

RELATÓRIO QUALIDADE DE SERVIÇO



ÍNDICE

Conteúdo

1.	Apresentação da Empresa.....	3
2.	Relatório de Qualidade de Serviço	3
3.	Atendimento	4
3.1	Atendimento Presencial	4
3.2	Atendimento Telefónico	4
3.3	Atendimento por e-mail.	4
4.	Reclamações.....	4
5.	Interrupções e Restabelecimentos	4
6.	Iniciativas de Otimização	5
7.	Compensações:	5
8.	Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais	5

1. Apresentação da Empresa

O investimento significativo em Portugal de energias renováveis, como solar e eólica, tem proporcionado a oportunidade para surgimento de novas empresas que possam oferecer soluções inovadoras e sustentáveis.

É neste contexto que surge a Suncore ER – Energy & Retail Lda, como comercializadora de energia, com o objetivo de proporcionar ao consumidor final, um serviço de excelência que alia inovação, confiabilidade e sustentabilidade às necessidades do mercado moderno.

2. Relatório de Qualidade de Serviço

O Relatório de Qualidade de Serviço exigido pela ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) é um documento obrigatório para todas as comercializadoras de energia em Portugal. Este relatório tem como objetivo garantir a transparência e a monitorização do desempenho das empresas no setor energético, assegurando que estas cumprem os requisitos legais e os padrões de qualidade estabelecidos.

O Relatório de Qualidade de Serviço tem a finalidade de avaliar o cumprimento dos indicadores de qualidade definidos, proteger os direitos dos consumidores e identificar áreas de melhoria no serviço.

Os principais indicadores avaliados incluem a qualidade do atendimento ao cliente (tempo de resposta, eficácia na resolução de reclamações e acessibilidade dos canais), o cumprimento de prazos (relativos a alterações contratuais e faturação), a clareza e transparência na informação ao consumidor e a eficiência na gestão de reclamações (taxa de resposta e qualidade na resolução).

O relatório é fundamental para assegurar que as comercializadoras cumprem os padrões exigidos, promovendo um serviço eficiente, transparente e centrado no cliente. Ele também serve como instrumento de supervisão da ERSE para reforçar a confiança dos consumidores no setor energético.

3. Atendimento

3.1 Atendimento Presencial

Durante o período em que a comercializadora de energia esteve em operação, registaram-se dois atendimentos presenciais na nossa sede, nos quais foram solicitadas informações sobre tarifários e a possibilidade de contratar os nossos serviços, tendo sido o atendimento imediato.

3.2 Atendimento Telefónico

No decurso do período de atividade da comercializadora de energia, registaram-se três contactos telefónicos, nos quais foram solicitadas informações sobre os tarifários disponíveis, com um tempo espera inferior a 5 segundos.

3.3 Atendimento por e-mail.

Foram registadas, durante o período de operação da comercializadora de energia, dez contactos por e-mail, nas quais foram solicitadas informações sobre os tarifários disponíveis, com um tempo de resposta inferior a 2 dias úteis.

4. Reclamações

Informamos que não foram registadas reclamações durante o período em análise, tendo em conta que a atividade da empresa foi iniciada apenas no final do segundo trimestre de 2024. Como resultado, o tempo de operação efetiva neste período foi reduzido, não permitindo a ocorrência de situações passíveis de reclamação.

Continuamos comprometidos com a excelência e com a satisfação dos nossos clientes à medida que consolidamos as nossas operações.

5. Interrupções e Restabelecimentos

Durante o período de atividade da comercializadora de energia, não se registaram quaisquer interrupções nos serviços prestados.

6. Iniciativas de Otimização

Em 2024, a Suncore ER implementou um sistema ERP avançado, projetado para gerir de forma eficiente a sua carteira de clientes, além de facilitar a integração com os diversos agentes do mercado, otimizando processos e promovendo uma gestão mais ágil e integrada, caminhando para uma digitalização a 100% dos seus processos.

7. Compensações:

Tendo em consideração que a Suncore ER, conforme referido anteriormente, apenas iniciou a sua atividade no início do segundo semestre de 2024, pelo que neste curto espaço de tempo não existiu necessidade de efetuar quaisquer compensações aos seus clientes.

8. Clientes Prioritários e Clientes com Necessidades Especiais

Durante o ano de 2024 a Suncore ER não forneceu energia a nenhum cliente prioritário nem forneceu energia a clientes com necessidades especiais.