

# RELATÓRIO ANUAL

Qualidade de serviço

Eletricidade e Gás Natural

# 2023



# Índice

I. A G9Energy.....	3
II. Relatório de Qualidade de Serviço .....	4
Enquadramento .....	4
III. Avaliação dos indicadores gerais.....	5
Serviço de atendimento ao cliente.....	5
1. Atendimento presencial.....	5
2. Atendimento telefónico.....	5
3. Atendimento telefónico de âmbito comercial .....	6
4. Atendimento telefónico para comunicação de avarias (setor elétrico) ou para comunicação de emergências e avarias (setor do gás natural).....	7
5. Atendimento telefónico para comunicação de leituras.....	7
6. Comunicação de leituras — outros meios de atendimento .....	8
7. Pedidos de informação por escrito.....	8
8. Reclamações.....	10
9. Visitas combinadas.....	10
10. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente .....	11
11. Clientes com necessidades especiais.....	12
12. Clientes prioritários.....	12



# I. A G9Energy

A G9Energy é uma marca comercial da G9Telecom, S.A. direcionada para as atividades de comercialização de eletricidade e gás natural, no mercado liberalizado português.

A G9 é uma empresa de capitais portugueses, com interesses e experiência nas áreas dos serviços de engenharia, telecomunicações e energia há mais de 20 anos.

Defendemos relações comerciais estratégicas duradouras, assentes numa estratégia win-win com todas as partes interessadas do negócio.

A orientação para o cliente, a inovação, a excelência e a ética são os valores que permitem à G9, assumir um relacionamento de profunda e efetiva parceria com os seus clientes.



## II. Relatório de Qualidade de Serviço

### Enquadramento

O Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) dos setores elétrico e do gás natural, aprovado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), tem como objetivo a harmonização regulatória da qualidade de serviços aplicáveis aos dois setores (elétrico e gás natural), bem como a simplificação da comunicação junto dos clientes. Neste referencial encontram-se definidas:

- Obrigações e níveis de qualidade de serviço a cumprir pelos Operadores;
- Compensações a pagar quando há incumprimentos;
- Obrigações de monitorização e prestação de informação.

O RQS contém, ainda, regras para operadores de redes e comercializadores, no que respeita a:

- Continuidade de serviço: número e duração dos cortes de eletricidade;
- Qualidade da eletricidade: amplitude, frequência, forma da onda e simetria do sistema trifásico da tensão;
- Qualidade comercial: atendimento, informação, reclamações e serviços prestados aos clientes.

A qualidade de serviço comercial abrange temas como o atendimento aos clientes, a resposta a reclamações e pedidos de informação, a leitura de contadores ou a prestação de serviços nas instalações dos clientes.

Com o objetivo de monitorizar a qualidade de serviço, o RQS determinou um conjunto de indicadores que podem ser agrupados em gerais e individuais. Os indicadores gerais medem a qualidade do ponto de vista dos clientes e o desempenho dos operadores, contribuindo para promover a melhoria do desempenho das empresas, podendo ser determinados valores mínimos de qualidade de serviço. As obrigações individuais garantem a cada cliente um nível mínimo de qualidade de serviço. Se o operador não o cumprir, deve pagar uma compensação ao cliente. Para algumas situações, a G9 poderá cobrar compensações ao cliente, em caso de incumprimento por parte deste.

Neste contexto, o presente relatório destina-se a dar cumprimento ao disposto no RQS e proporcionar aos consumidores, em geral, informação sobre os resultados da avaliação da qualidade de serviço comercial prestada pela G9 durante o ano 2023.



## III. Avaliação dos indicadores gerais

### Serviço de atendimento ao cliente

#### 1. Atendimento presencial

A avaliação de desempenho no atendimento presencial é monitorizada através de um indicador relativo aos tempos de espera, que traduz a relação entre o número de atendimentos presenciais realizados com um tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos e o número total de atendimentos presenciais.

A G9 não disponibiliza um serviço de atendimento presencial, pelo que este indicador não foi alvo de monitorização.

#### 2. Atendimento telefónico

Durante o ano 2023, foram recebidas 443 chamadas, das quais 366 foram efetivamente atendidas. Das 77 chamadas não atendidas, 100% dessas chamadas resultaram da desistência do cliente.

Figura 1 | **Atendimentos telefónicos**

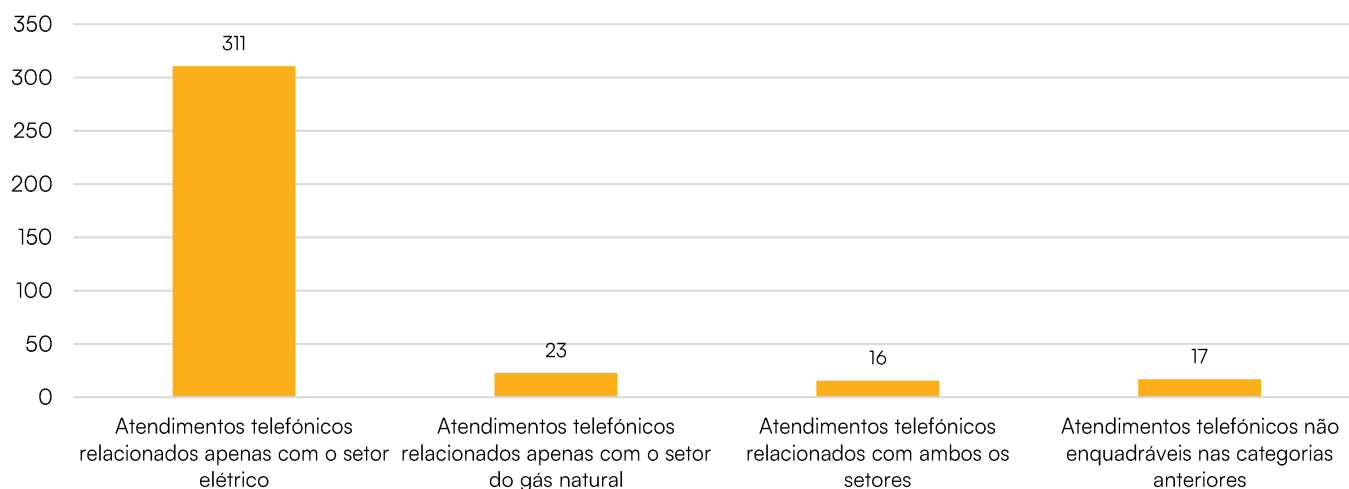
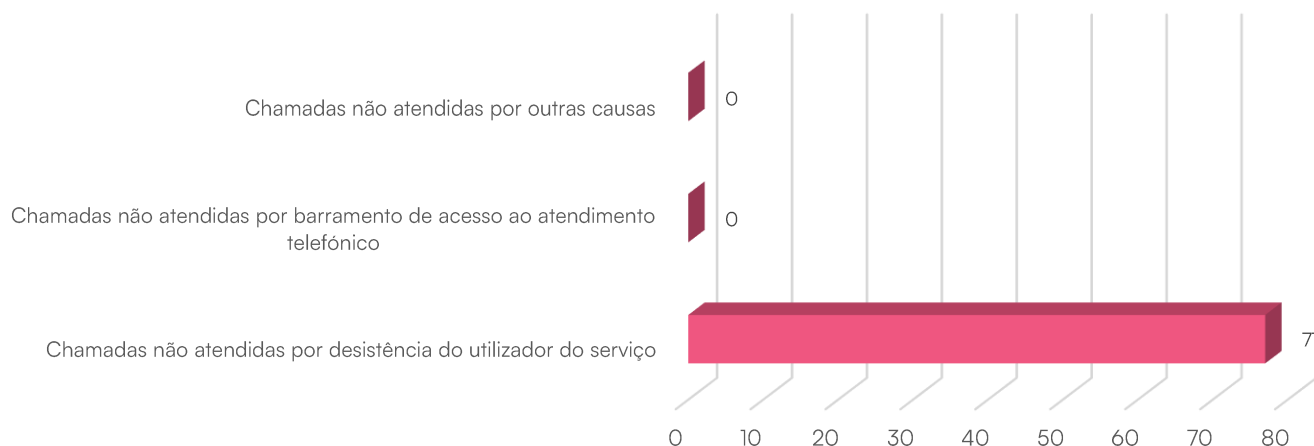


Figura 2 | Chamadas não atendidas



### 3. Atendimento telefónico de âmbito comercial

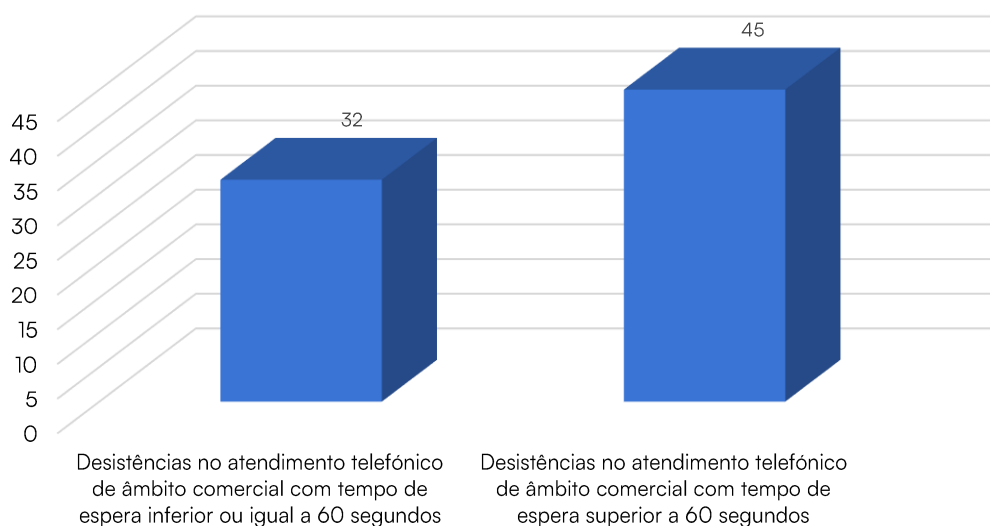
Relativamente às chamadas atendidas em tempo inferior a 60 segundos, verificamos que, num total de 366 chamadas, 99,45% foram atendidas dentro do tempo regulamentar. Apenas 2 chamadas tiveram um tempo de espera superior a 60 segundos.

Figura 3 | Atendimento telefónico comercial



Contabilizaram-se ainda um total de 77 desistências por parte dos clientes.

Figura 4 | **Desistências no atendimento telefónico comercial**



A soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial totalizou 11060 segundos.

#### 4. Atendimento telefónico para comunicação de avarias (setor elétrico) ou para comunicação de emergências e avarias (setor do gás natural)

A G9 não disponibiliza um serviço de atendimento telefónico de emergência e avarias. Para esse efeito os números disponibilizados são reencaminhados para os operadores de rede de distribuição respetivos.

#### 5. Atendimento telefónico para comunicação de leituras

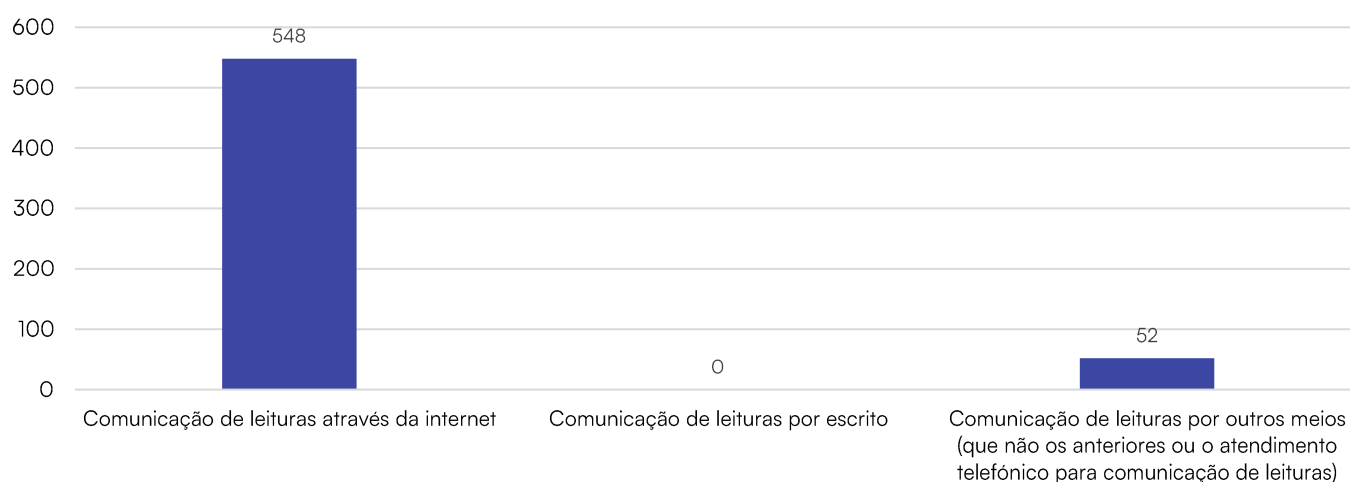
A G9 não disponibiliza um serviço de atendimento telefónico para comunicação de leituras. Para esse efeito os números disponibilizados são reencaminhados para os operadores de rede de distribuição respetivos.



## 6. Comunicação de leituras — outros meios de atendimento

Durante o ano de 2023, foram comunicadas 600 leituras com origem em outros meios de atendimento, sendo que 91,33% dessas leituras foram feitas através da internet.

Figura 5 | Comunicação de leituras - outros meios de atendimento



A comunicação de leituras no atendimento presencial ou por SMS não se aplicam à G9.

## 7. Pedidos de informação por escrito

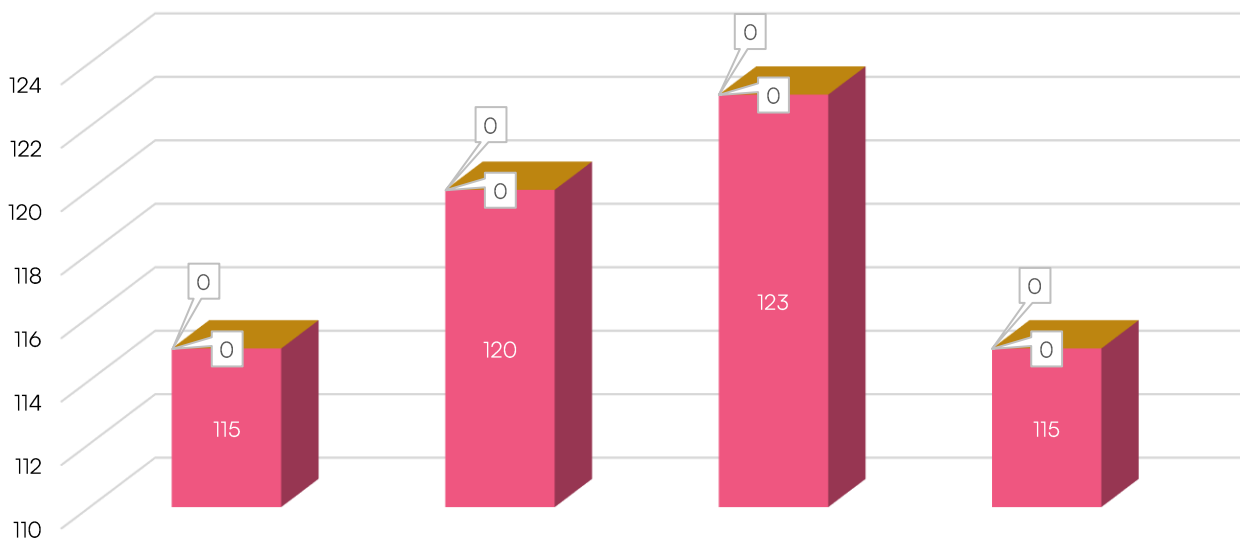
A G9 registou 473 pedidos de informação por escrito, tendo cumprido o prazo de resposta inferior ou igual a 15 dias úteis em 100% dos casos. Os tempos de resposta aos pedidos de informação apresentados por escrito, ascendeu aos 1542 dias úteis.

Face ao contexto energético atual, com a consequente redução da carteira de clientes por migração para o mercado regulado, assistiu-se a um crescimento significativo de pedidos de informação sobre a compra de excedente de produção de unidades de autoconsumo. Este cenário encontra-se refletido no acréscimo de pedidos de informação recebidos por escrito, categorizados em “Outros temas” com 40,59% (192) do total de pedidos. Destacam-se, ainda, os pedidos de informação sobre “Produtos e Serviços” com aproximadamente 23,04% (109). Entre si, os temas relacionados com contratos ativos e novas adesões totalizam, aproximadamente, 36,36% dos pedidos de informação recebidos por escrito.



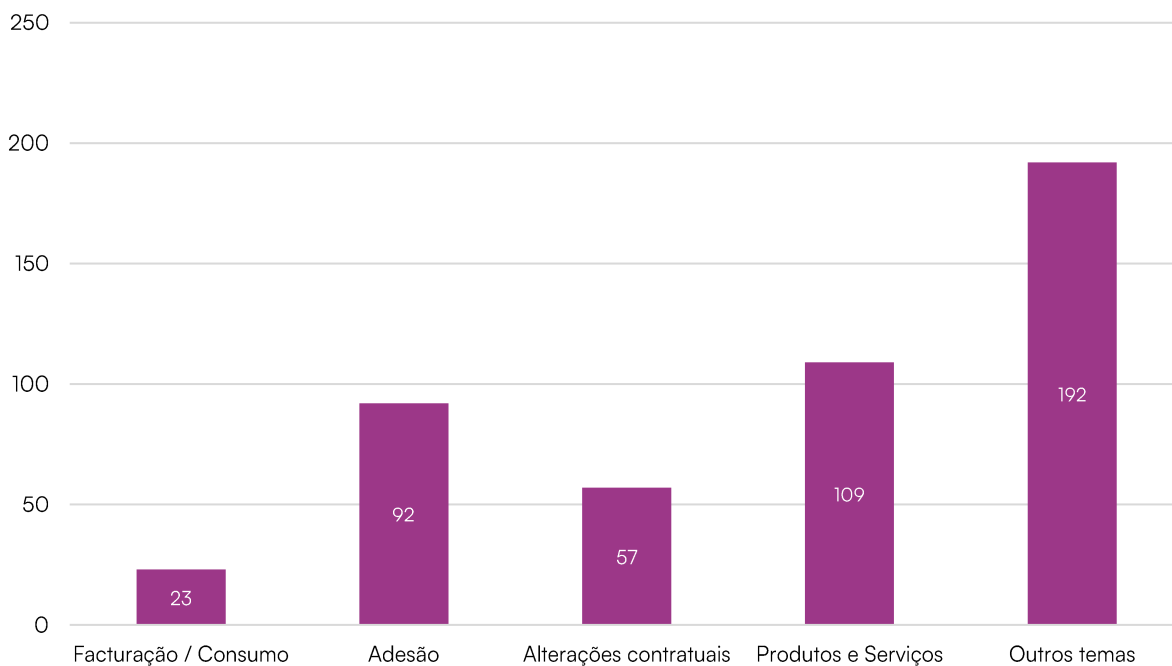


Figura 6 | Pedidos de informação por escrito



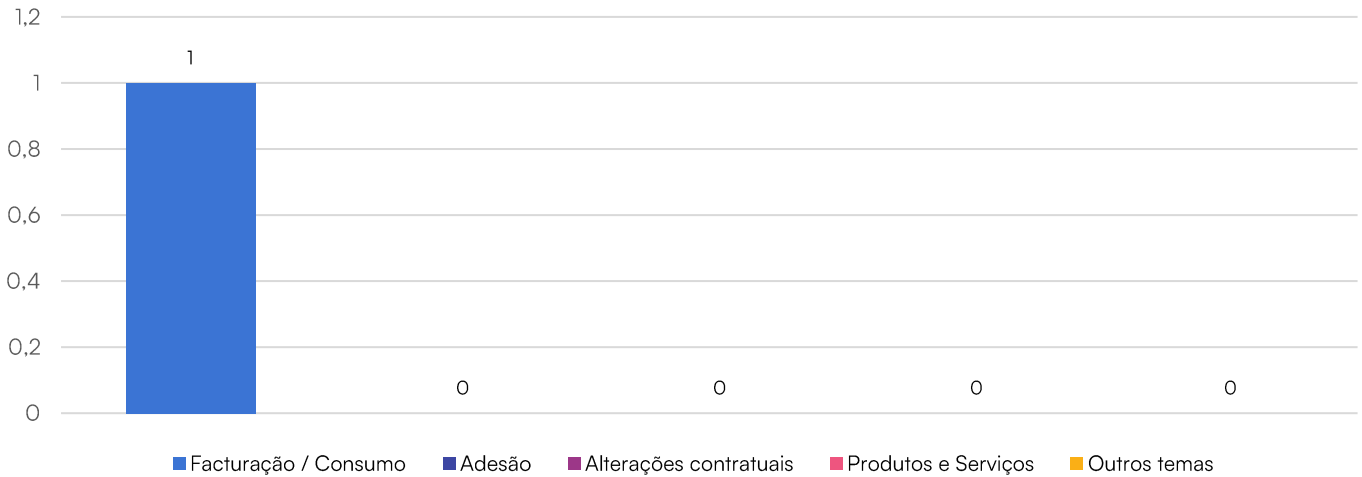
- Pedidos de informação apresentados por escrito recebidos no trimestre, não respondidos
- Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo superior a 15 dias úteis
- Pedidos de informação apresentados por escrito, recebidos no trimestre, respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis

Figura 7 | Pedidos de informação por escrito, por tipologia



## 8. Reclamações

Figura 8 | Número de reclamações, por tema



Em 2023, a G9 registou 1 reclamação relacionada com o tema Faturação / Consumo. Aos restantes temas não se encontra associada qualquer reclamação. O tempo médio de resposta (anual) às reclamações foi de 1 dia útil, que traduz a observância do indicador padrão de resposta a reclamações num prazo regulamentar aplicável (máximo) de 15 dias úteis.

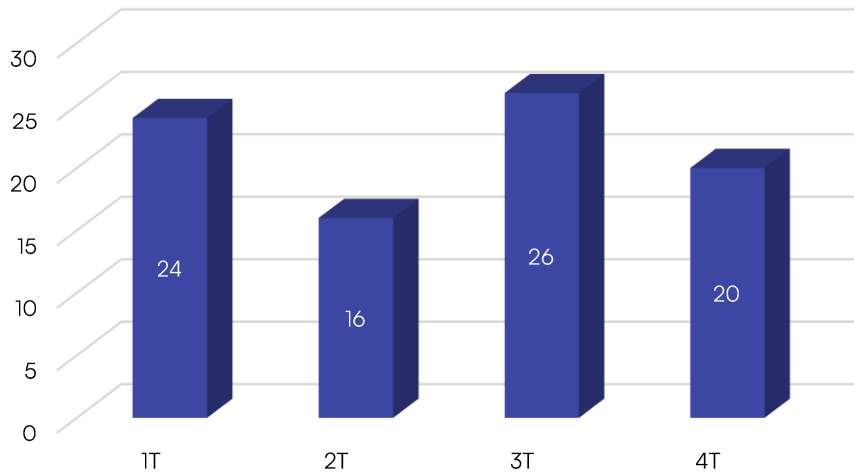
## 9. Visitas combinadas

Entende-se como visita combinada às instalações dos clientes, todas as visitas acordadas entre o cliente e a G9. O operador de rede de distribuição deverá assegurar a visita em intervalos de tempo, previamente combinados, com a duração máxima de 2 horas e 30 minutos.

No decurso de 2023 a G9 agendou 86 visitas combinadas. No mesmo período, pagou 10 compensações (200,00 €) por incumprimento do operador de rede de distribuição, não tendo sido registada qualquer compensação por incumprimento do cliente, durante o período em análise.



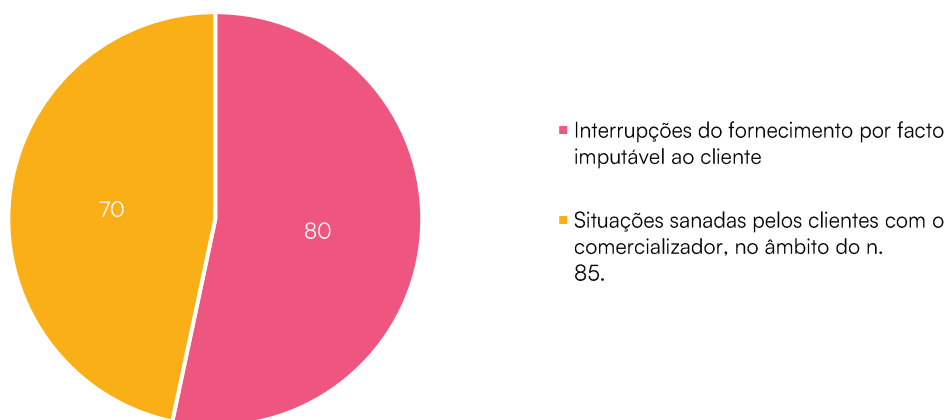
Figura 9 | Visitas combinadas



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

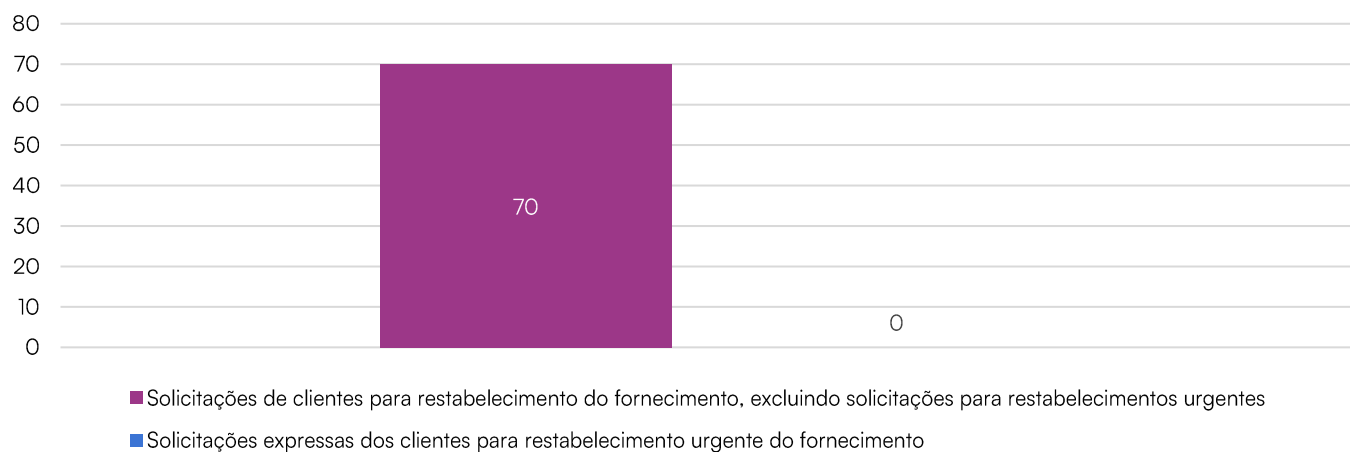
Em 2023, a G9 endereçou ao operador de rede de distribuição 80 solicitações de interrupção do fornecimento por facto imputável ao cliente e registou 70 situações sanadas pelos clientes junto da G9.

Figura 10 | Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente



Nenhuma das 70 solicitações recebidas de clientes para restabelecimento do fornecimento, assumiu caráter urgente.

Figura 11 | **Solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento**



## 11. Clientes com necessidades especiais

A 31 de dezembro de 2023, a G9 não registava qualquer cliente classificado como “Cliente com Necessidades Especiais”.

## 12. Clientes prioritários

A 31 de dezembro de 2023, a G9 registava 1 cliente como “Cliente Prioritário”, na categoria “Bombeiros”.





Ligue-se ao que  
é importante