



**S'imples**  
*energia*

RELATÓRIO  
DA QUALIDADE  
DO SERVIÇO

---

**2018**



2018/CCPS217

# ÍNDICE

---

<b>PÁGINA 02</b>	01. ENERGIA SIMPLES
<b>PÁGINA 02</b>	02. RELATÓRIO DE QUALIDADE COMERCIAL
<b>PÁGINA 03</b>	03. ATENDIMENTO AO CLIENTE
<b>PÁGINA 06</b>	04. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO
<b>PÁGINA 07</b>	05. RECLAMAÇÕES
<b>PÁGINA 09</b>	06. RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE
<b>PÁGINA 10</b>	07. COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES DE QUALIDADE DE SERVIÇO
<b>PÁGINA 11</b>	08. CLIENTES PRIORITÁRIOS E CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS
<b>PÁGINA 12</b>	09. AÇÕES DE MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO
<b>PÁGINA 13</b>	10. AÇÕES DE VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO DO RQS

## 01. ENERGIA SIMPLES

---

A Energia Simples é a marca da empresa PH Energia, Lda para a comercialização de energia elétrica e gás natural no mercado liberalizado.

Com sede no Porto, a Simples foi criada em novembro de 2014 por um grupo de profissionais de renome na área da energia, engenharia e tecnologia com preocupações comuns: a eficiência energética, engenharia e tecnologia com preocupações comuns: a eficiência energética, a sustentabilidade ambiental e a ética empresarial.

Em 2018, a Energia Simples contou com 12 254 clientes e um volume de negócios de aproximadamente 130.000.000,00 €.

## 02. RELATÓRIO DE QUALIDADE COMERCIAL

---

Em conformidade com o Regulamento estabelecido pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, apresentamos de seguida o Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural 2018, onde constam os indicadores de serviço da Energia Simples, nomeadamente do Serviço de Atendimento ao Cliente a nível telefónico e por escrito, bem como a resolução de Reclamações.

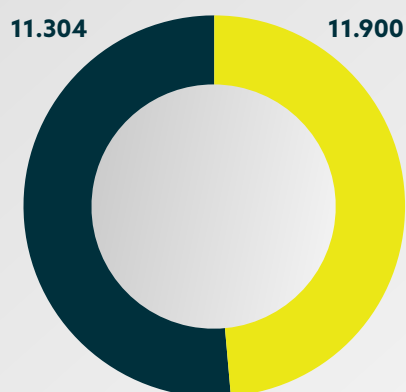
## 03. ATENDIMENTO AO CLIENTE



A Energia Simples concede aos seus Clientes diversas formas de constituir contacto com a nossa empresa, não só através dos formulários de contacto do website oficial, bem como através de email, skype, facebook e ainda, através do atendimento telefónico gratuito com uma equipa especializada no apoio ao cliente.

### Atendimento telefónico comercial

De acordo com o artigo 109.º, referente ao Conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço, apresentamos os seguintes gráficos com os valores anuais de cada um dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis ao atendimento telefónico comercial. Durante o ano 2018, a Energia Simples atendeu 11 900 chamadas cujo âmbito era comercial, sendo que destas, 11 304 foram atendidas num período inferior ou igual a 60 segundos, conferindo uma percentagem de sucesso no atendimento de 95%.

#### Atendimentos - Anual



-  Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial
-  Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos

### 03. ATENDIMENTO AO CLIENTE

No primeiro trimestre, ocorreram 3 970 chamadas atendidas de âmbito comercial, das quais 3 756 foram atendidas com um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos. No quarto e último trimestre, observou-se uma descida para 2 395 chamadas atendidas de âmbito comercial, das quais 2 320 foram atendidas com um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos. Estes atendimentos dividem-se trimestralmente, do seguinte modo:

#### Atendimento Telefónico



Para cada trimestre foi calculada uma percentagem que corresponde ao número de chamadas atendidas de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos. Assim sendo, ao primeiro trimestre a percentagem de atendimento em menos de um minuto corresponde a 94%, no segundo trimestre a 94%, no terceiro trimestre a 94% e, por fim, no quarto trimestre, a 97%.

Por outro lado, houve desistência de 1 550 chamadas, ou seja 13% do total, sendo que 566 desistências ocorreram num período inferior ou igual a 60 segundos, correspondendo a uma percentagem de 8%.

#### Desistências - Anual



### 03. ATENDIMENTO AO CLIENTE

No primeiro trimestre verificaram-se 566 desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial, das quais 221 com um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos. No quarto e último trimestre observou-se uma descida deste valor para 306 desistências, das quais 92 com um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos. Estes atendimentos dividem-se trimestralmente, do seguinte modo:

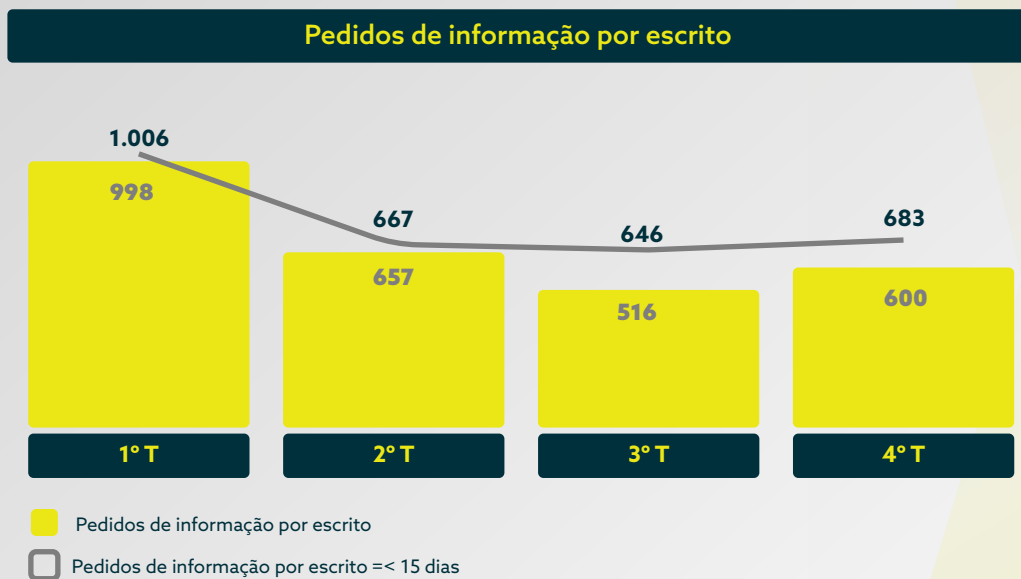


Em suma, a soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial, no ano de 2018, em segundos, foi de 313 806.

## 04. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO

Apresentam-se, de seguida, dois gráficos representativos do número de pedidos de informação rececionados via correio eletrónico em cada trimestre, bem como o número de respostas efetuadas dentro dos prazos regulamentares, relativamente à eletricidade e ao gás natural.

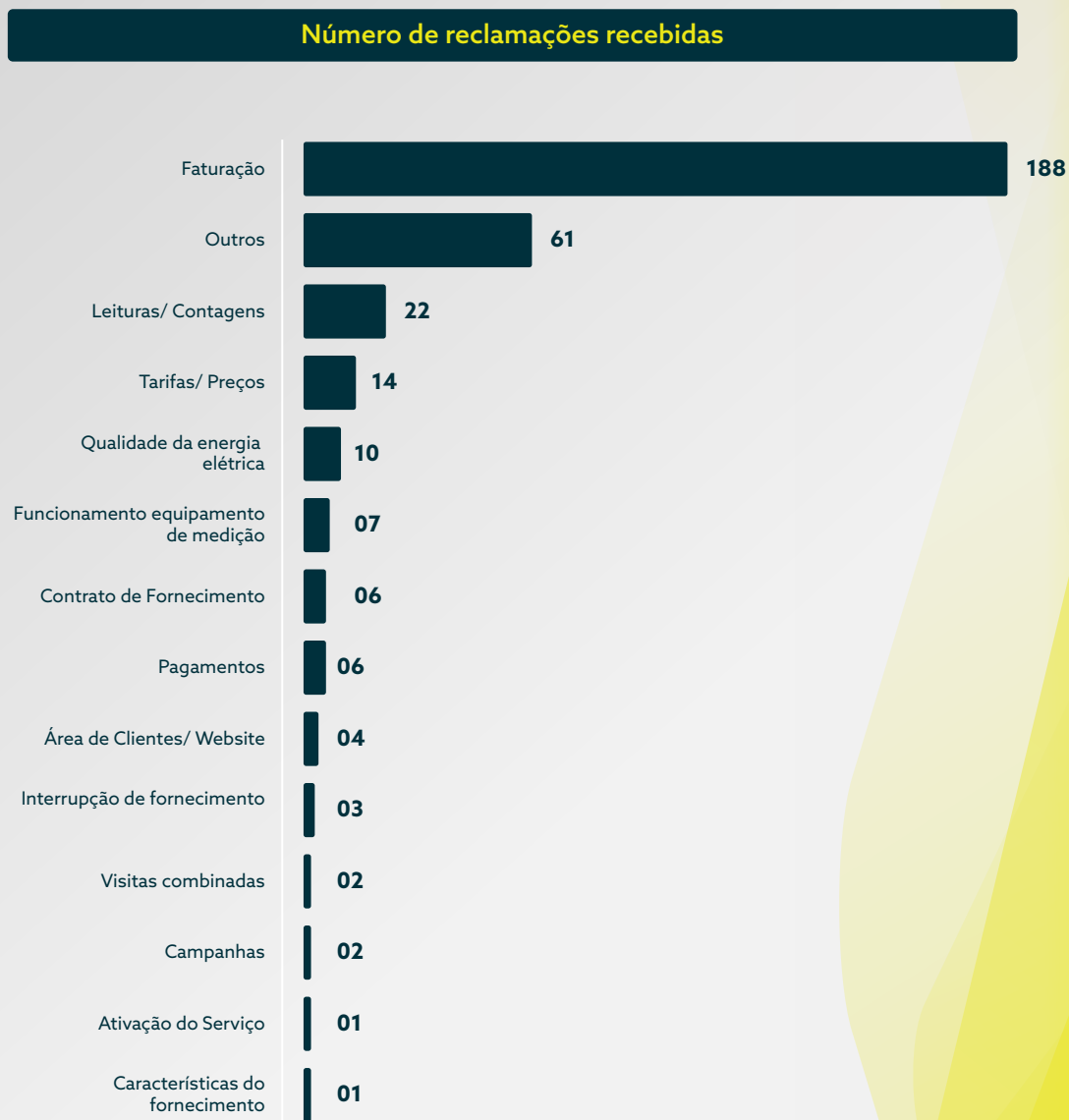
Compreende-se que, quanto aos e-mails, 99% dos mesmos foram respondidos dentro do prazo regulamentar no primeiro trimestre, 98% no segundo trimestre, 79% no terceiro trimestre e, por fim, 88% no quarto trimestre. Estes pedidos dividem-se trimestralmente, do seguinte modo:



## 05. RECLAMAÇÕES

### Número anual de reclamações

A Energia Simples discriminou as reclamações recebidas por temas. As reclamações mais recorrentes em 2018 associam-se à faturação, leituras e contagens, tarifas e preços. No gráfico abaixo pode observar-se essa representação:





## 05. RECLAMAÇÕES

A Energia Simples não verificou compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações, compensações pagas por não cumprimento do prazo expectável de resposta apresentado na comunicação intercalar e compensações pagas por não cumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar. Estas respostas a reclamações, referentes à energia elétrica, dividem-se trimestralmente, do seguinte modo:



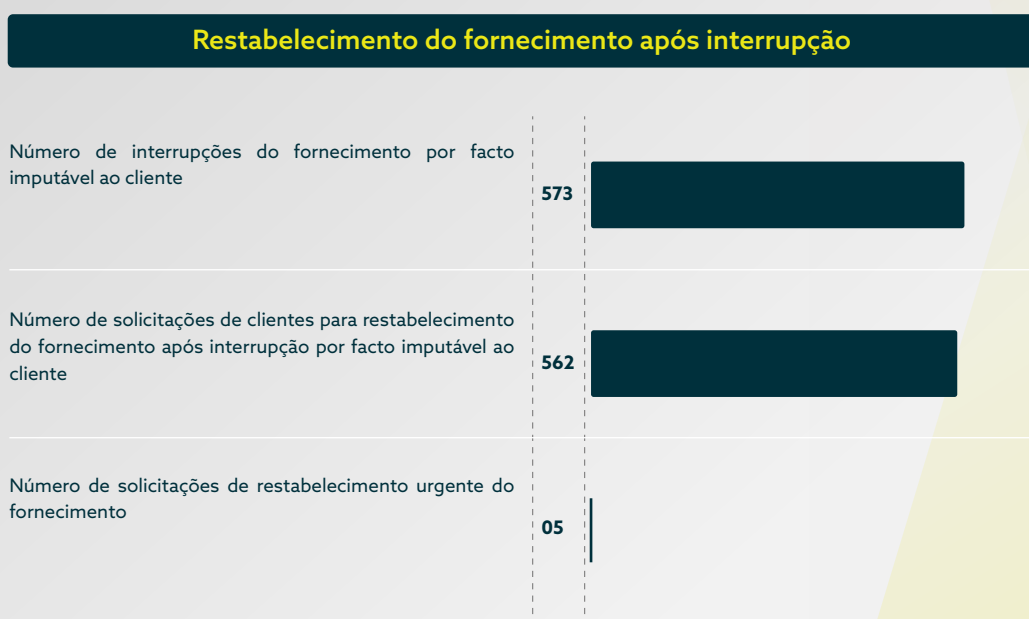
A Energia Simples recebeu 133 reclamações no primeiro trimestre, 55 no segundo trimestre, 58 no terceiro trimestre e 81 no quarto trimestre. No entanto, no primeiro trimestre apenas foram respondidas dentro do prazo 127 reclamações, 43 no segundo, 54 no terceiro e 72 no quarto trimestre.

Não foram verificadas compensações pagas pelo não cumprimento do prazo de resposta a reclamações, do prazo expectável de resposta apresentado na comunicação intercalar ou pelo não cumprimento do conteúdo mínimo da comunicação intercalar.

## 06. RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

Nos termos do artigo 85.º do RQS, no ano de 2018, a Energia Simples contou com 573 interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente, dos quais 562 clientes solicitaram restabelecimento do fornecimento após esta interrupção.

Do número total de pedidos de restabelecimento de fornecimento, 05 foram solicitações urgentes. No total, verificou-se o montante de 144,18 € (s/IVA), dos encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento. O seguinte gráfico representa o descrito acima:



## 07. COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

No ano de 2018, a Energia Simples, tanto em energia elétrica como em gás natural, apresenta o seguinte número de compensações pagas a clientes, discriminado por tema e valor:



## 08. CLIENTES PRIORITÁRIOS E CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

No ano de 2018, apesar de existirem alguns clientes que podem preencher as características de cliente prioritário ou com necessidades especiais, estes não se encontram registados como tal.

De acordo com o regulado no artigo 100º, do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor elétrico e do Setor de Gás Natural, consideram-se clientes com necessidades especiais os seguintes:

- a) clientes com limitações no domínio da visão - cegueira total ou hipovisão;
- b) clientes com limitações no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia;
- c) Clientes com limitações no domínio da comunicação oral;
- d) Clientes com limitações no domínio do olfato, que impossibilitam a deteção da presença de gás natural ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor de gás natural;

Caso o Cliente cumpra qualquer um dos requisitos anteriormente descritos, poderá solicitar o seu registo junto do comercializador, entregando os documentos comprovativos, sendo um ato voluntário e da exclusiva responsabilidade do mesmo. No caso de incapacidade temporária, poderá igualmente solicitar o registo junto da comercializadora, tendo em conta que o estatuto apenas será válido por um ano, com possibilidade de renovação se a incapacidade se mantiver.

No artigo 103º, do regulamento supracitado, consideram-se clientes prioritários os seguintes:

- a) Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
- b) Forças de segurança;
- c) Instalações de segurança nacional;
- d) Bombeiros;
- e) Proteção civil;
- f) Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo;
- g) Instalações penitenciárias;
- h) 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;
- i) Estabelecimentos de ensino básico, no âmbito do setor do gás natural;
- j) Instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos, no âmbito do setor do gás natural.

Se a atividade exercida for uma ou várias das descritas anteriormente, o Cliente poderá solicitar o seu registo junto do comercializador, devendo apresentar declaração comprovativo do uso do Ponto de Entrega.

Assim, a Energia Simples, de forma a garantir que os seus clientes prioritários e com necessidades especiais obtêm acesso à informação referente à sua condição e aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos, disponibiliza informação através do website oficial, Skype, Facebook, Correio postal ou eletrónico.

## 09. AÇÕES DE MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO

---

De forma a melhorar a Qualidade de Serviço, a Energia Simples esforça-se para que se realizem reuniões de equipa periódicas e auditorias internas e externas. Para o efeito, a Energia Simples é regularmente auditada pela APCER, (Associação Portuguesa de Certificação) que concedeu em 29/12/2016 o certificado de qualidade NP EN ISO 9001:2015, o qual se mantém efetivo até ao momento.

## 10. AÇÕES DE VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO DO RQS

---

A Energia Simples encontra-se a melhorar, de forma contínua, o seu sistema de informação, de modo a cumprir com as exigências e indicadores dispostos no RQS, contando também com as auditorias realizadas no âmbito do Sistema de Gestão de Qualidade (NP EN ISO 9001:2015).

Deste modo, esperamos no ano de 2019, otimizar e automatizar os procedimentos internos, de forma a obedecer às obrigações de reporte com mais e maior detalhe.