimento Telefónico no âmbito do Decreto-Lei n.º 134/2009 - ano 2019*

## 3.3 Atendimento Telefónico de Emergências e Avarias

A GOLD não disponibiliza aos seus clientes um serviço de atendimento telefónico de emergência e avarias. Para este efeito, indicamos nas faturas os números de telefone do Operador de Rede de Distribuição correspondente.

## 3.4 Atendimento Telefónico para Comunicações de Leituras

É disponibilizado a todos os clientes uma linha automática, gratuita e disponível 24h/dia todos os dias, para que possam efetuar a comunicação de leituras. Disponibilizamos ainda possibilidade de o cliente comunicar as leituras através da APP, Área de Cliente e Site. No ano em análise, foram rececionadas 313.048 leituras, das quais cerca de 99% foram integradas com sucesso. As leituras que não foram integradas prendem-se essencialmente com a introdução de dados incorretos ou incoerentes.

Leituras	1 T	2 T	3 T	4 T
Número total de chamadas recebidas para comunicação de leituras	74.860	75.804	82.717	82.825
Número de leituras registadas de forma automática	74.785	75.706	82.663	79.894
Taxa de Integração	99,90%	99,87%	99,93%	96,46%

Tabela 2 - Atendimento Comercial para Comunicação de Leituras - ano 2019

## 3.5 Pedidos de Informação por Escrito

A GOLD, no final do ano de 2019, registou 14.328 pedidos de informação por escrito, tendo cumprido o tempo de resposta de 15 dias úteis em 98% dos casos.

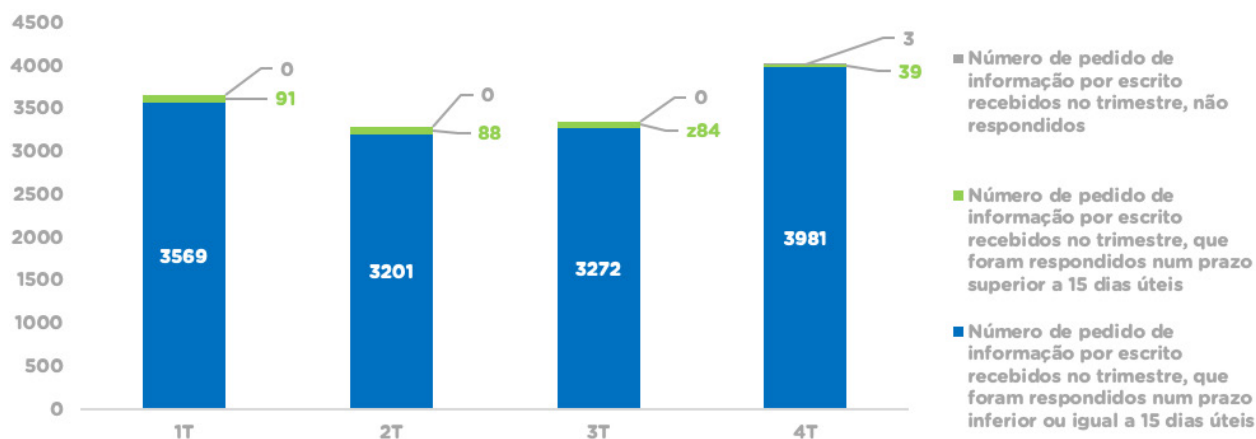


Ilustração 4 - Pedidos de Informação - ano 2019



Os principais temas para os quais os clientes efetuaram esses pedidos (representam 87,8% dos pedidos totais) podem ser consultados na Ilustração infra, sendo que se destacam como motivos principais: alterações contratuais (49%); cobranças (16%); faturação (9%); leituras e acordos de pagamento (6%, cada); e acesso ao balcão digital (3%).

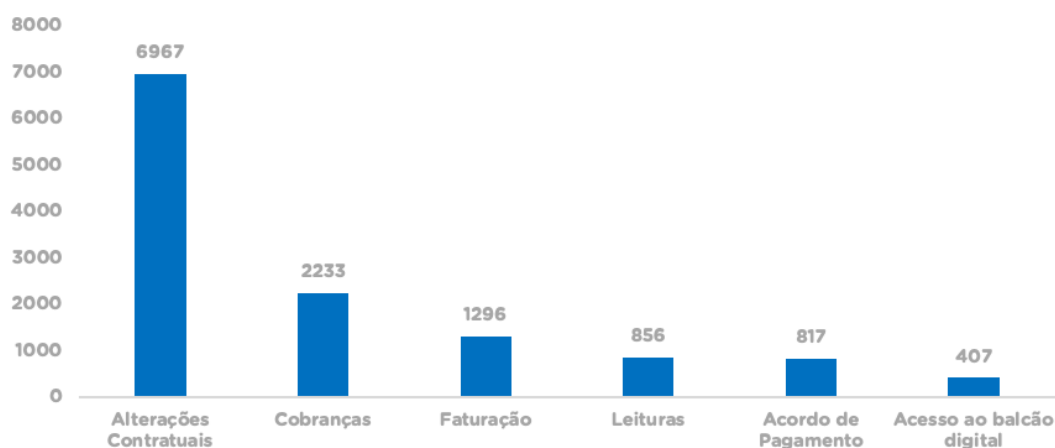


Ilustração 5 - Pedidos de Informação escritos por tipologia - ano 2019

## 3.6 Reclamações

Em 2019 a GOLD registou 5.225 reclamações, sendo que o top 5 de motivos se encontra desagregado na ilustração seguinte. O tempo médio de resposta, anual, às mesmas foi de 7,9 dias.

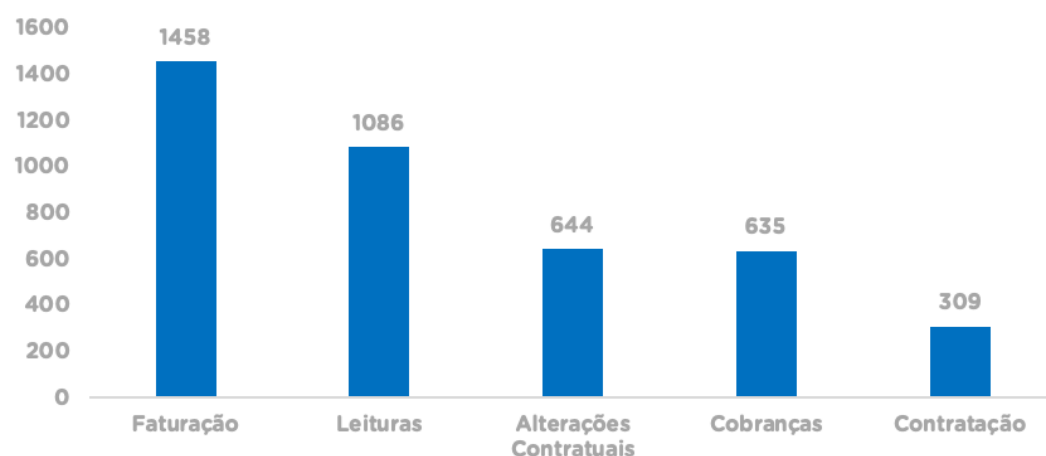


Ilustração 6 - Número de Reclamações por tipologia (Top 5) - ano 2019

## 3.7 Visitas Combinadas

No decurso deste ano foram combinadas 31.446 visitas. Este volume inclui visitas combinadas para ativações de energia e estão desagregadas por trimestre como mostra a ilustração abaixo.

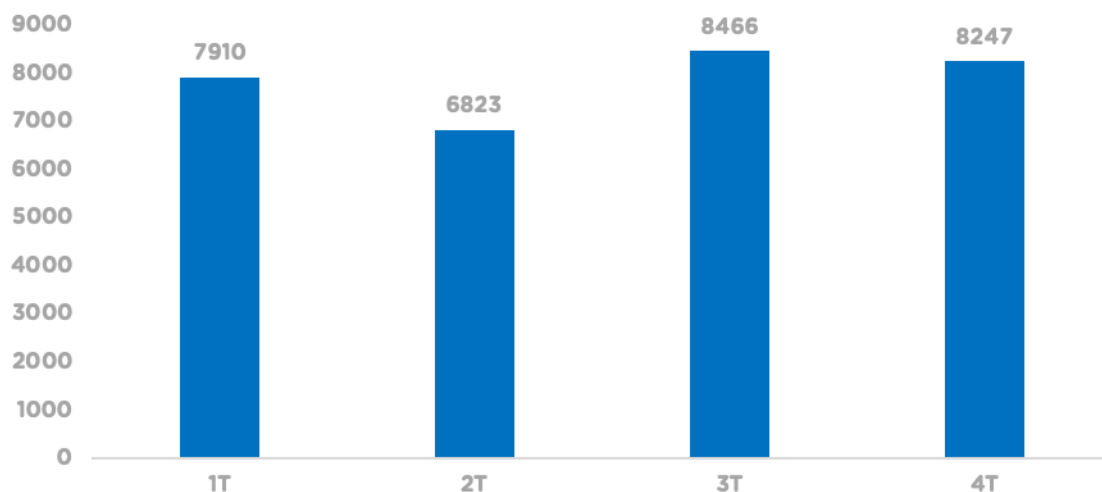


Ilustração 7 - Visitas Combinadas - ano 2019

## 3.8 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

Este indicador é relativo às interrupções efetuadas por facto imputável ao cliente e ao restabelecimento do fornecimento dentro dos prazos regulamentares.

Durante o ano de 2019, ocorreram 8.536 interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente, das quais 3.912 foram sanadas pelos clientes.

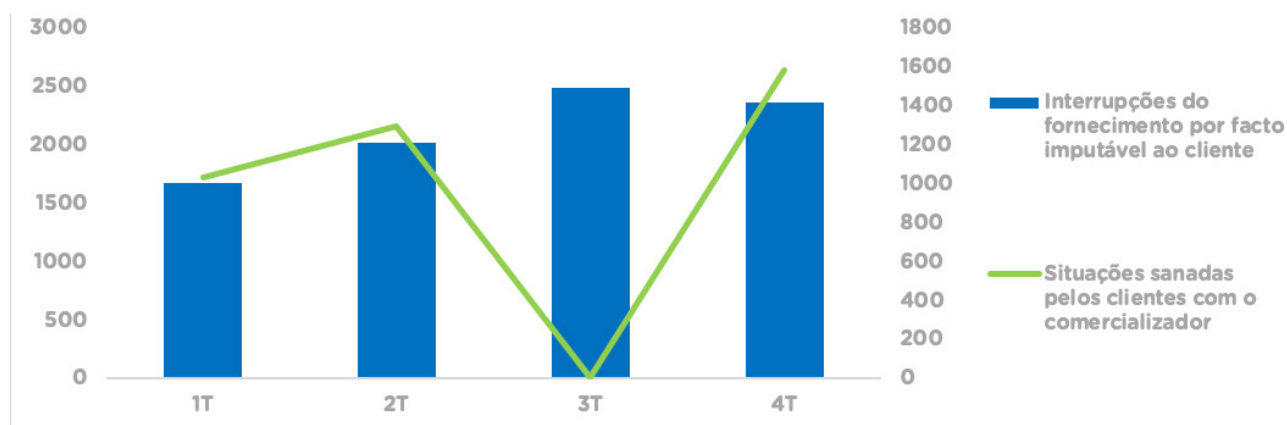


Ilustração 8 - Restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente - ano 2019

Foram ainda rececionadas 5.961 solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, desagregados por pedidos urgentes ou não, bem como por trimestre:

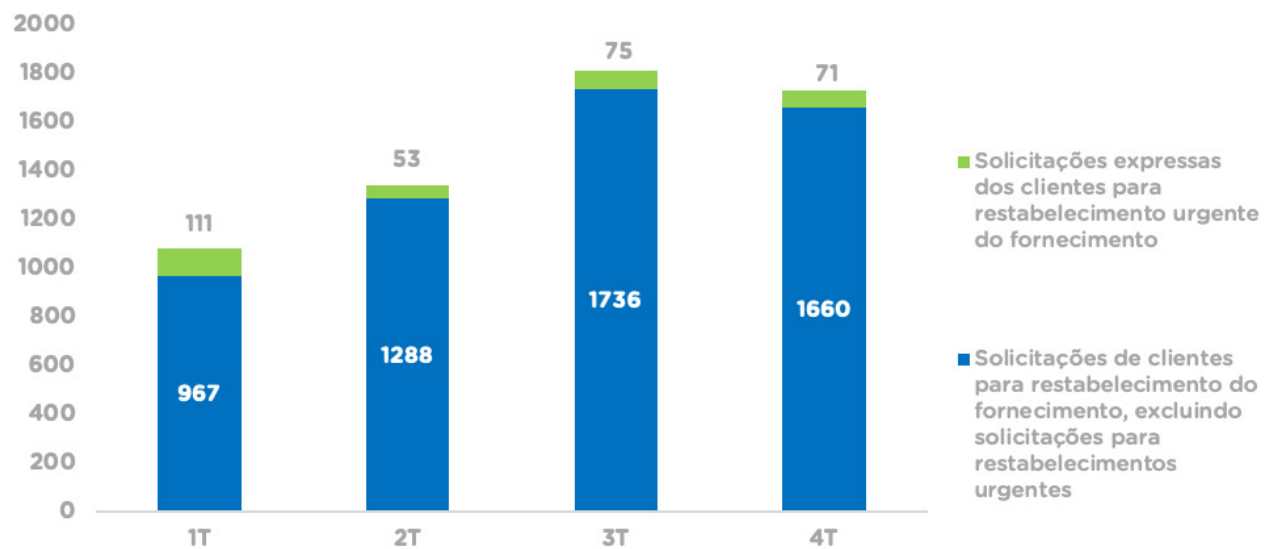


Ilustração 9 - Solicitações de Clientes para Restabelecimento do Fornecimento - ano 2019

## 3.9 Clientes com necessidades especiais

A 31 de dezembro de 2019, a GOLD apenas tinha na sua carteira 1 cliente classificado como Cliente com Necessidades Especiais, com a categoria “Clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão”.

## 3.10 Clientes Prioritários

No final do ano em análise, a carteira de clientes da GOLD registava 359 clientes com necessidades especiais, que estão segregados pela sua tipologia, de acordo com a ilustração seguinte.

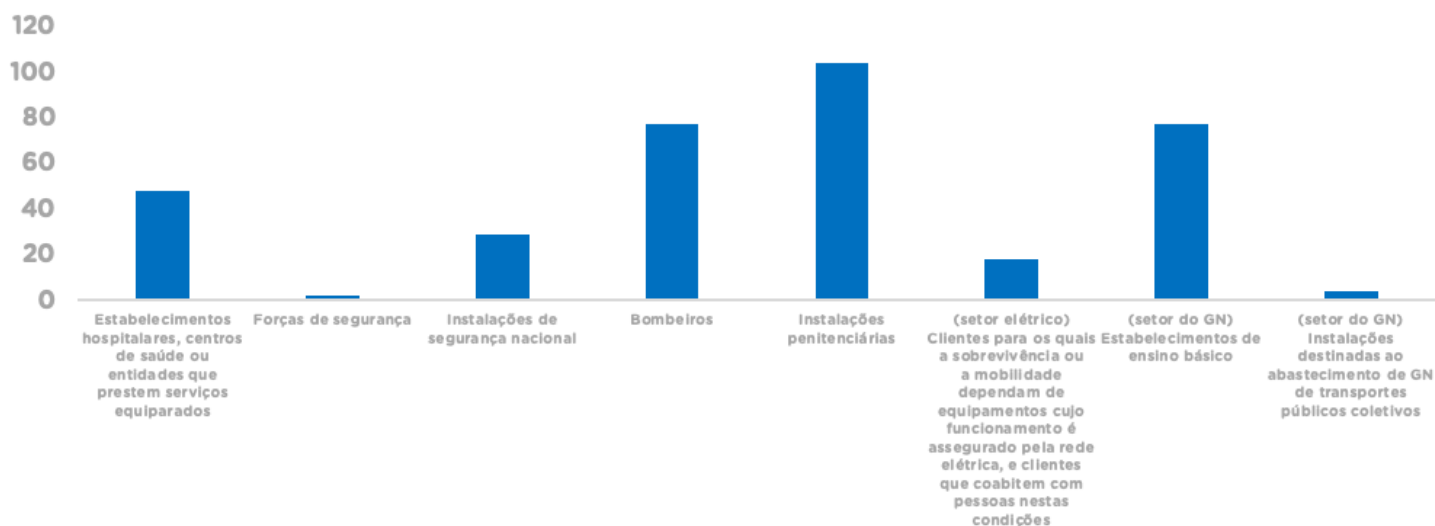


Ilustração 10 - Clientes Prioritários - ano 2019

## 3.11 Compensações

### 3.11.1 Pagas em 2019

Em 2019, foi pago um montante de 11.850€ relativo a 879 compensações, desagregadas de acordo com as ilustrações infra.

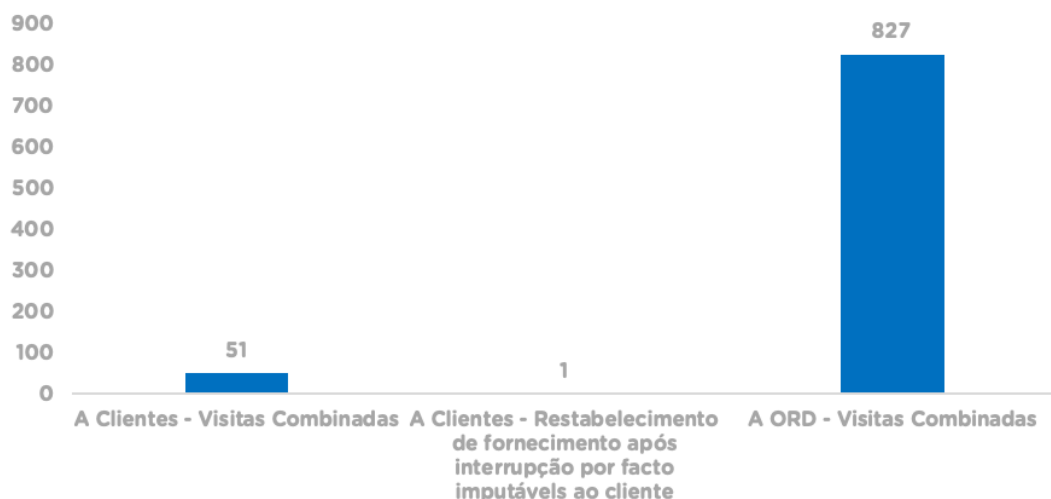


Ilustração 11 - Quantidade de Compensações Pagas - ano 2019

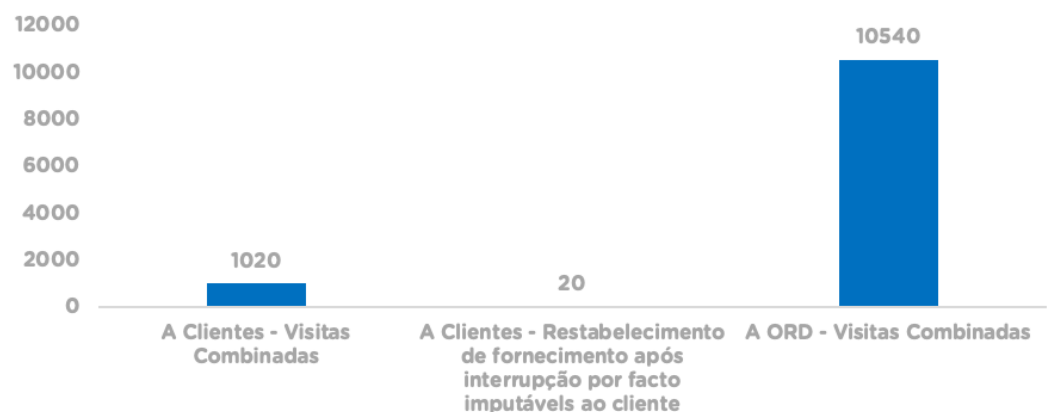


Ilustração 12 - Montante de Compensações Pagas - ano 2019

### 3.11.2 Recebidas em 2019

Foram recebidas por parte dos clientes 827 compensações, que corresponderam a 10.540€, originadas por incumprimentos por parte dos mesmos nas visitas combinadas.

