

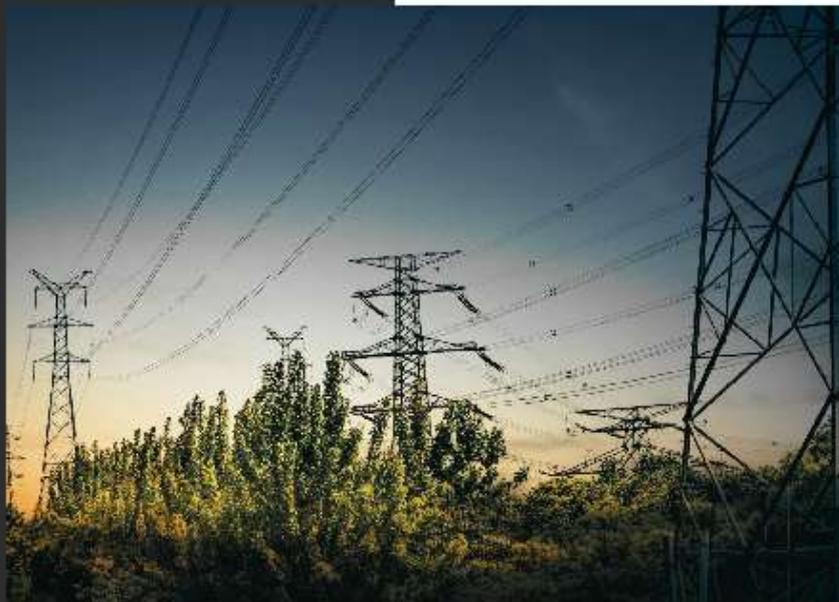
Ynerluz



RELATÓRIO
QUALIDADE DE SERVIÇO

2022

www.ynerluz.com



EMPRESAS COM
ENERGIA

1.	INTRODUÇÃO	3
	YNERLUZ 2022 - 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 BAIXA TENSÃO	5
1.3	YNERLUZ POR DISTRITO – CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA EM MÈDIA 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 CLIENTES.....	13
2.5	RECLAMAÇÕES	13
2.6	CLIENTES PRIORITÁRIOS E CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS	14
3.	AÇÇÕES RELEVANTES PARA MELHORIA DE QUALIDADE DE SERVIÇO	14
4.	INCIDENTES MAIS SIGNIFICATIVOS NA CONTINUIDADE DE SERVIÇOS OU NA QUALIDADE DE ENERIA ELECTRICA	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:

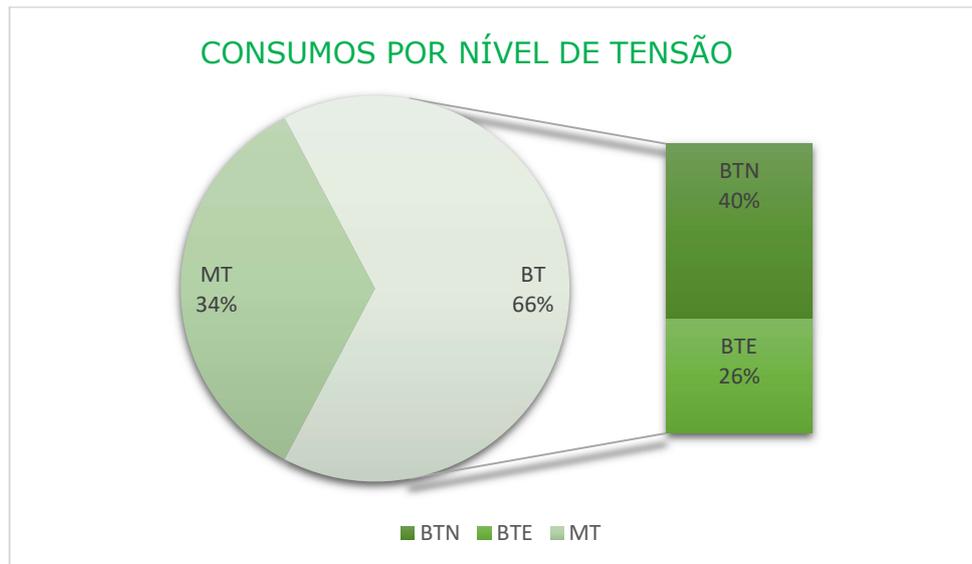
- Eficiência
- Energia
- Empatia

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 2022 - ATIVIDADE DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA

1.1 YNERLUZ POR DISTRITO – CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA

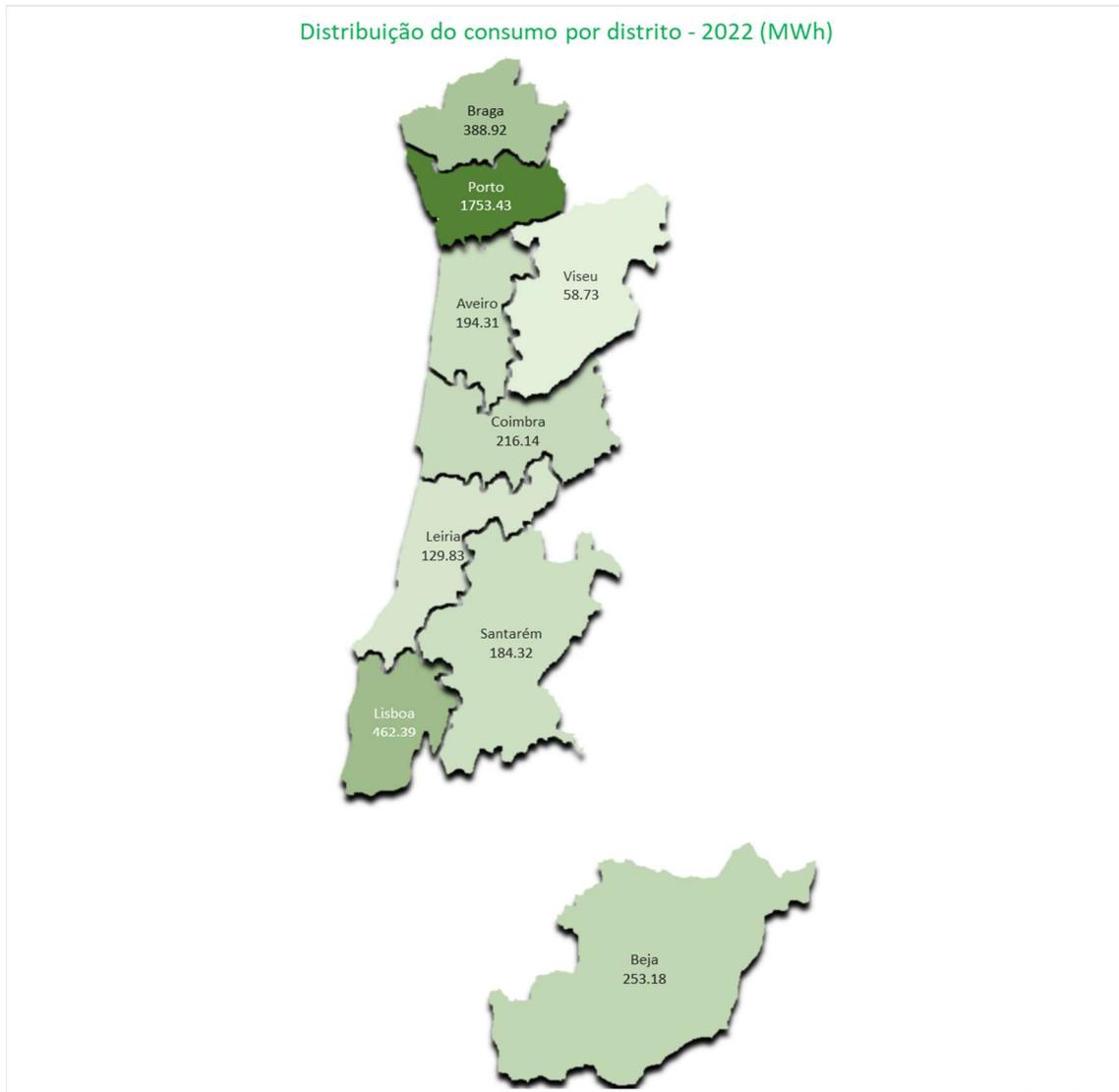
O ano de 2022, caracterizou-se por uma transação de energia eléctrica total de 3641.24MWh, a qual quais se distribui pelos seguintes níveis de tensão:



Registou-se comparativamente a 2021, um aumento de 41% da energia transacionada.

A repartição dos consumos por nível de tensão manteve-se idêntica a 2021, sendo que no segmento baixa tensão, se regista uma proporção de mais energia fornecida em baixa tensão normal comparativamente à fornecida em baixa tensão especial do que em 2021.

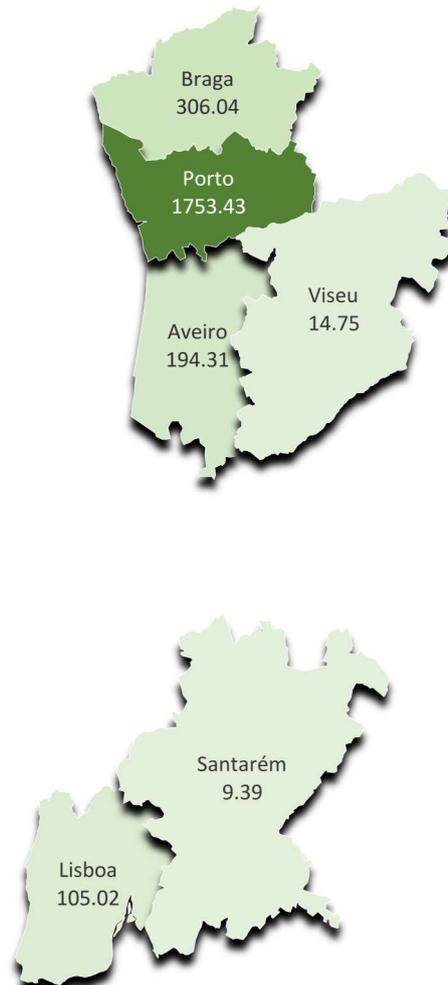
Por distrito, os consumos de energia eléctrica repartem-se por 9 distritos, sendo que os distritos de Porto e Lisboa, totalizam 61% dos consumos fornecidos.



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 51% dos consumos fornecidos

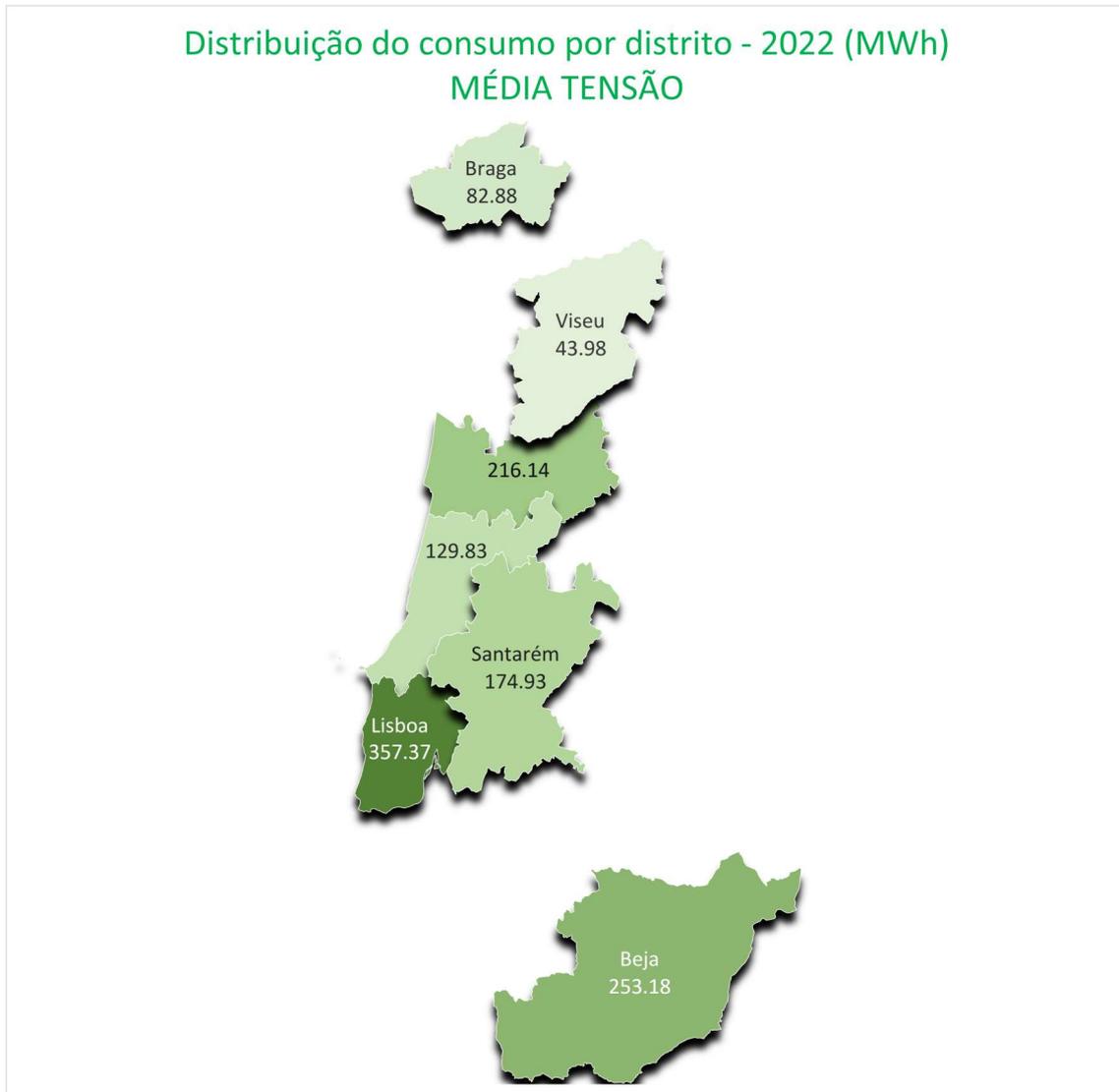
Distribuição do consumo por distrito - 2022 (MWh) BAIXA TENSÃO



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 10% dos consumos fornecidos

Distribuição do consumo por distrito - 2022 (MWh) MÉDIA TENSÃO



1.4 YNERLUZ POR DISTRITO – CLIENTES

O arranque da atividade comercial da Ynerluz em 2020 e o crescimento registado em 2021, traduziu-se na continuação do forte crescimento relativo da carteira de clientes, terminando 2022, com 252 clientes.

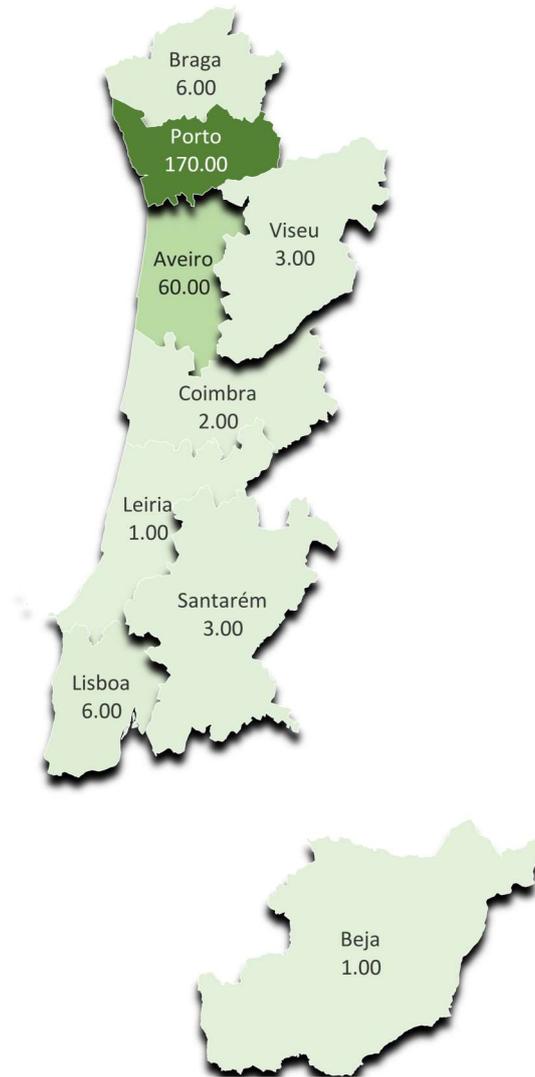
Registamos um aumento exponencial 250% do número de clientes em relação a 2021, resultante do aumento da relação de confiança com o mercado e a consolidação da atividade comercial.



Destaca-se que 95% dos clientes são clientes de baixa tensão ao passo que 5% são clientes de média tensão.

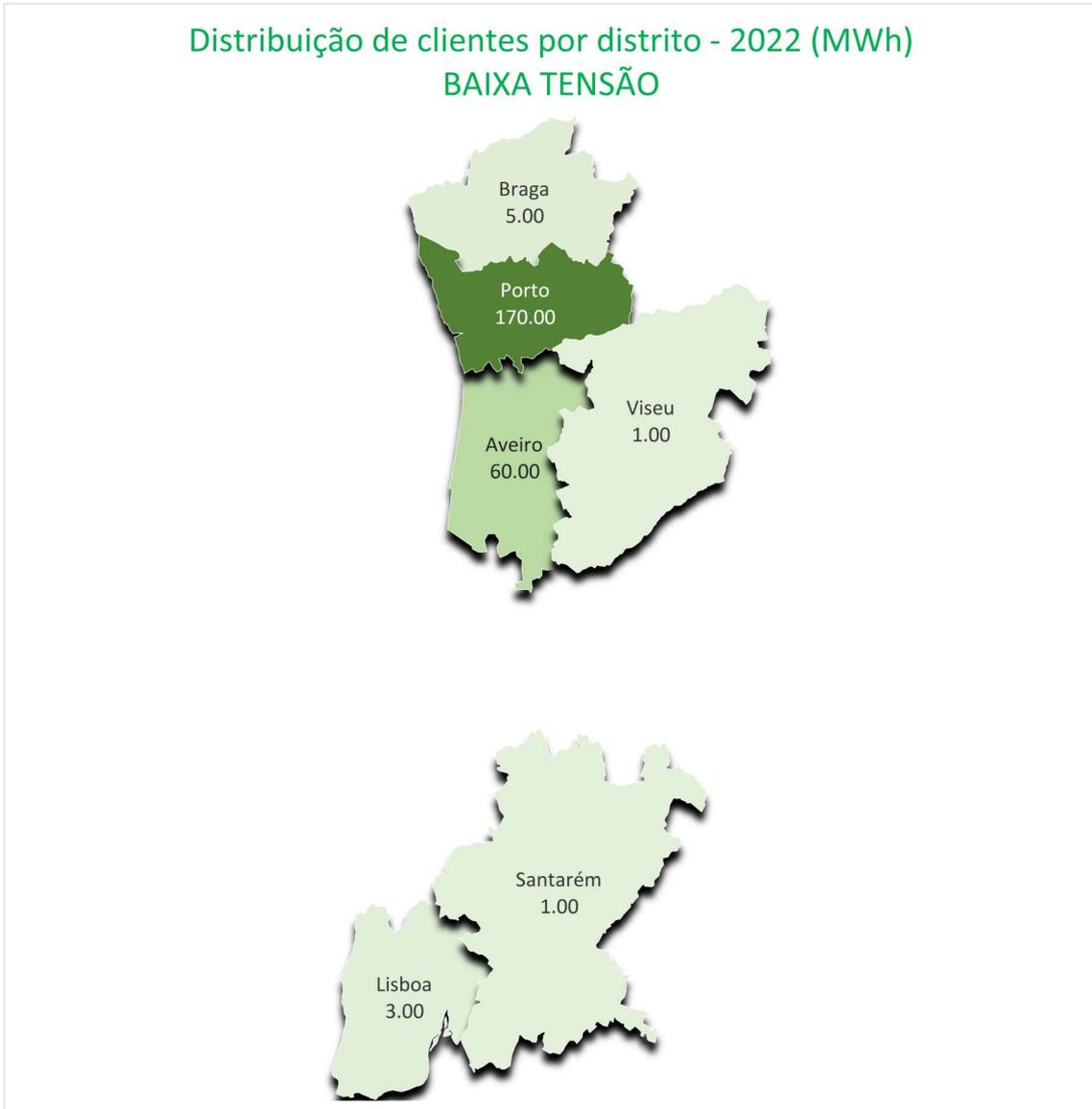
Por distrito, destacam-se os seguintes dados relevantes:

Distribuição de clientes por distrito - 2022 (MWh)

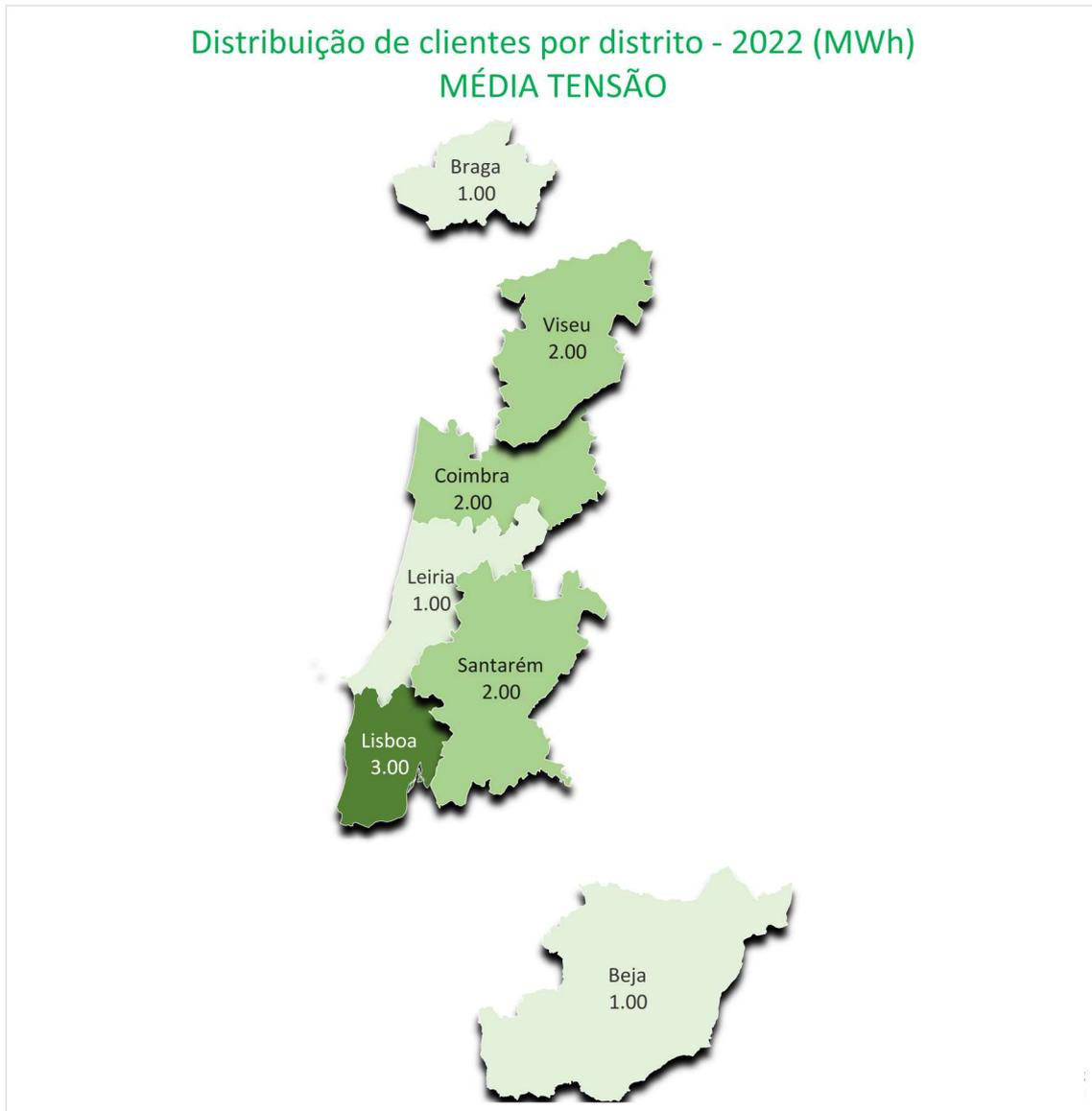


Os distritos de Aveiro e Porto contabilizam 91% dos clientes da Ynerluz em 2022.

Distribuição de clientes por distrito - 2022 (MWh)
BAIXA TENSÃO



Os distritos de Aveiro e Porto contabilizam 96% dos clientes da Ynerluz, em baixa tensão, em 2022.



O distrito de Lisboa contabiliza 25% dos clientes da Ynerluz, em média tensão, em 2022.

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 2022, não registamos atendimentos presenciais.

2.1.2 ATENDIMENTO TELEFONICO

Temos registo em 2022 de 23 contactos telefónicos relacionados com atividade comercial, dos quais:

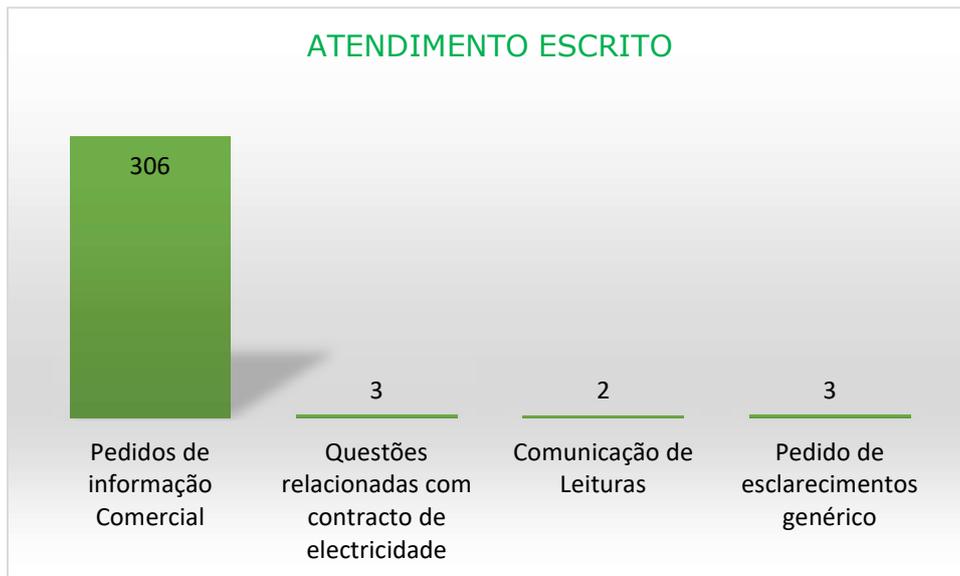


2.1.3 ATENDIMENTO TELEFONICOS – COMUNICAÇÃO DE AVARIAS

Não registamos este ano qualquer comunicação de avaria.

2.1.4 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO

Registamos 314 pedidos de informação por escrito, sendo que 306 foram pedidos de informação comercial.



2.2 INDICADORES INDIVIDUAIS

2.2.1 INTERRUPÇÕES

Registamos 6 interrupções de serviço no fornecimento da Ynerluz.

2.3 COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO DO ORD

Registamos em 2022, 1 compensação por interrupção de serviço por parte do ORD e uma por visitas combinadas não realizadas.

2.4 COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO POR PARTE DOS CLIENTES

Em 2022 registamos 4 compensações por incumprimento por parte dos clientes.

2.5 RECLAMAÇÕES

Não registamos em 2022, qualquer reclamação apresentada pelos nossos clientes.

2.6 CLIENTES PRIORITÁRIOS E CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Em 2022 não tivemos na nossa carteira, clientes prioritários ou com necessidades especiais.

3. AÇÕES RELEVANTES PARA MELHORIA DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Em 2022 consolidamos o desenvolvimento com a integração entre o CRM e vários ERP's de suporte à actividade, para melhorar a gestão integrada dos clientes, nos diversos serviços adquiridos.

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

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