

Portulo GO<sup>®</sup> S  
energia

# RQS ANUAL 2023 – PORTULOGOS ENERGIA

---

#OlhamosOFuturoComEnergia



- 1 Quem é a Portulogos Energia?
- 2 Apresentação Relatório Qualidade Serviço 2023
- 3 Apresentação de Indicadores Gerais de acordo com o RQS



## 1 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.

Vimos 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 melhores soluções 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.



## 2 Apresentação Relatório Qualidade Serviço 2023

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.

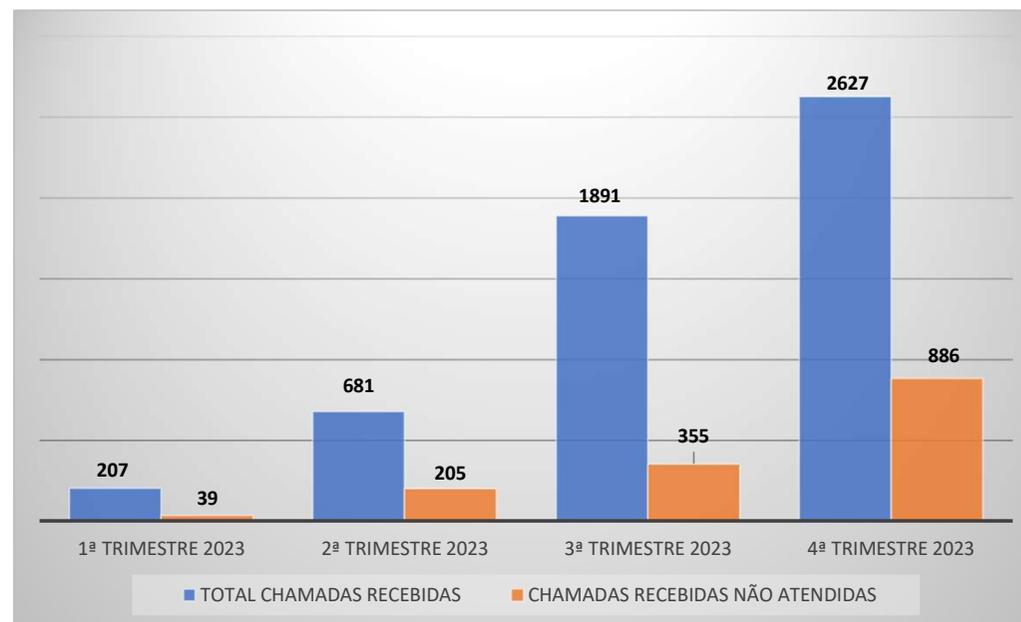
Assim sendo, este relatório visa abranger todos os clientes, os comercializadores e os operadores das infraestruturas do setor (operadores das redes de distribuição, operador da rede de transporte, operadores de armazenamento subterrâneo e operadores de terminal de receção armazenamento e regaseificação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



### 3 Apresentação de Indicadores Gerais de acordo com o RQS

#### 3.1. Atendimento telefónico

No ano civil de 2023, foram verificadas cerca de 1485 chamadas não atendidas, face a um volume total de 5406, que representa uma percentagem de 27% de chamadas não atendidas. O aumento de percentagem de chamadas a atendidas, justifica-se pelo crescimento da equipa ao longo do ano 2023.

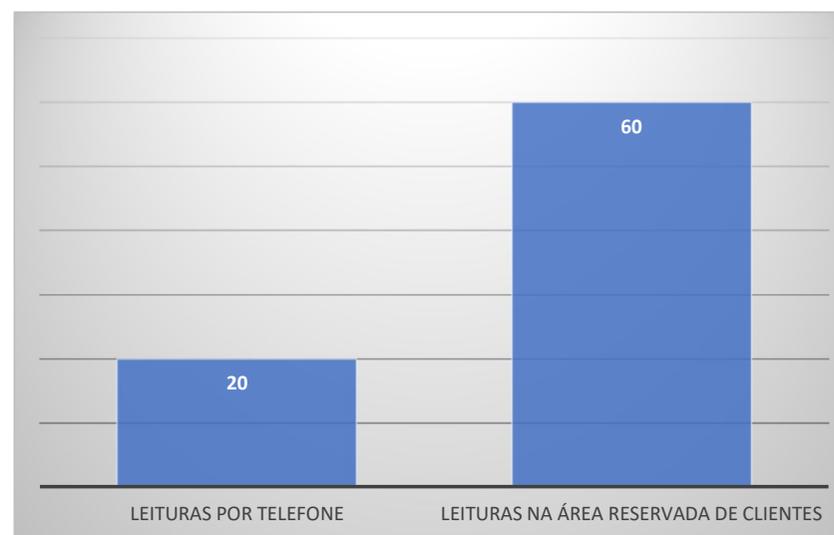




### 3 Apresentação de Indicadores Gerais de acordo com o RQS

## 3.2. Atendimento telefónico para comunicações de leituras

Na Portulogos, as leituras podem ser facultadas via chamada, através da área reservada do cliente, via email ou através do seu gestor comercial. Neste seguimento, recebemos 20 leituras por telefone e 60 através da área de clientes. Verificamos que os nossos clientes tem preferência através desta plataforma para facultarem as suas leituras

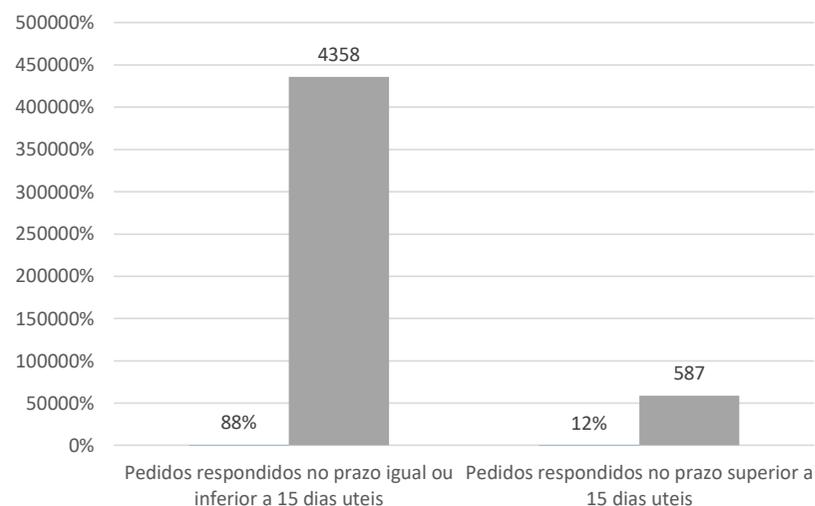




### 3 Apresentação de Indicadores Gerais de acordo com o RQS

#### 3.3. Pedidos de Informação por Escrito

No ano civil de 2023, verificamos que dos 4945 pedidos dos nossos clientes, o prazo de resposta igual ou inferior a 15 dias uteis foi de 88%, face a 12% 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 e novos sistemas.

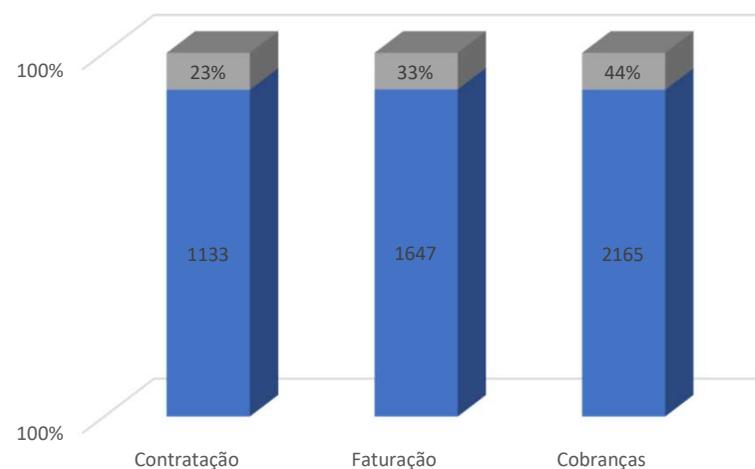




### 3 Apresentação de Indicadores Gerais de acordo com o RQS

#### 3.3. Pedidos de Informação por Escrito

Verificamos que no ano civil de 2023, foram registadas um total de 4947 pedidos, dos quais se destacam 23% para assuntos relacionados com contratação (ex. alterações contratuais), 33% para assuntos de faturação (ex. esclarecimentos sobre faturas) e 44% para assuntos relacionados com cobranças (ex. referências para pagamento)

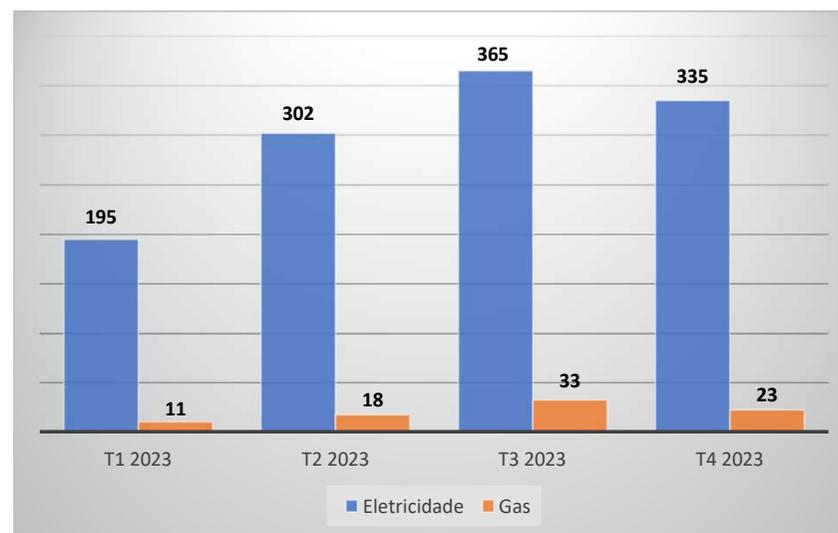




3 Apresentação de Indicadores Gerais de acordo com o RQS

### 3.5. Visitas combinadas

No ano civil de 2023, a Portulogos teve um total de 1282 agendamentos nos dois sectores, representando uma percentagem de 93% de agendamento na eletricidade e 7% no sector do gás.

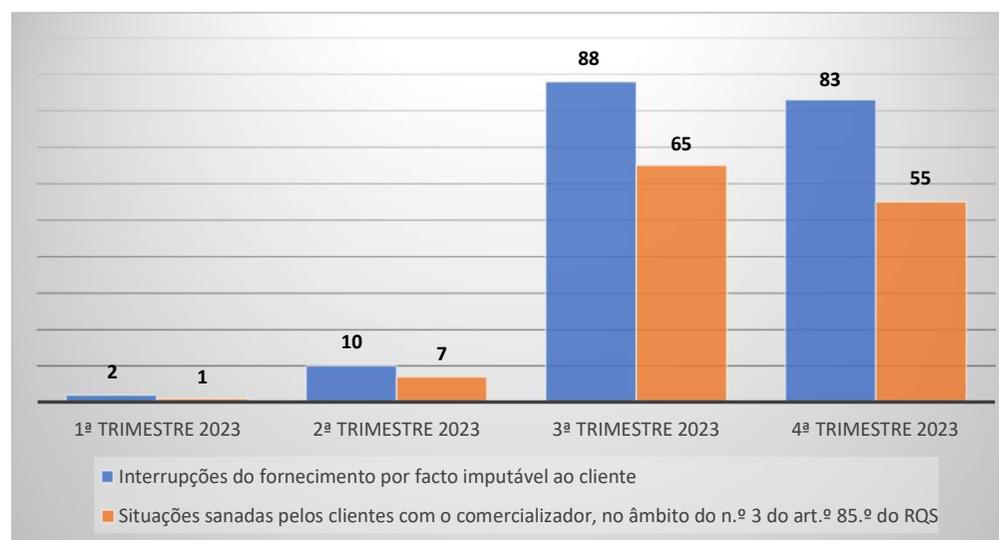




### 3 Apresentação de Indicadores Gerais de acordo com o RQS

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

No ano civil de 2023, a Portulogos teve um total de 183 pedidos de interrupção, nos quais 128 foram solicitados o restabelecimento de energia.

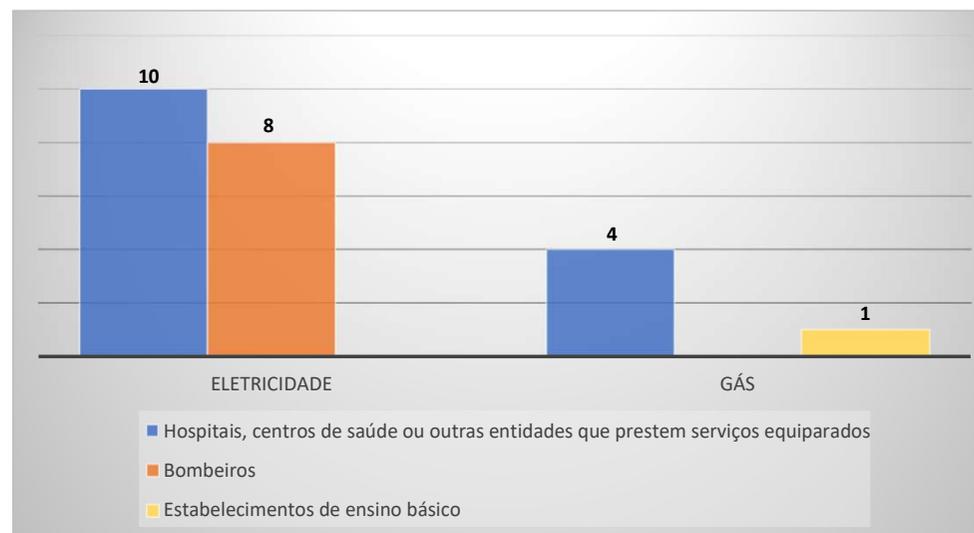




### 3 Apresentação de Indicadores Gerais de acordo com o RQS

## 3.7. Clientes Prioritários

A 31 de dezembro de 2023 a Portulogos identificou 23 clientes como clientes prioritários, de acordo com a tipologia abaixo indicada no gráfico.





### 3 Apresentação de Indicadores Gerais de acordo com o RQS

## 3.8. Clientes com necessidades especiais

Clientes com necessidades especiais são aqueles que possuem algumas das seguintes limitações:

#### **Visuais**

Cegueira total  
Baixa visão

#### **Auditivas**

Surdez total  
Hipoacusia

#### **Comunicação Oral**

Dificuldades na comunicação oral

#### **Olfativas**

Incapacidade de detectar a presença de gás natural  
Convivência com pessoas que possuem essa limitação, no âmbito do setor de gás natural

A identificação desses clientes pode ser feita de duas maneiras:

- Solicitação direta dos próprios clientes;
- Informações fornecidas pelo Operador da Rede de Distribuição (ORD)

A 31 de dezembro de 2023, a carteira de clientes da Portulogos não registrava nenhum cliente com necessidades especiais.



### 3 Apresentação de Indicadores Gerais de acordo com o RQS

## 3.9. Compensações

No ano civil de 2023, 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€.

