

Ynerluz

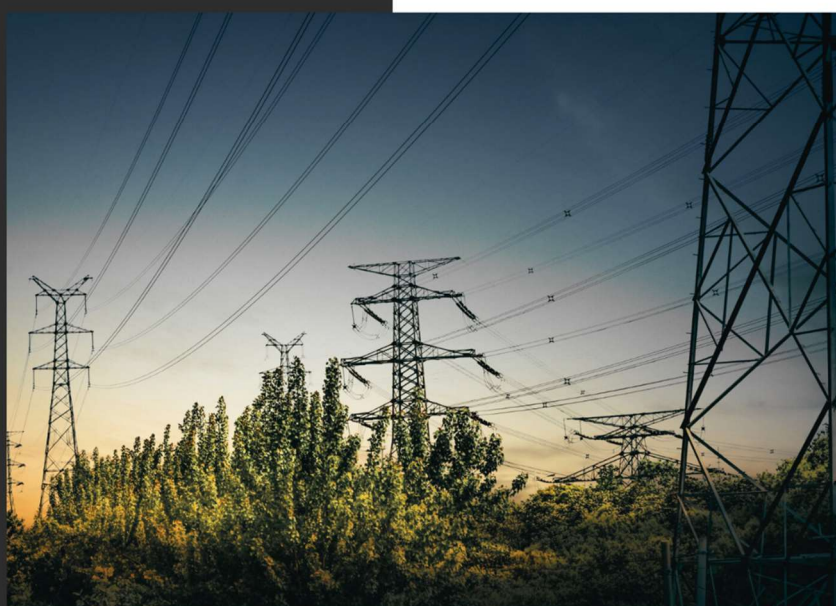


# RELATÓRIO

## QUALIDADE DE SERVIÇO

2021

www.ynerluz.com



EMPRESAS COM  
ENERGIA

|       |                                                                                                          |    |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | INTRODUÇÃO .....                                                                                         | 3  |
|       | YNERLUZ 2021 - ATIVIDADE DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA .....                                             | 4  |
| 1.1   | YNERLUZ POR DISTRITO – CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA .....                                                | 4  |
| 1.2   | YNERLUZ POR DISTRITO – CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA EM<br>BAIXA TENSÃO .....                             | 5  |
| 1.3   | YNERLUZ POR DISTRITO – CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA EM<br>MÉDIA TENSÃO .....                             | 6  |
| 1.4   | YNERLUZ POR DISTRITO – CLIENTES .....                                                                    | 7  |
| 2.    | YNERLUZ – QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL .....                                                           | 11 |
| 2.1   | INDICADORES GERAIS .....                                                                                 | 12 |
| 2.1.1 | ATENDIMENTO – PRESENCIAL .....                                                                           | 12 |
| 2.1.2 | ATENDIMENTO TELEFONICO .....                                                                             | 12 |
| 2.1.3 | ATENDIMENTO TELEFONICOS – COMUNICAÇÃO DE AVARIAS .....                                                   | 12 |
| 2.1.4 | PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO .....                                                                  | 12 |
| 2.2   | INDICADORES INDIVIDUAIS .....                                                                            | 13 |
| 2.2.1 | INTERRUPÇÕES .....                                                                                       | 13 |
| 2.3   | COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO DO ORD .....                                                        | 13 |
| 2.4   | COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO POR PARTE DOS<br>CLIENTES .....                                     | 13 |
| 2.5   | RECLAMAÇÕES .....                                                                                        | 13 |
| 2.6   | CLIENTES PRIORITÁRIOS E CLIENTES COM NECESSIDADES<br>ESPECIAIS .....                                     | 14 |
| 3.    | AÇÕES RELEVANTES PARA MELHORIA DE QUALIDADE DE SERVIÇO<br>14                                             |    |
| 4.    | INCIDENTES MAIS SIGNIFICATIVOS NA CONTINUIDADE DE SERVIÇOS<br>OU NA QUALIDADE DE ENERGIA ELÉCTRICA ..... | 14 |

## 1. INTRODUÇÃO

A Ynerluz é uma marca da Petrotérmica Energia S.A. dedicada à comercialização de energia em mercado livre, soluções de eficiência energética e mobilidade elétrica.

Inserida num grupo empresarial com mais 40 anos de experiência na distribuição de energia, somos uma marca 100% portuguesa.

Focada nas empresas e na sua atividade, pautamo-nos por 3 valores fundamentais:

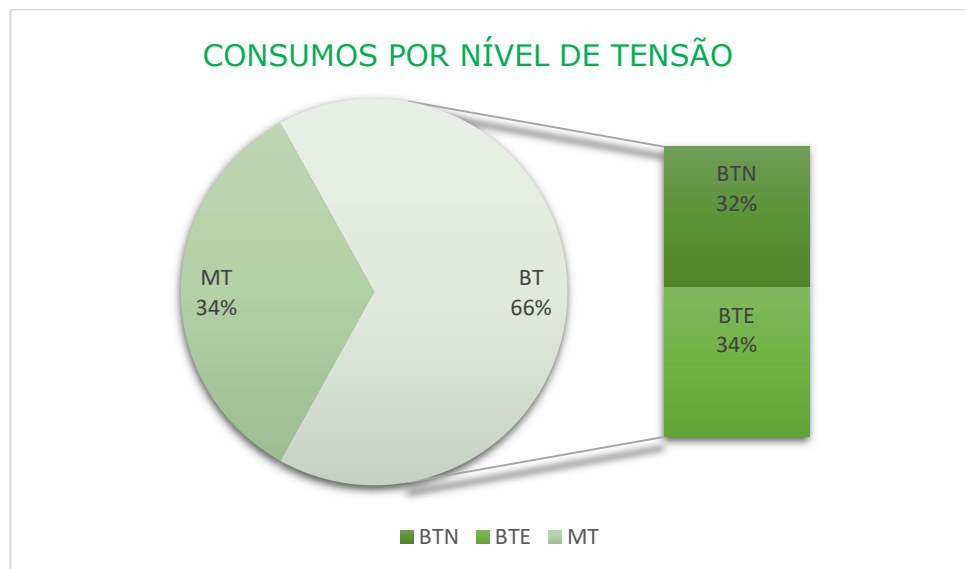
- Eficiência
- Energia
- Empatia

Estes valores têm permitido uma evolução sustentada da carteira de clientes empresariais, numa relação de parceria de longo prazo e de acompanhamento personalizado das necessidades dos nossos clientes.

## YNERLUZ 2021 - ATIVIDADE DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA

### 1.1 YNERLUZ POR DISTRITO – CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA

O ano de 2021, caracterizou-se por uma transação de energia eléctrica total de 2583.02 MWh, a qual quais se distribui pelos seguintes níveis de tensão:



Por distrito, os consumos de energia eléctrica repartem-se por 9 distritos, sendo que os distritos de Porto e Lisboa, totalizam 77% dos consumos fornecidos.

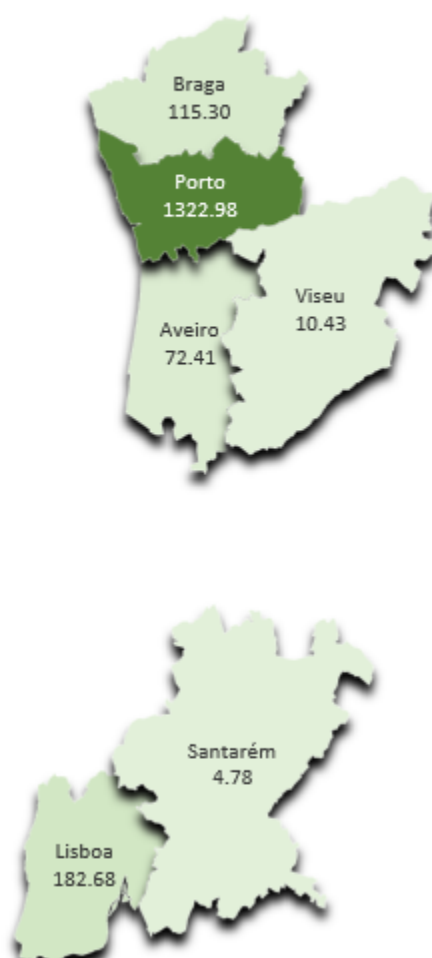
### Distribuição do consumo por distrito - 2021 (MWh)



## 1.2 YNERLUZ POR DISTRITO – CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA EM BAIXA TENSÃO

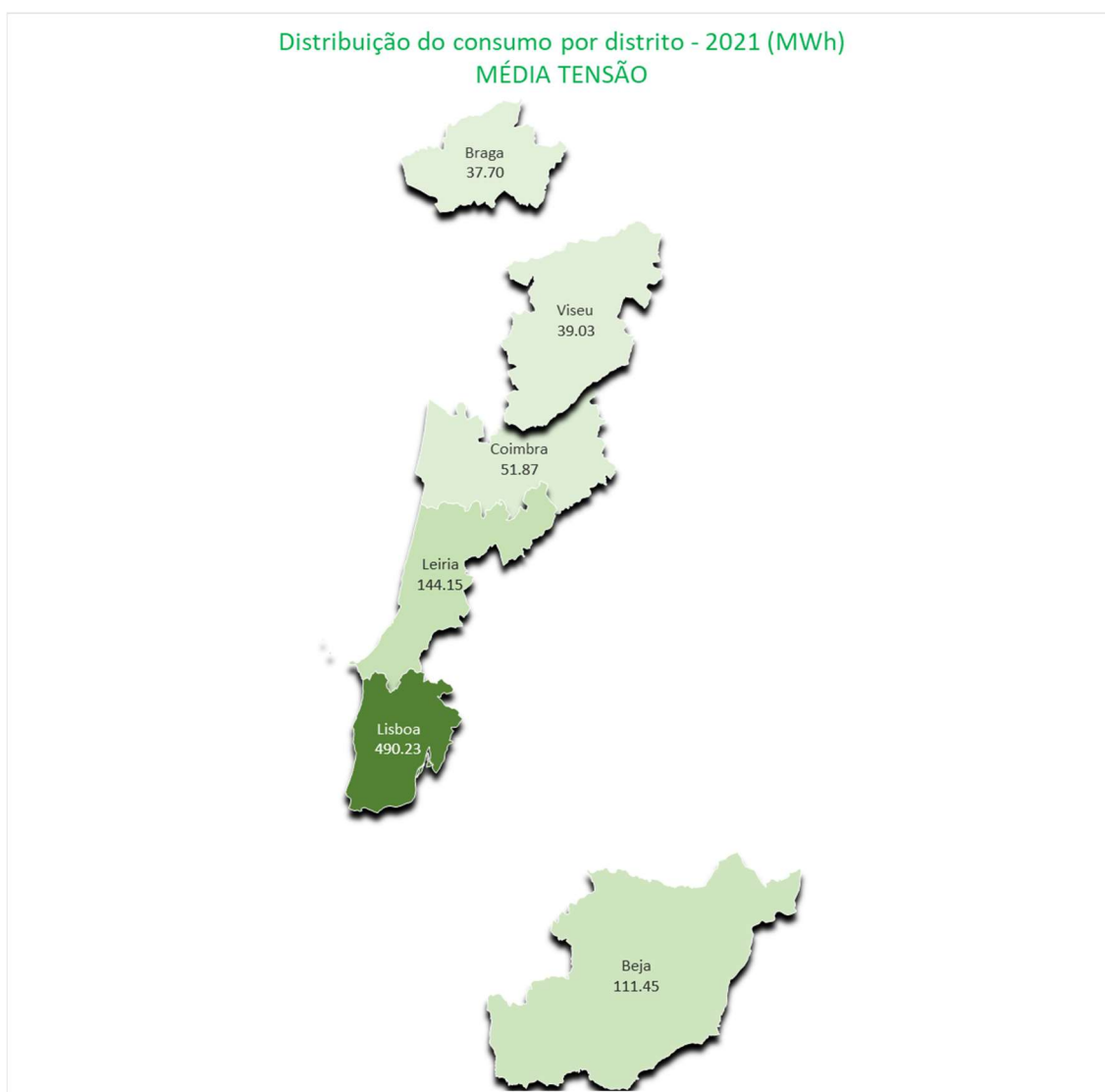
Em baixa tensão, os consumos de energia eléctrica repartem-se por 6 distritos, sendo que os distritos de Porto e Lisboa, totalizam 58% dos consumos fornecidos

### Distribuição do consumo por distrito - 2021 (MWh) BAIXA TENSÃO



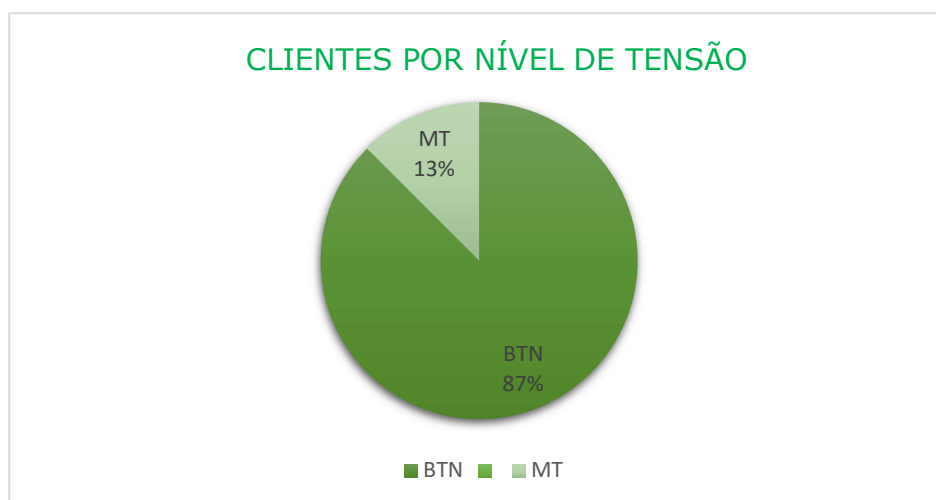
### 1.3 YNERLUZ POR DISTRITO – CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA EM MÉDIA TENSÃO

Em média tensão, os consumos de energia eléctrica repartem-se por 6 distritos, sendo que o distrito de Lisboa, totaliza 19% dos consumos fornecidos



#### 1.4 YNERLUZ POR DISTRITO – CLIENTES

O arranque da atividade comercial da Ynerluz em 2020, traduziu-se no forte crescimento relativo da carteira de clientes, terminando 2021, com 72 clientes.

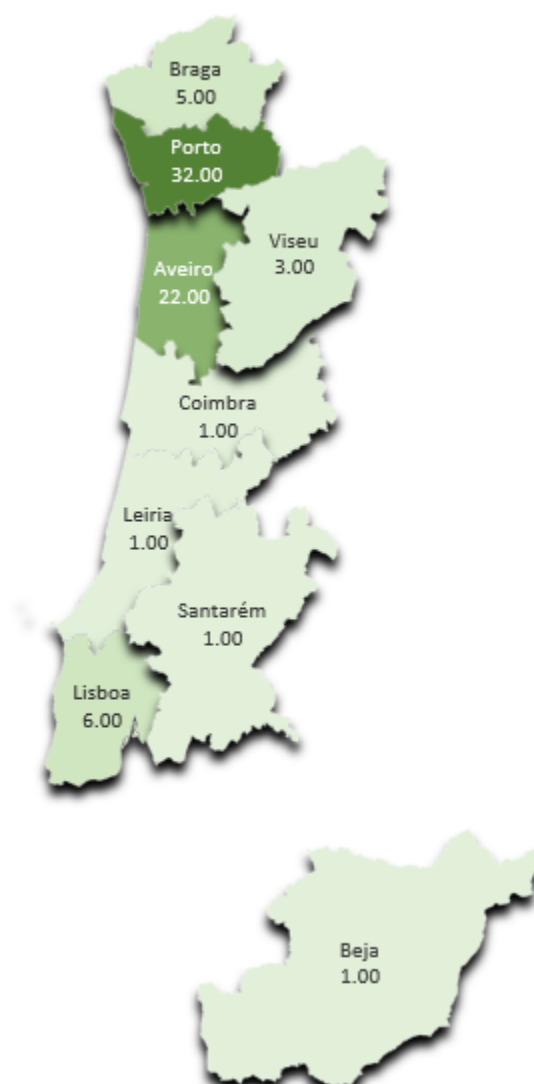


Destaca-se que 87% dos clientes são clientes de baixa tensão ao passo que 13% são clientes de média tensão.

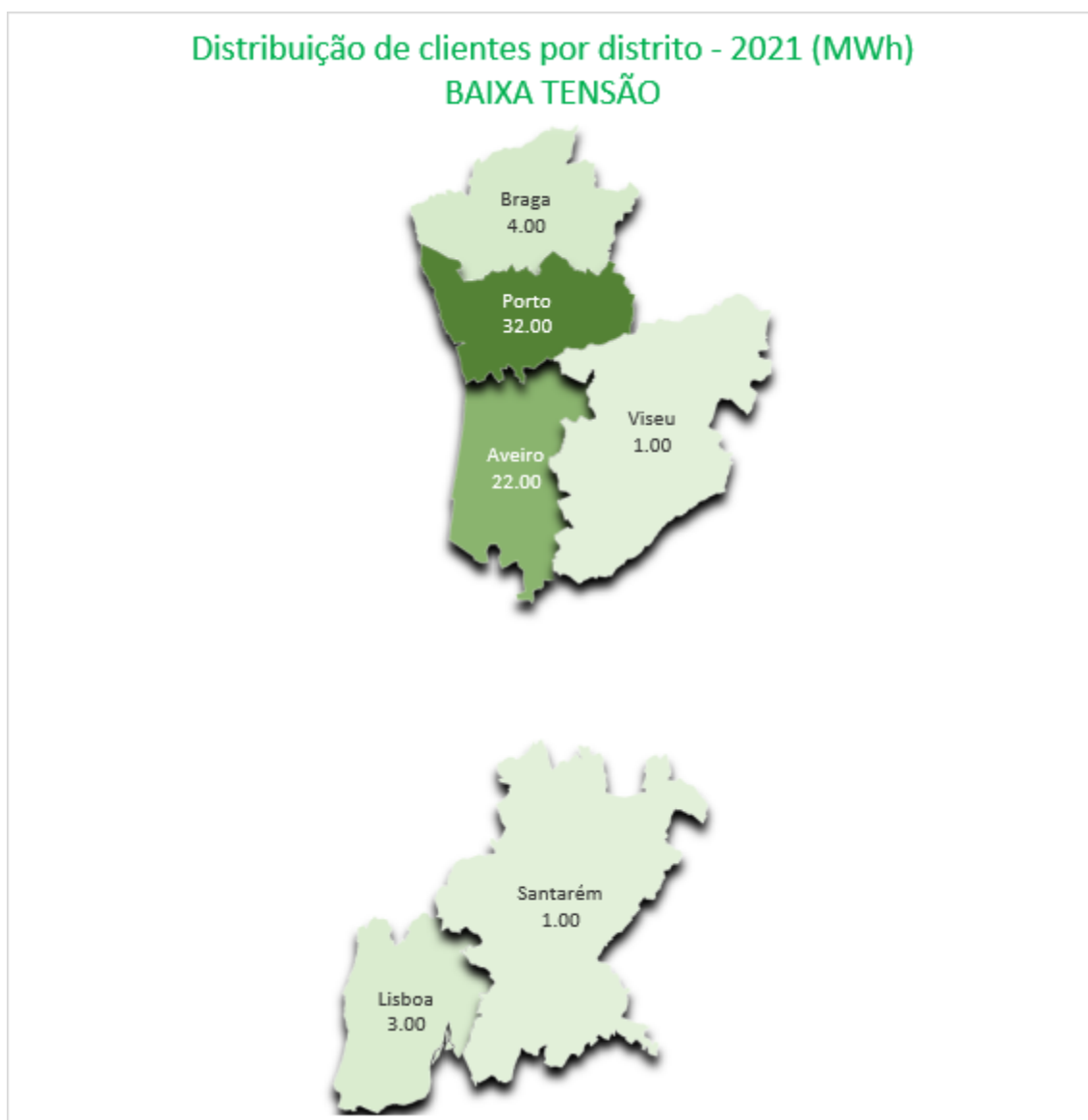
Por distrito, destacam-se os seguintes dados relevantes:



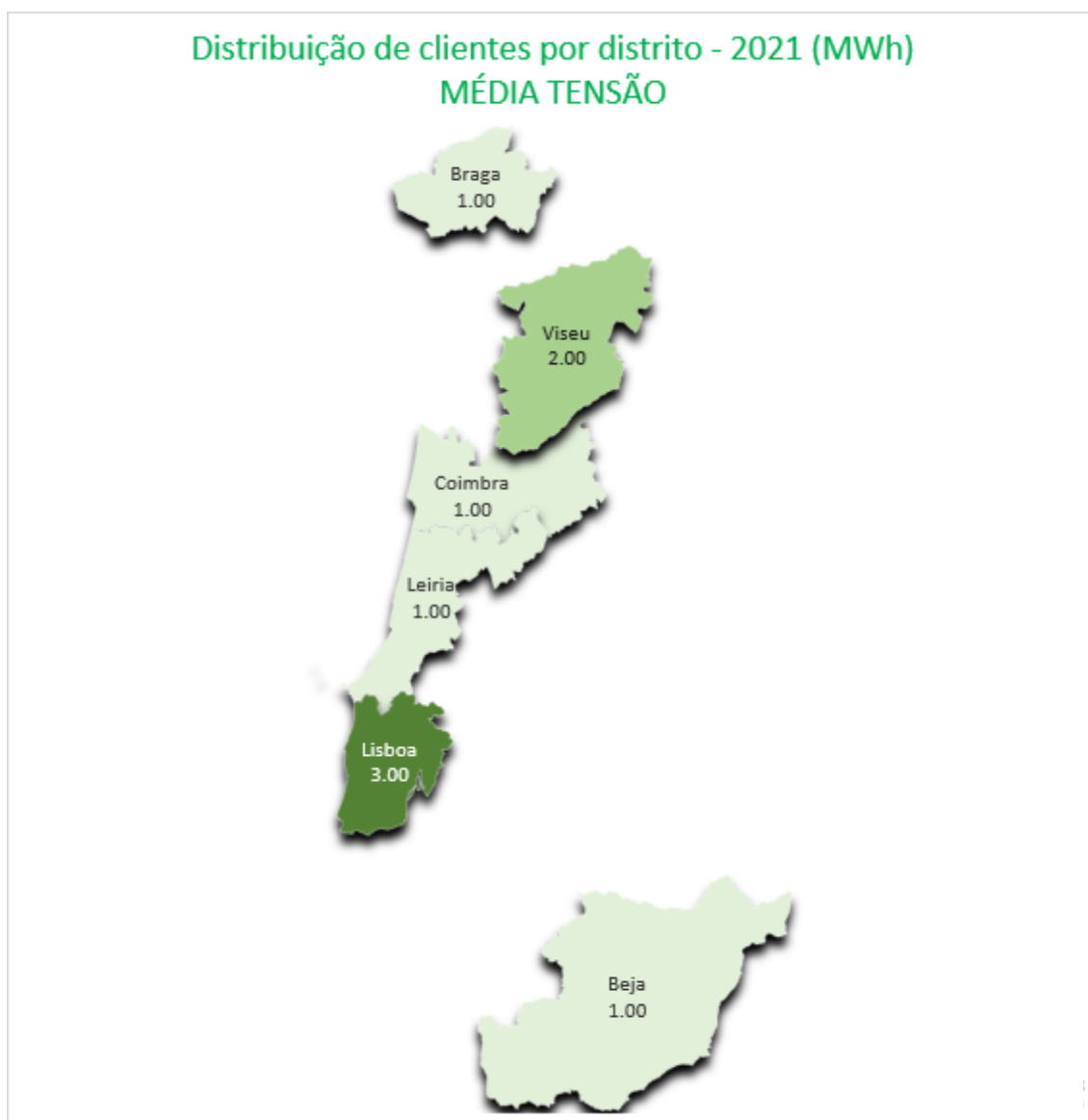
### Distribuição de clientes por distrito - 2021 (MWh)



Os distritos de Aveiro e Porto contabilizam 75% dos clientes da Ynerluz em 2021.



Os distritos de Aveiro e Porto contabilizam 86% dos clientes da Ynerluz, em baixa tensão, em 2021.



O distrito de Lisboa contabiliza 33% dos clientes da Ynerluz, em média tensão, em 2021.

## 2. YNERLUZ – QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

Avaliamos a qualidade do serviço comercial com recurso a indicadores gerais e individuais, para permitir não só o acompanhamento do serviço comercial como também identificar formas de melhoria do serviço.

Monitorizamos individualmente indicadores de qualidade por forma a atender às obrigações dos agentes de mercado, no que se refere aos padrões de qualidade de serviço.

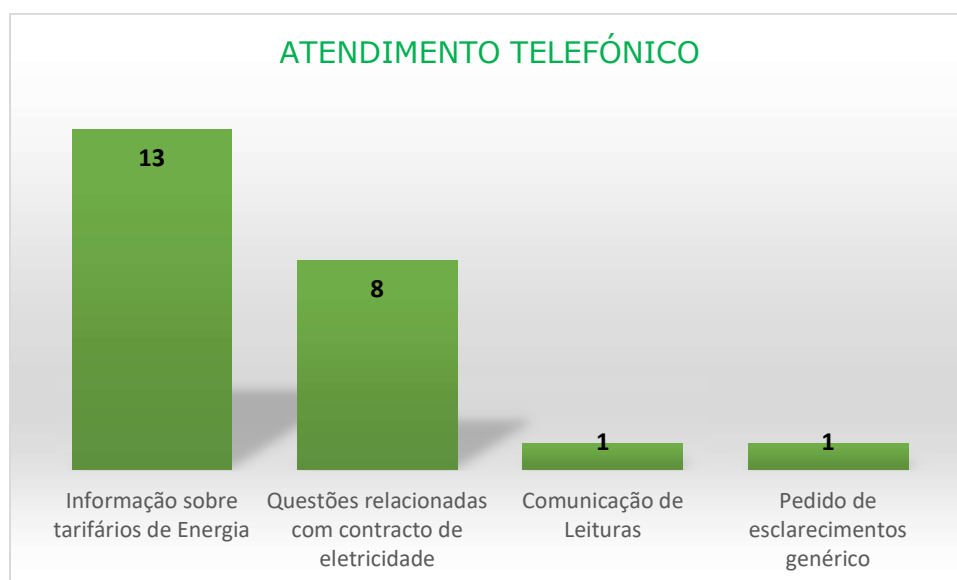
## 2.1 INDICADORES GERAIS

### 2.1.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

Em 2021, registamos 2 atendimentos presenciais com vista à obtenção de informações comerciais.

### 2.1.2 ATENDIMENTO TELEFONICO

Temos registo em 2021 de 23 contactos telefónicos relacionados com atividade comercial, dos quais:

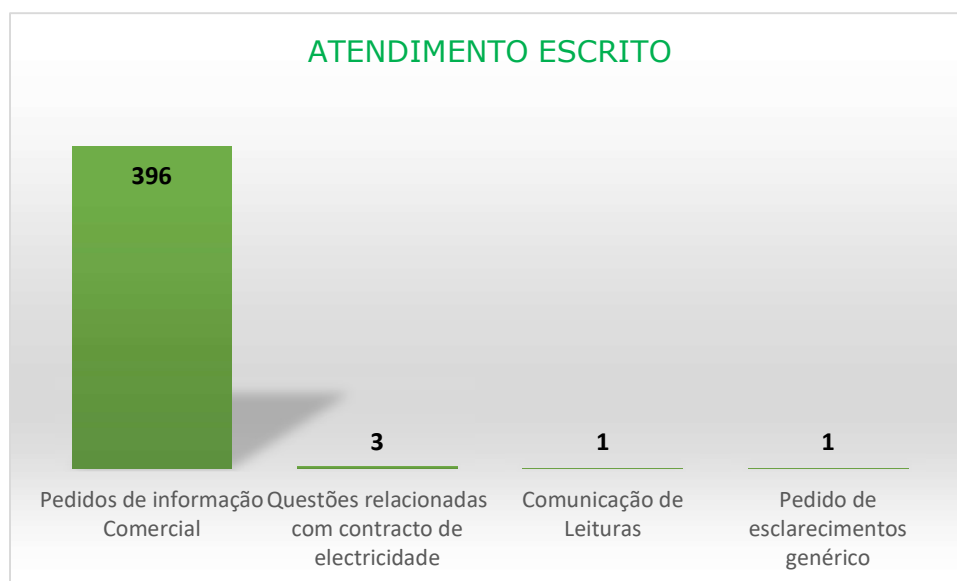


### 2.1.3 ATENDIMENTO TELEFONICOS – COMUNICAÇÃO DE AVARIAS

Não registamos este ano qualquer comunicação de avaria.

### 2.1.4 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO

Registamos 401 pedidos de informação por escrito, sendo que 396 foram pedidos de informação comercial.



## 2.2 INDICADORES INDIVIDUAIS

### 2.2.1 INTERRUPÇÕES

Não registamos interrupções de serviço no fornecimento da Ynerluz.

## 2.3 COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO DO ORD

Registamos em 2021, 2 compensações por incumprimento do ORD, uma por visitas combinadas não realizadas e outra em resposta a uma reclamação do cliente junto da E-Redes.

## 2.4 COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO POR PARTE DOS CLIENTES

Não registamos em 2021, compensações por incumprimento por parte dos clientes.

## 2.5 RECLAMAÇÕES

Não registamos em 2021, qualquer reclamação apresentada pelos nossos clientes.

## 2.6 CLIENTES PRIORITÁRIOS E CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Em 2021 não tivemos na nossa carteira, clientes prioritários ou com necessidades especiais.

## 3. AÇÕES RELEVANTES PARA MELHORIA DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Com o arranque da atividade comercial, procedemos à ativação e desenvolvimento de um software do tipo CRM, de forma a garantir o registo e controlo do atendimento comercial bem como de todos os contactos com os nossos clientes.

## 4. INCIDENTES MAIS SIGNIFICATIVOS NA CONTINUIDADE DE SERVIÇOS OU NA QUALIDADE DE ENERGIA ELÉTRICA

Não registamos incidentes significativos na continuidade dos serviços ou na qualidade da energia elétrica fornecida.