

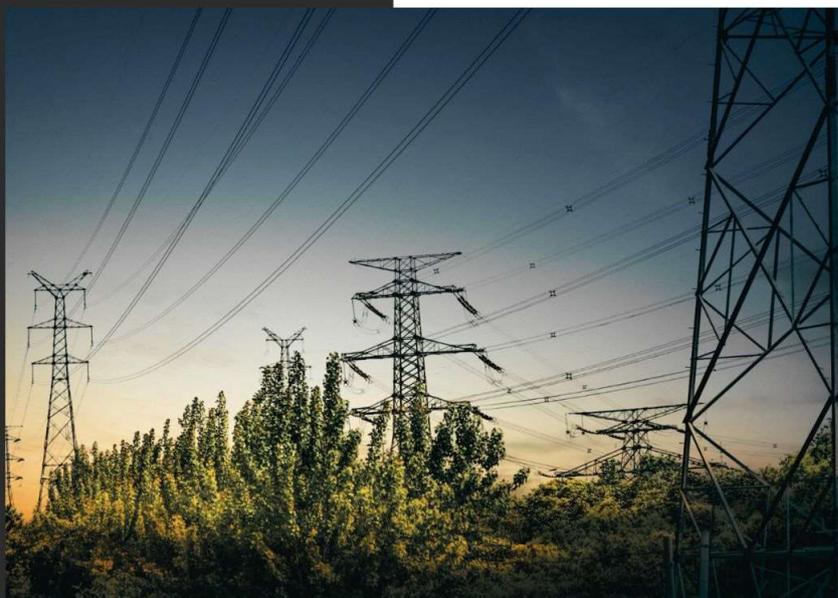
Ynerluz

RELATÓRIO ANUAL



2023

www.ynerluz.com



FORNECIMENTO
DE ELETRICIDADE

Rua Monte de Além, 259
4410-268 Vila Nova de Gaia
+ 351 220 917 900
geral@ynerluz.com

1.	INTRODUÇÃO	3
	YNERLUZ 2023 - 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	11
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 CONTIUIDADE DE SERVIÇOS OU NA QUALIDADE DE ENERIA ELECTRICA	14

1. INTRODUÇÃO

A Ynerluz é uma marca da Petrotermica 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:

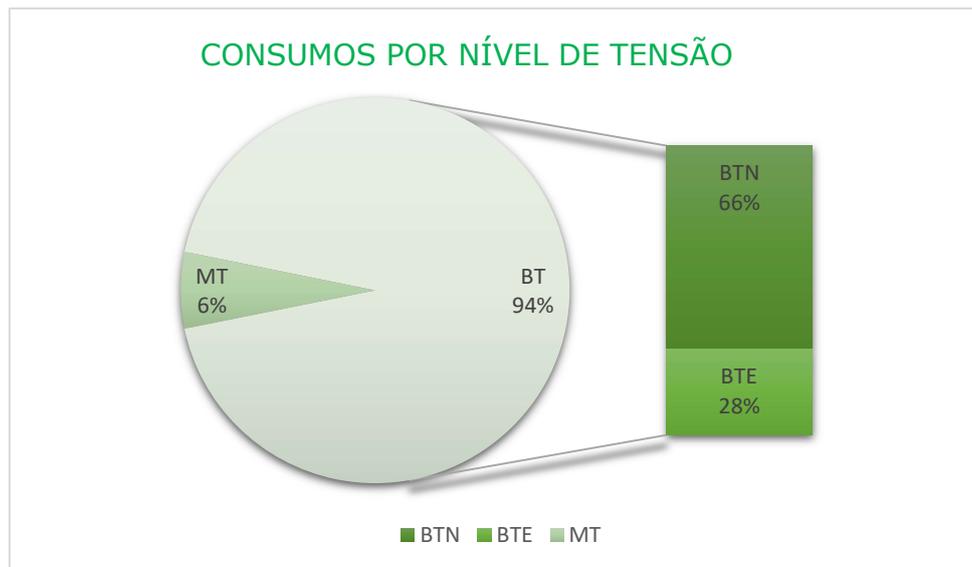
- Eficiência
- Energia
- Empatia

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 2023 - ATIVIDADE DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA

1.1 YNERLUZ POR DISTRITO – CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA

O ano de 2023, caracterizou-se por uma transação de energia eléctrica total de 3927.04Mwh, a qual quais se distribui pelos seguintes níveis de tensão:

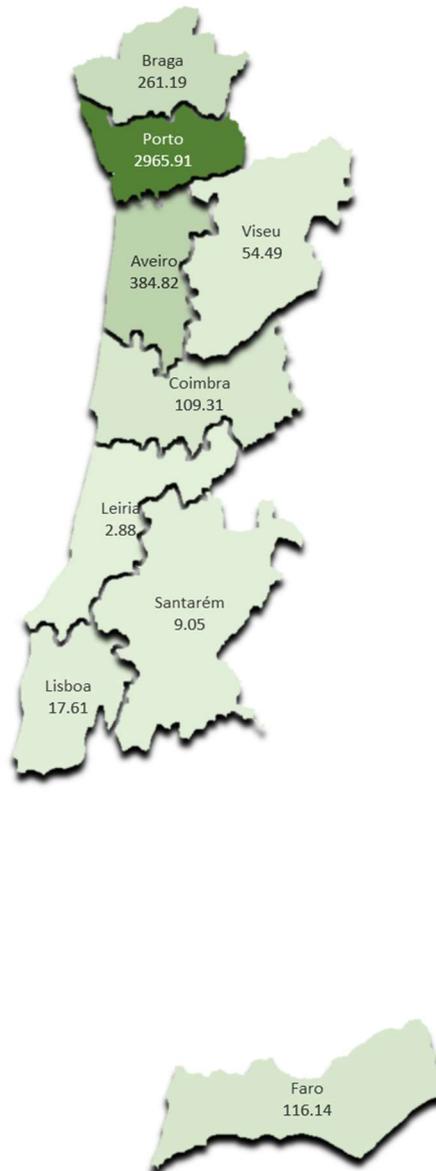


Registou-se comparativamente a 2022, um aumento de 11% da energia transacionada.

A repartição dos consumos por nível de tensão alterou-se relativamente a 2022, com uma diminuição dos consumos em Média Tensão e um aumento significativo nos consumos em Baixa Tensão. No segmento de Baixa Tensão, a proporção de energia fornecida em baixa tensão normal comparativamente à fornecida em baixa tensão especial, mantêm-se praticamente inalterada sendo a variação da proporção pouco significativa.

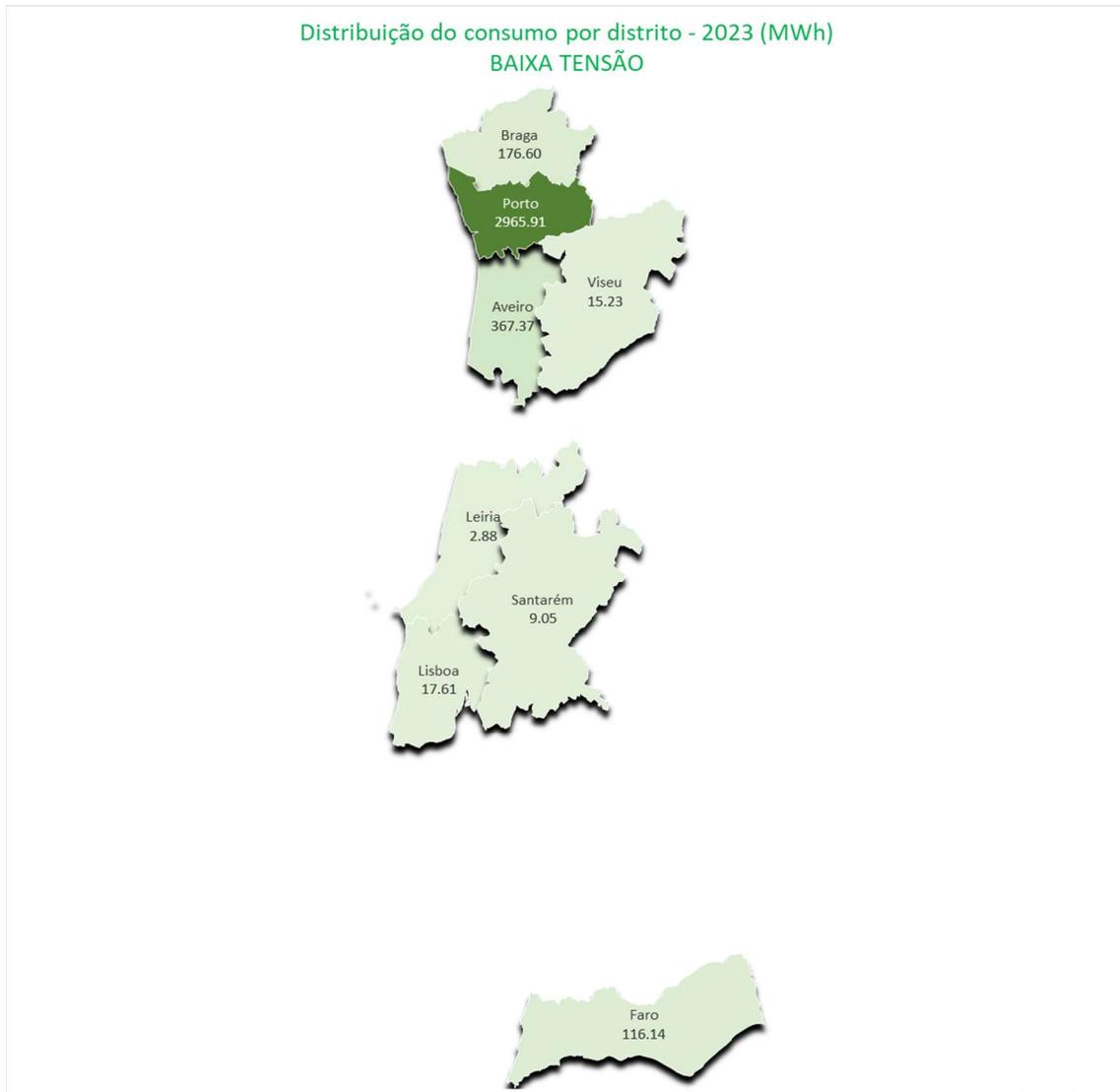
Por distrito, os consumos de energia eléctrica repartem-se por 9 distritos, sendo que os distritos de Aveiro e Porto, totalizam 86% dos consumos fornecidos.

Distribuição do consumo por distrito - 2023 (MWh)



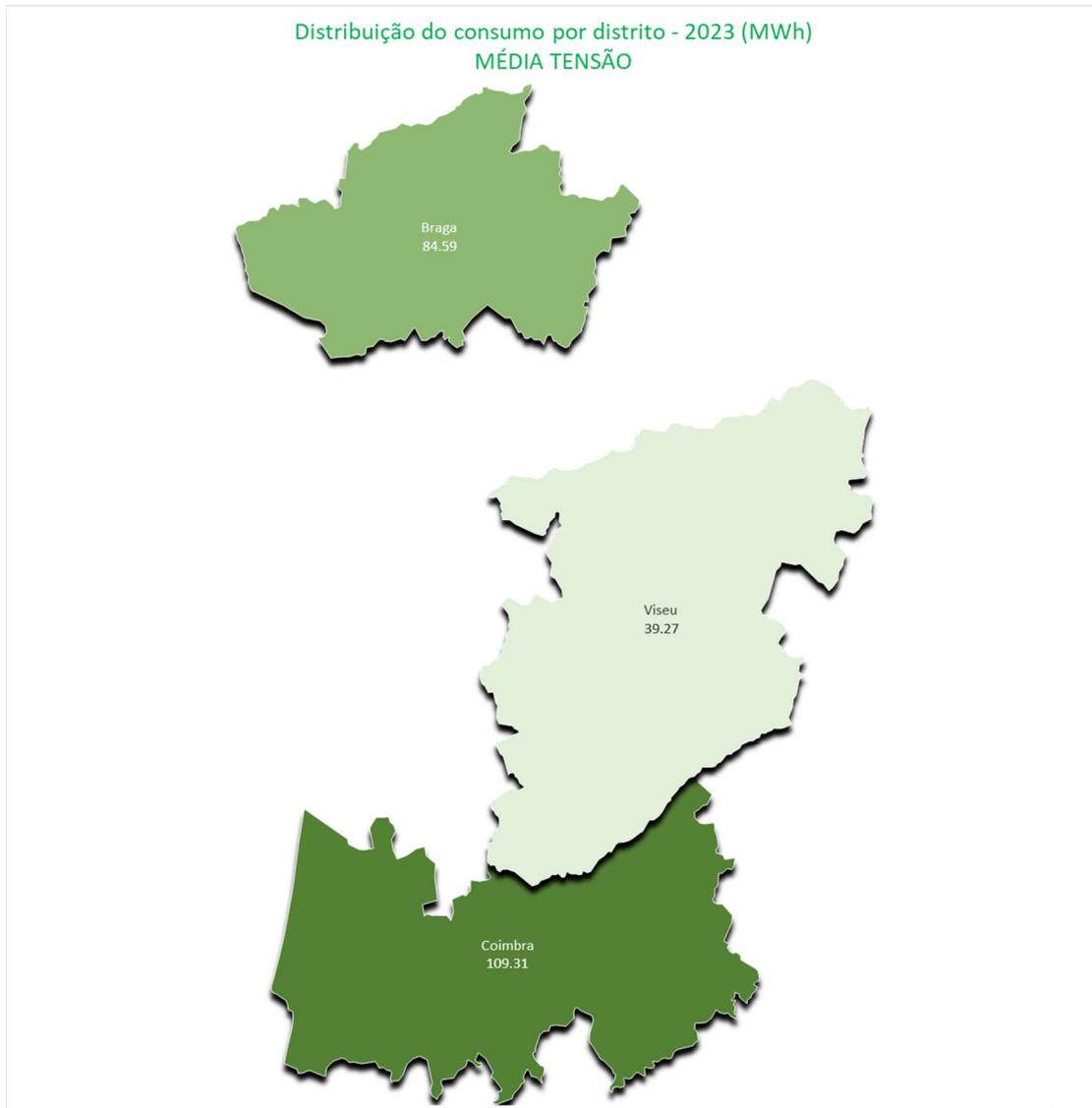
1.2 YNERLUZ POR DISTRITO – CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA EM BAIXA TENSÃO

Em baixa tensão, os consumos de energia eléctrica repartem-se por 8 distritos, sendo que os distritos de Porto e Lisboa, totalizam 85% dos consumos fornecidos



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

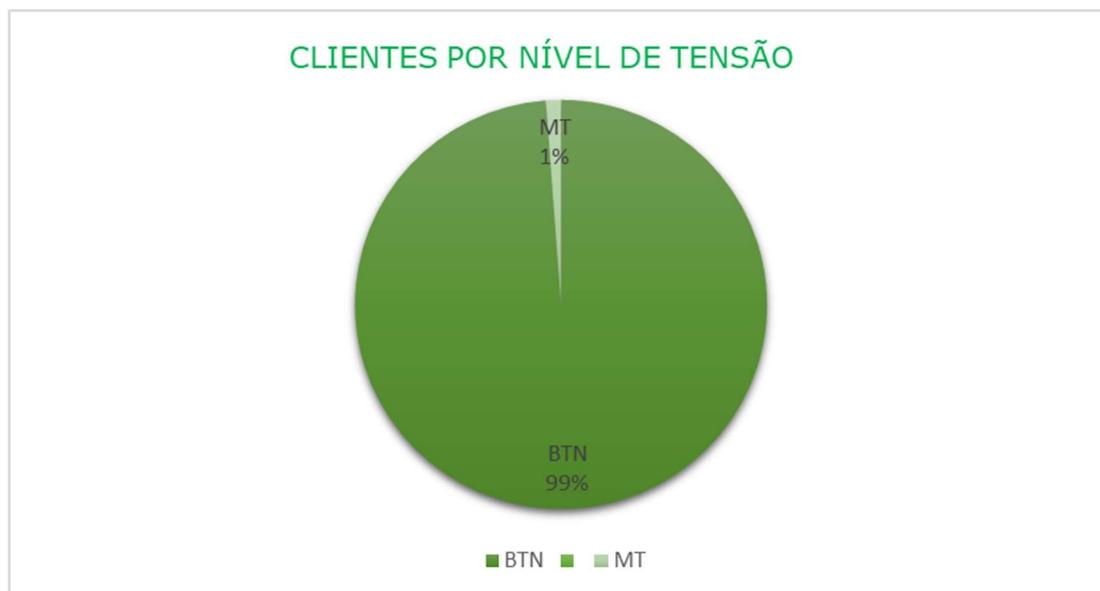
Em média tensão, os consumos de energia eléctrica repartem-se por 4 distritos, sendo que os distritos de Braga e Coimbra, totaliza 77% dos consumos fornecidos



1.4 YNERLUZ POR DISTRITO – CLIENTES

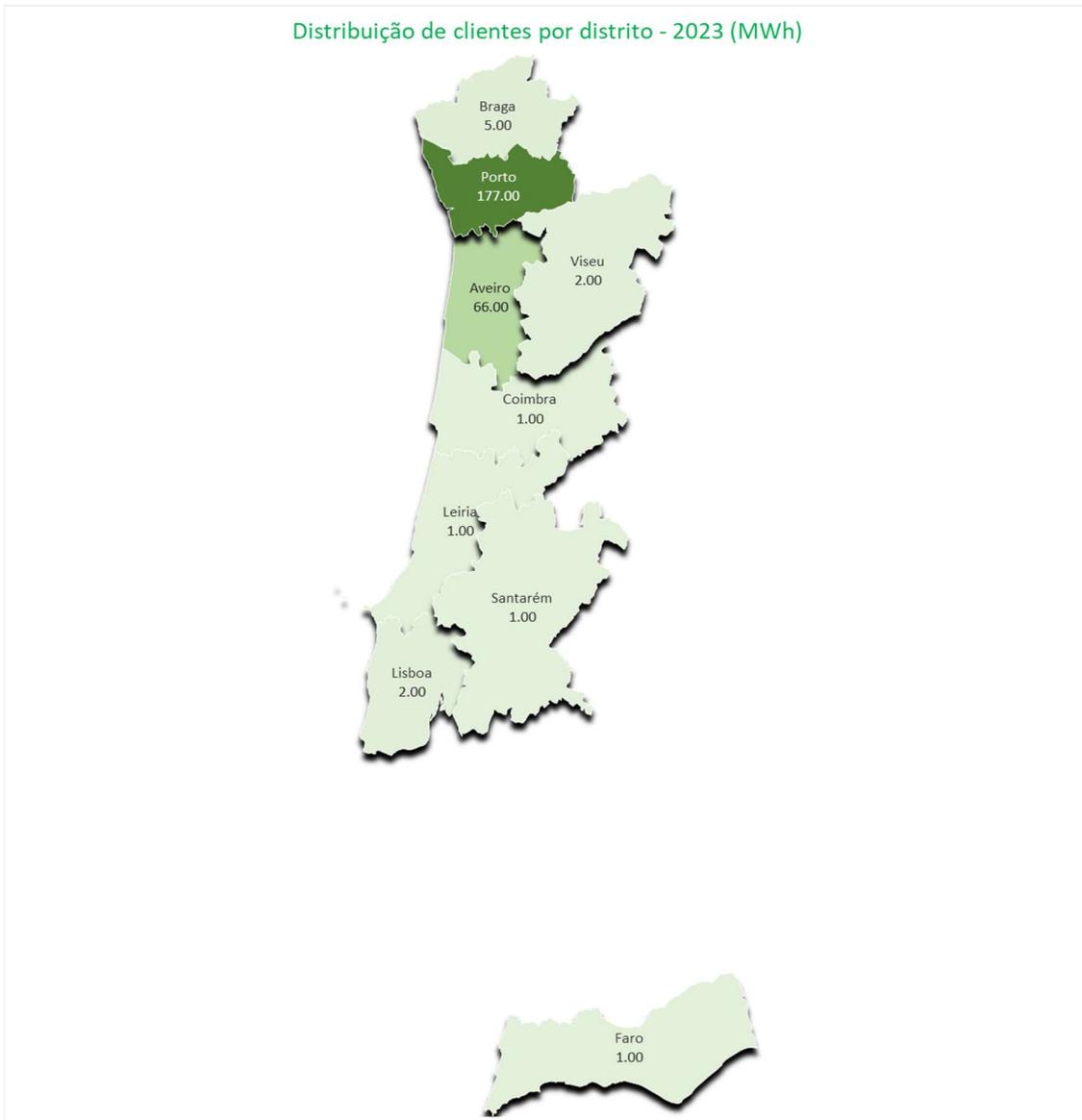
Com o arranque da atividade comercial da Ynerluz em 2020 e o crescimento registado em 2021 e 2022, em 2023 assistimos a um crescimento mais moderado na carteira de clientes, terminando 2023, com 256 clientes.

Registamos uma estabilização da carteira, num ano de forte instabilidade de preços o que demonstra a manutenção da relação de confiança com o mercado.



Destaca-se que 99% dos clientes são clientes de baixa tensão ao passo que 1% são clientes de média tensão.

Por distrito, destacam-se os seguintes dados relevantes:



Os distritos de Aveiro e Porto contabilizam 95% dos clientes da Ynerluz em 2023.



Os distritos de Aveiro e Porto contabilizam 96% dos clientes da Ynerluz, em baixa tensão, em 2023.



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 2023, não registamos atendimentos presenciais.

2.1.2 ATENDIMENTO TELEFONICO

Temos registo em 2023 de 6 contactos telefónicos relacionados com atividade comercial, dos quais:

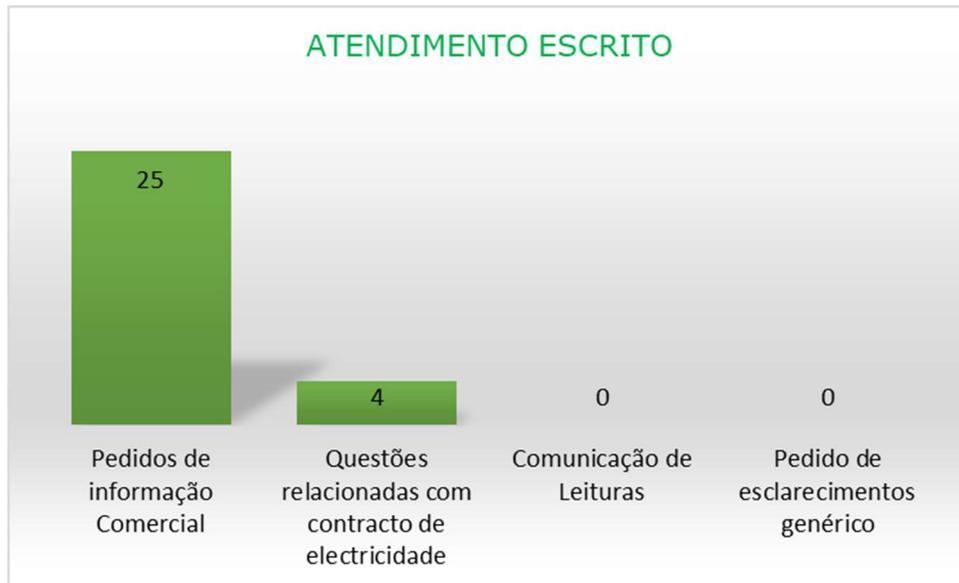


2.1.3 ATENDIMENTO TELEFONICOS – COMUNICAÇÃO DE AVARIAS

Não registamos este ano qualquer comunicação de avaria.

2.1.4 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO

Registamos 29 pedidos de informação por escrito, sendo que 25 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 2023, 4 compensação por interrupção de serviço por parte do ORD e 6 por visitas combinadas não realizadas.

2.4 COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO POR PARTE DOS CLIENTES

Em 2023 registamos 4 compensações por incumprimento por parte dos clientes.

2.5 RECLAMAÇÕES

Não registamos em 2023, qualquer reclamação apresentada pelos nossos clientes.

2.6 CLIENTES PRIORITÁRIOS E CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Em 2023 não tivemos na nossa carteira, clientes prioritários ou com necessidades especiais.

3. AÇÕES RELEVANTES PARA MELHORIA DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Em 2023 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.