





- 1 Quem é a Portulogos Energia?
- 2 Apresentação Relatório Qualidade Serviço 2022
- Apresentação de Indicadores Gerais de acordo com o RQS









Quem é a Portulogos Energia?



A Portulogos é uma equipa multidisciplinar, com mais de 12 anos de experiência no desenvolvimento, inovação e crescimento no setor da indústria energética.

Altamente comprometidos com o ambiente, estamos conscientes da nossa responsabilidade com os fatores ambientais, que afetam a Mudança Climática e o Meio Ambiente e estamos comprometidos no impulso de soluções de Desenvolvimento Sustentável.

Na PortuLoGOs, estamos convencidos da necessidade de apostar em projetos que acelerem a transição energética para um modelo de consumo energético eficiente que aproveite ao máximo os recursos naturais.

Viemos a Portugal para completar o projeto ibérico, aproveitar as sinergias tanto em Portugal como em Espanha por ser um mercado único.

PortuLoGOs traz uma adaptação ao cliente e procuramos as <u>melhores soluções</u> para os clientes através dos nossos gestores comerciais, que são os protagonistas essenciais para o mercado energético .

Dizer "Olhamos para o futuro com energia", é sobretudo ter um compromisso claro para lutar contra as alterações climáticas e cuidar do meio ambiente.









Apresentação Relatório Qualidade Serviço 2022

O Relatório de Qualidade de Serviço tem por objeto estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados pelas comercializadoras, de forma a garantir um nível mínimo de qualidade de serviço prestado.

Assim sendo, este relatório visa abranger todos os clientes, os comercializadores e os operadores das infraestruturas do setor (operadores das redes de distribuição, operador da rede de transporte, operadores de armazenamento subterrâneo e operadores de terminal de receção armazenamento e regaseificação de GNL)



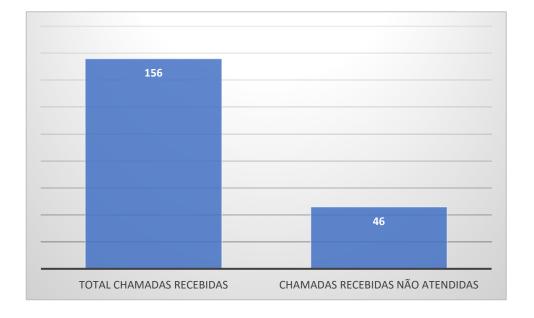






3.1. Atendimento telefónico

No que diz respeito às chamadas não atendidas, verificamos que no ano civil de 2022, foram cerca de 46 chamadas, face a um volume total de chamadas recebidas de 156, apresentado uma percentagem de 29% de chamadas não atendidas. O valor pode ser explicado pelo aumento de carteira, face ao numero de operadores disponíveis.











3.2. Atendimento telefónico para comunicações de leituras

Na Portulogos, as leituras podem ser facultadas via chamada ou através da área reservada do cliente. Neste seguimento, recebemos 4 leituras por telefone e 10 através da área de clientes. Verificamos que os nossos clientes tem preferência através desta plataforma para facultarem as suas leituras





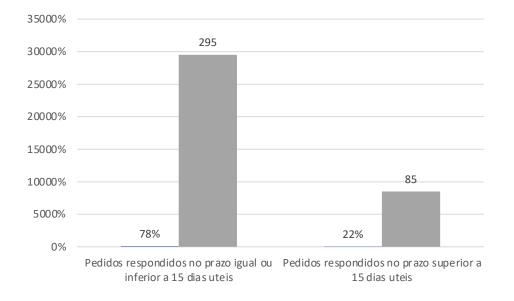






3.3. Pedidos de Informação por Escrito

No ano civil de 2022, verificamos que dos 380 pedidos dos nossos clientes, o prazo de resposta igual ou inferior a 15 dias uteis foi de 78%, face a 22% de resposta superiores a 15 dias. Podemos afirmar que o prazo resposta foi positivo, mesmo com o crescimento da nossa carteira, também com ajuda no incremento de novos elementos na equipa.





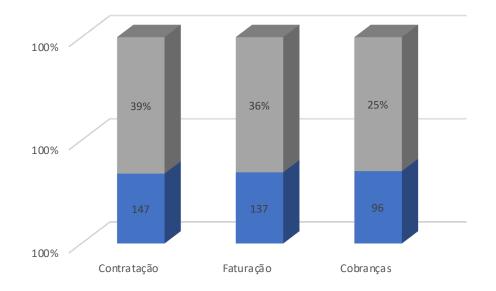






3.3. Pedidos de Informação por Escrito

Verificamos que no ano civil de 2022, foram registadas um total de 380 pedidos, dos quais se destacam 39% para assuntos relacionados com contratação (ex. alterações contratuais), 36% para assuntos de faturação (ex. esclarecimentos sobre faturas) e 25% para assuntos relacionados com cobranças (ex. referências para pagamento)





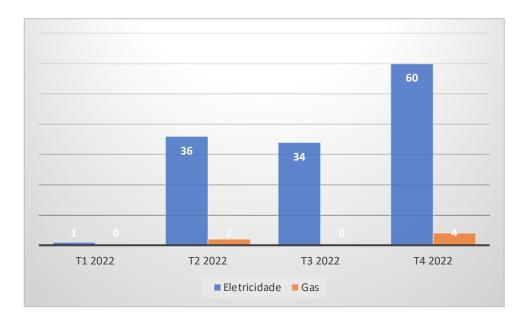


3.5. Visitas combinadas

No ano civil de 2022, a Portulogos teve um total de 137 agendamentos nos dois sectores, representando uma percentagem de 96% de agendamento na eletricidade e 4% no sector do gás.



Apresentação de Indicadores Gerais de acordo com o RQS





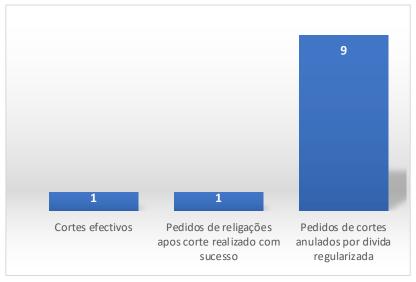




3.6. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

No ano civil de 2022, a Portulogos teve um total de 10 pedidos de interrupção apenas no 4° trimeste, no qual todos foram regularizados até ao final do ano civil, de acordo os gráficos.









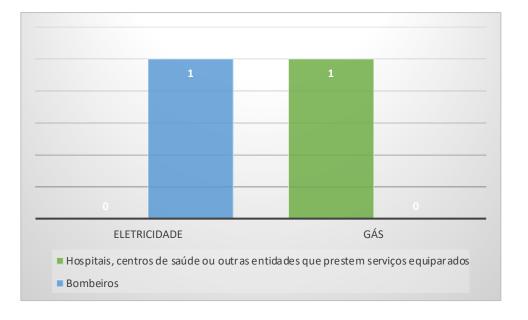


(3)

Apresentação de Indicadores Gerais de acordo com o RQS

3.7. Clientes Prioritários

A 31 de dezembro de 2022 a Portulogos identificou 2 clientes como clientes prioritários, de acordo com a tipologia abaixo indicada no gráfico











3.8. Compensações

No ano civil de 2022, a Portulogos teve um total de 5 compensações no valor de 120€, das quais 2 (Reagendamento/cancelamento de visitas combinadas após 17h) foram da responsabilidade do ORD no valor de 40€ e 3 (Assistência técnica a avarias na alimentação individual das instalações dos clientes) do responsabilidade do clientes no valor de 80€.

