

Relatório Anual de Qualidade de Serviço Comercial

2024



By Enforcesco, S.A.

1. A Enforcesco, S.A.

A Enforcesco, S.A., doravante designada como Enforcesco, detém a licença de comercialização em regime de mercado de eletricidade e de gás natural.

Durante o ano de 2024, a Enforcesco aumentou o seu posicionamento em número de clientes e contratos no mercado liberalizado, o que vem demonstrar o empenho em dinamizar o setor, tendo por base a qualidade do serviço prestado aos atuais e novos clientes.

A base tecnológica na qual assentamos a nossa operação permite-nos evoluir continuamente, dando resposta rápida a todas as alterações e solicitações dos agentes que compõem este mercado liberalizado da energia.

Proporcionamos aos nossos clientes um serviço mais personalizado, tendo estes um acompanhamento de forma muito próxima, por parte de cada um dos seus gestores de cliente, atendendo num curto espaço de tempo as suas dúvidas e necessidades, sempre com a missão de tornar este mercado mais transparente e credível, para que a transição do mercado regulado para o liberalizado seja efetivamente uma realidade.

A nossa missão será sempre proteger a imagem de um mercado que seja confortável, esclarecido e transparente, que promova sem medo a mudança de comercializadora, de forma a que não seja contaminado por práticas comerciais mais agressivas, que venham ameaçar a sua verdadeira consolidação.

Uma empresa assente na utilização intensiva das novas tecnologias de informação apoiada numa plataforma, em permanente evolução, que permite uma adaptação extremamente veloz às necessidades de todos os elementos e entidades que integram o mercado liberalizado da energia.

Neste nosso desígnio, a satisfação do cliente recai sobre a aplicação de tarifas de valor muito competitivos, aliados a um serviço de *backoffice* prestado pela equipa de gestores de clientes altamente qualificados, quer para o cliente particular quer empresarial.

Num mercado comercialmente agressivo e com campanhas comerciais complexas, a Enforcesco pauta-se pela apresentação de campanhas comerciais transparentes, facilitando o esclarecimento dos clientes com défice de conhecimento do funcionamento do sistema elétrico e sistema de gás natural português.

A Enforcesco é uma comercializadora de energia elétrica e gás natural a operar no mercado liberalizado, exercendo as seguintes atividades:

- Compra de Energia em Mercado – necessária à satisfação da procura dos nossos clientes;
- Comercialização de Energia Elétrica – com base em tarifas comunicadas e publicadas pela ERSE;
- Comercialização de Gás Natural – com base em tarifas comunicadas e publicadas pela ERSE.

2. Relatório de Qualidade de Serviço

O Regulamento da Qualidade de Serviço dos setores elétrico e do gás (RQS), publicado pela ERSE, tem como objetivo definir um conjunto de diretrizes de forma a assegurar que os serviços são prestados com o máximo de rigor e qualidade aos clientes.

A publicação do Relatório da Qualidade de Serviço de 2024, partilha os níveis do nosso desempenho em termos da qualidade de serviço comercial prestada aos nossos clientes e as ações realizadas para garantir a qualidade do serviço oferecida e a melhoria contínua de processos.

3. Serviço de Atendimento ao Cliente

De modo a fornecer um atendimento completo e eficaz, a Enforcesco disponibiliza aos seus clientes diferentes meios de atendimento, oferecendo as seguintes possibilidades de contacto:

- Atendimento Telefónico, através dos números Yes Energy 275 098 499 e 707 918 499.
- Atendimento por escrito através do formulário de contacto no site da Yes Energy, através da Área Cliente Yes Energy, por e-mail através do endereço eletrónico comercial.particulares@yesenergy.pt e por carta.

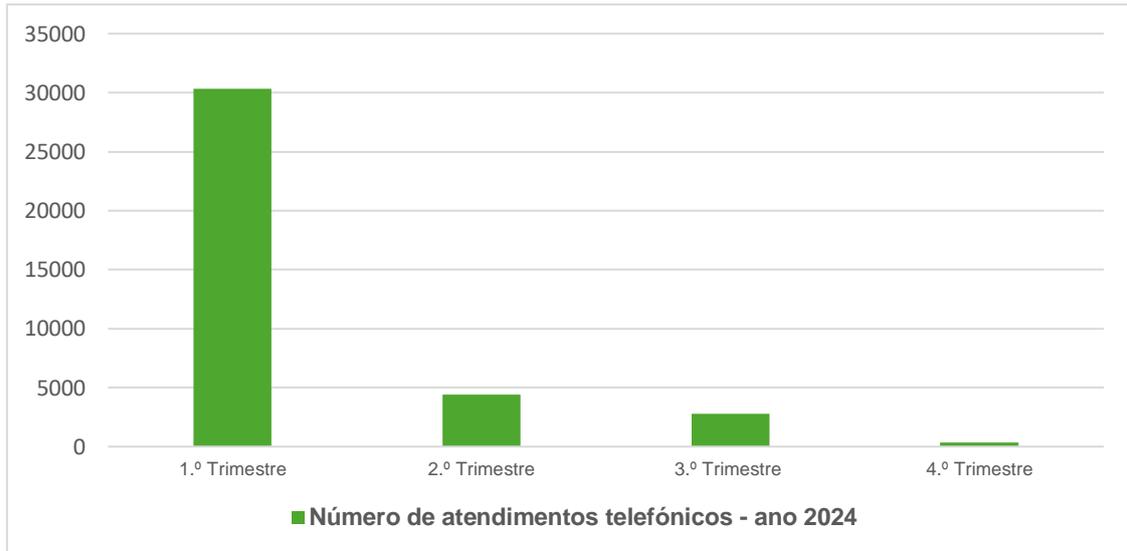
3.1. Atendimento Presencial

Atualmente, a Enforcesco não possui centros de atendimento presencial.

3.2. Atendimento Telefónico Comercial

Com o objetivo de garantir uma relação eficiente com os clientes, a Enforcesco disponibiliza através dos números de contacto telefónico 275 098 499 e 707 918 499 uma linha de atendimento telefónico para que todas as suas questões possam ser esclarecidas

Em 2024, a Enforcesco rececionou um total de 10.550 contactos telefónicos.



Sendo o Atendimento Telefónico um dos nossos principais canais de contacto com o Cliente, temos vindo a apostar, de forma contínua, na nossa equipa de atendimento ao Cliente, procurando a melhoria contínua dos níveis de atendimento.

3.3 Atendimento telefónico no âmbito do Decreto-Lei n.º 134/2009 (call centers)

Atendimento telefónico no âmbito do DL 134/2009 (call centers) [quando aplicável]	1.º Trimestre	2.º Trimestre	3.º Trimestre	4.º Trimestre
Número de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	0	0	0	0
Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	0	0	0	0
Contactos posteriores realizados num prazo superior a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na	0	0	0	0

seqüência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera				
Soma dos tempos de resposta dos contactos posteriores na seqüência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	0	0	0	0

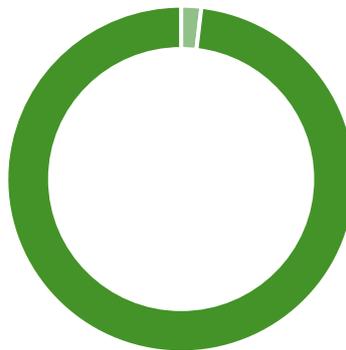
3.4. Comunicação de Leituras

A Enforcesco disponibiliza a todos os seus Clientes uma linha gratuita para a comunicação de leituras dos contadores.

Adicionalmente, os Clientes da Enforcesco podem comunicar as leituras através da Área Cliente.

No ano de 2024, foram rececionadas 2.797 leituras por parte dos nossos Clientes, sendo que, aproximadamente, 1,86% foram comunicadas através de contacto telefónico e cerca de 98,14 % foram comunicadas através da internet.

Leituras comunicadas - ano 2024



- Total de leituras comunicadas através do atendimento telefónico para comunicação de leituras
- Total de leituras comunicadas através da internet

3.5 Atendimento para comunicação de avarias e emergência

A Enforcesco disponibiliza, em fatura, o contacto telefónico permanente e gratuito para a comunicação de avarias e emergências. Este atendimento destina-se única e simplesmente a atender a emergências relacionadas com gás e suas instalações, de forma a reportar situações que possam colocar em perigo pessoas ou bens.

3.6 Pedidos de informação por escrito

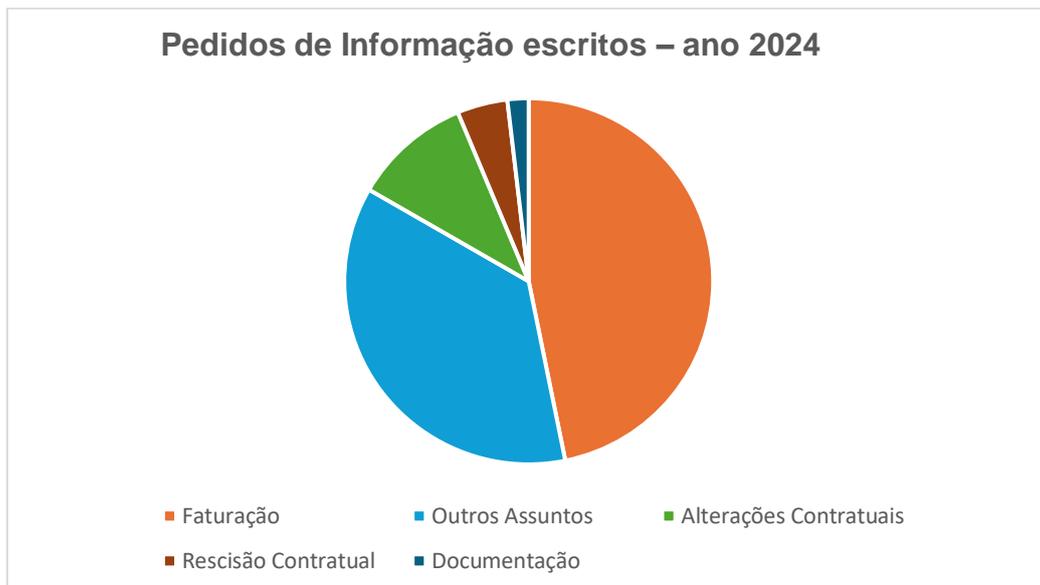
Durante 2024, foram registados, pela Enforcesco, 3663 pedidos de informação por escrito.

Sendo que, em 2024, respondeu a 97,70 % dos pedidos de informação escritos no prazo de 15 dias úteis, encontrando-se acima do valor padrão estabelecido no RQS (90%), mantendo o nível de excelência.

As comercializadoras de energia devem avaliar o seu desempenho na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito através de um indicador geral relativos ao tempo de resposta. Tal indicador geral é calculado através do quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito num determinado período cuja resposta não excedeu os 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação apresentados no mesmo período.

Na sua maioria, os principais temas abordados pelos clientes, em 2024, estão relacionados com questões de Faturação 46,83% (1715); Outros assuntos 36,54% (1338); Alterações Contratuais 10,37% (380); Rescisão Contratual 4,42% (162) e Documentação 1,86% (68).

Por escrito, desagregam-se os pedidos recebidos pelos seguintes temas:



3.7. Reclamações

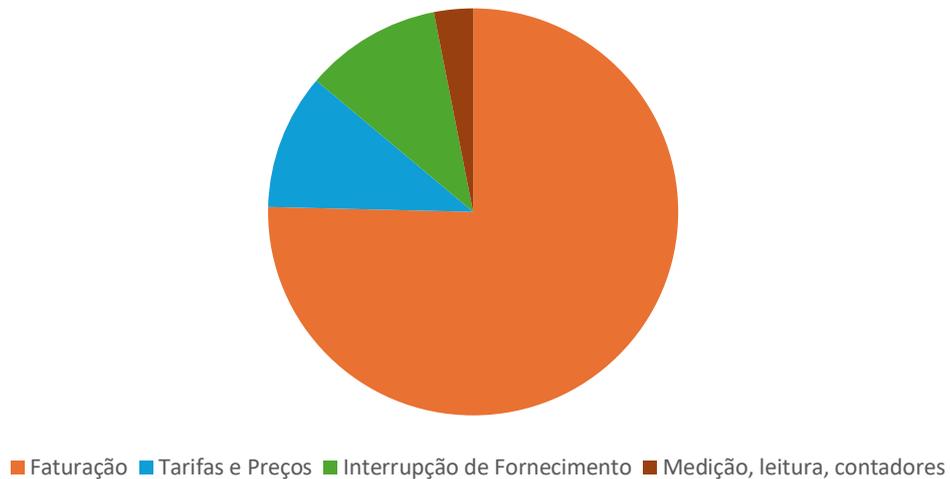
As comercializadoras deverão dar resposta às reclamações dos clientes no prazo definido contratualmente, mas nunca superior a 15 dias úteis.

Em 2024, a Enforcesco recebeu 76 reclamações, tendo respondido a todas no prazo de 15 dias úteis, o que evidencia o seu compromisso com a excelência e rigor da Qualidade de Serviço Comercial prestada aos seus clientes.

O principal tema encontra-se relacionado com Faturação, representando 63,16%.

A ilustração seguinte demonstra, de forma desagregada, os temas de reclamações em 2024:

Desagregação temas de Reclamações - ano 2024



3.8. Visitas Combinadas

No curso de 2024, a Enforcesco agendou 2401 visitas combinadas, as quais estão desagregadas por trimestre como mostra a ilustração abaixo.

No terceiro trimestre de 2024, por incumprimento do Operador de Rede de Distribuição foram prestadas 69 compensações (1.380,00 €). Por incumprimento do cliente para com o agendamento da visita combinada foram cobradas, em 2024, 4 compensações (80,00 €).

Visitas Combinadas - ano 2024

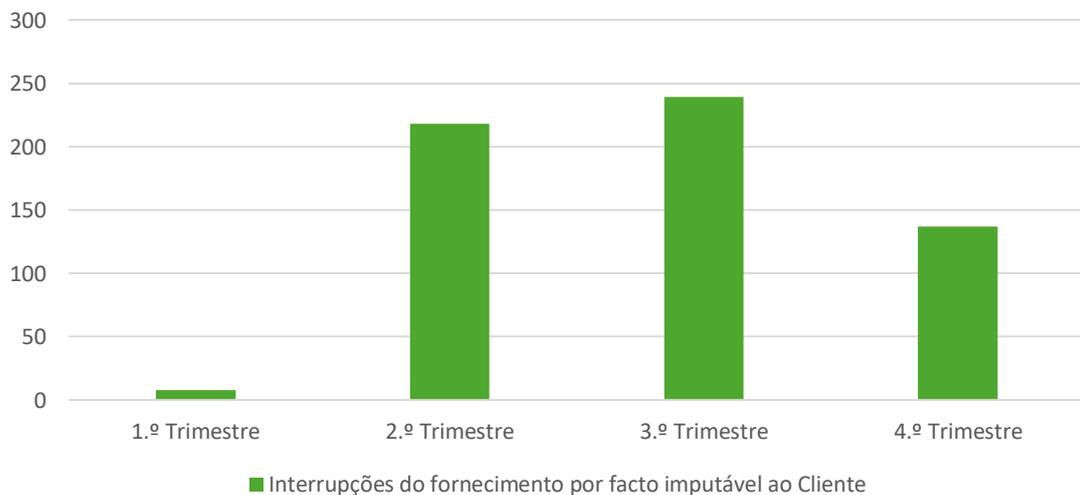


3.9. Restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

No curso de 2024, foram solicitadas 602 interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente, tendo a Enforcesco cumprido o prazo regulamentar de 30 minutos para comunicar aos Operadores de Rede de Distribuição (ORD's) a necessidade de restabelecimento.

Adicionalmente, foram recebidas 300 solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, sendo que dessas, 49,83% foram pedidos de restabelecimento normal e os restantes urgente.

Interrupções do fornecimento por facto imputável ao Cliente - ano 2024



3.10. Clientes com necessidades especiais

O RQS estipula que as comercializadoras devem adotar medidas concretas, adequadas às especificidades dos clientes com necessidades especiais, para garantir que estes clientes possuem acesso à informação e o mesmo nível de qualidade de serviço dos demais.

A solicitação de registo como cliente com necessidades especiais é voluntária e da exclusiva responsabilidade do cliente, podendo a comercializadora com a qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento solicitar documentos comprovativos da situação invocada.

O RQS determina a existência de clientes com necessidades especiais, sobre os quais a Enforcesco deve adotar medidas adequadas às suas limitações.

Deste modo, são considerados clientes com necessidades especiais:

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

A 31 de dezembro de 2024, a Enforcesco apenas tinha na sua carteira 1 cliente classificado como Cliente com Necessidades Especiais.

3.11. Clientes Prioritários

Os Operadores de Rede de Distribuição devem respeitar os meios de comunicação e procedimentos estabelecidos de forma a assegurar que os clientes prioritários são informados individualmente sobre as interrupções de fornecimento que sejam objeto de pré-aviso, com antecedência mínima estabelecida no RQS. Em caso de interrupção de fornecimento e nas situações de assistência técnica após comunicação de avaria em que seja necessária a deslocação, os Operadores de Rede de Distribuição devem dar prioridade aos clientes prioritários.

De acordo com o RQS, são considerados clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a

interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás natural cause graves alterações à sua atividade, designadamente:

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

No término do ano 2024, a carteira de clientes da Enforcesco registava 31 clientes prioritários.

4. Ações mais relevantes realizadas para melhoria de qualidade de serviço

No âmbito da melhoria contínua da qualidade de serviço, a Enforcesco tem vindo a implementar várias iniciativas estratégicas que se destacam pelo seu impacto na experiência do Cliente e na eficiência operacional, nomeadamente:

- **Proximidade com o Cliente:** disponibilização de uma Loja na Rede, garantindo um atendimento eficiente e próximo do Cliente.
- **Gestão e apoio ao Cliente:** assegurada por profissionais altamente qualificados, apoiados por um investimento contínuo na sua formação e na organização eficiente das equipas, proporcionando ao Cliente um atendimento completo e personalizado.

- **Cliente a um clique de distância:** disponibilizamos uma Área Cliente e uma *App*, permitindo ao Cliente aceder aos serviços de forma rápida e cómoda.
- **Contratação digital:** garantimos um processo simples e facilitado, totalmente online, que permite ao Cliente aderir aos serviços de forma ágil e segura.
- **Investimento em tecnologia:** investimos na digitalização e na modernização dos processos, de forma a prestar um serviço mais eficiente, eficaz e alinhado com as exigências do mundo atual.