
**Relatório de Qualidade
de Serviço
(RQS)
Ano de 2023**

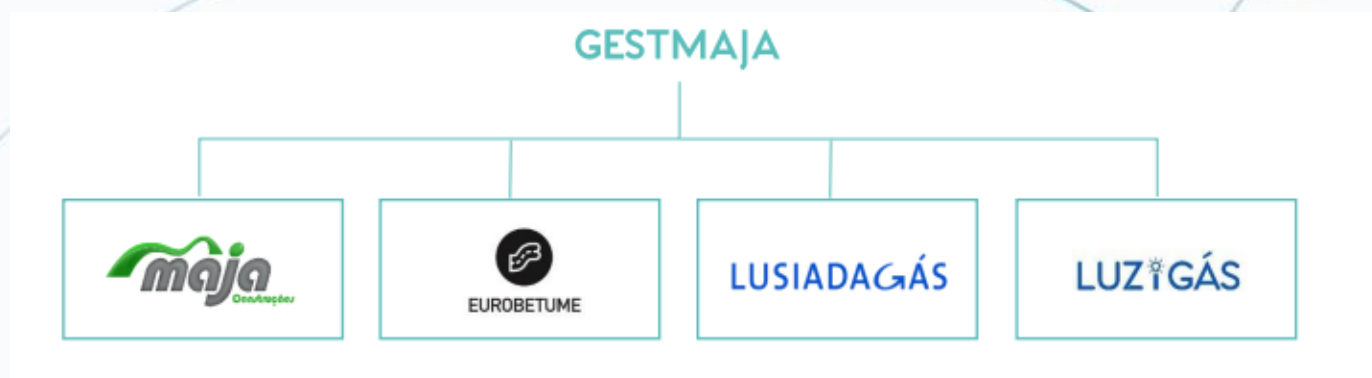
LUZ  GÁS

31/05/2024

Tabela de Conteúdos

1. QUEM SOMOS	1
2. Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço	2
3. Serviço de Atendimento ao Cliente	3
3.1 Atendimento Telefónico	3
3.1.1. Tempo de espera	3
3.1.2. Pedidos de informação	4
3.2. Pedidos por escrito	4
3.2.1. Tempo de resposta	4
3.2.1. Temas dos pedidos apresentados	5
3.3. Atendimento Presencial	5
4. Reclamações	6
4.1. Tempo de resposta a reclamações	6
5. Outro Indicadores Gerais	7
5.1. Comunicação de Leituras	7
5.2. Interrupções de Fornecimento	7
6. Ações realizadas para melhoria da qualidade de serviço	8

1. QUEM SOMOS



O Grupo Gestmaja, com origem no sector da construção há mais de cinquenta anos, por via da sociedade Maja – Construções S.A., está hoje presente, através de várias empresas, no sector das infraestruturas, obras públicas e privadas, betuminosos e imobiliário.

O grupo está presente no sector energético desde 2004 através da Lusiadagás S.A., tendo, na sequência do processo de liberalização do sector, entrada em novembro de 2016 na área da comercialização de energia elétrica e gás natural, pela mão da LUZIGÁS.

Sendo direta e indiretamente responsável pela manutenção de mais de 400 postos de trabalho, o Grupo Gestmaja evidencia uma situação económica saudável e um assinalável potencial de crescimento. Contando com equipas altamente motivadas, jovens e experientes, o Grupo Gestmaja emprega um significativo número de quadros superiores que asseguram a implementação de uma exigente política de rigor e qualidade, expressa na obtenção, ao longo de diversos anos consecutivos, de prémios de PME Líder por parte de várias das suas empresas.

2. Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço

O RQS do sector da Eletricidade tem por objetivo estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que deve obedecer os serviços prestados no Sistema Elétrico Nacional.

Estabelece regras com as quais se pretende garantir um nível mínimo de qualidade de serviço prestado aos clientes, nomeadamente, através de disposições relativas a:

- Competências, responsabilidades e obrigações dos diferentes operadores e agentes envolvidos;
- Indicadores e padrões de qualidade de serviço técnico e comercial;
- Compensações a pagar aos clientes quando excedidos os padrões de qualidade definidos, assim como as compensações a pagar pelos clientes às empresas por incumprimento das suas obrigações;
- Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários;

A LUZIGAS, empresa comercializadora de energia elétrica vem por este meio apresentar à ERSE o relatório anual previsto no Capítulo IV do RQS (Relatório de Qualidade de Serviço).

Este Relatório é composto por 4 capítulos onde se determinam e evidenciam os indicadores gerais e individuais previstos no regulamento, assim como outras informações ligadas aos resultados comerciais.

3. Serviço de Atendimento ao Cliente

A Lusidaenergia SA possui um centro de atendimento presencial na Sede do grupo GestMaja no Algarve, com a seguinte morada:

Sede MAJA **Campilhos, 8375-021 São Bartolomeu de Messines**

Disponibilizamos aos nossos clientes atendimentos alternativos através dos seguintes contactos:

- Atendimento **Telefónico:** através da linha 282 333 010 (chamada para a rede fixa nacional) dias úteis das 9h00 às 18h00.
- Atendimento **Online:** através do geral@luzigas.pt, em www.luzigas.pt ou na área de clientes em <https://clientes.luzigas.pt/>

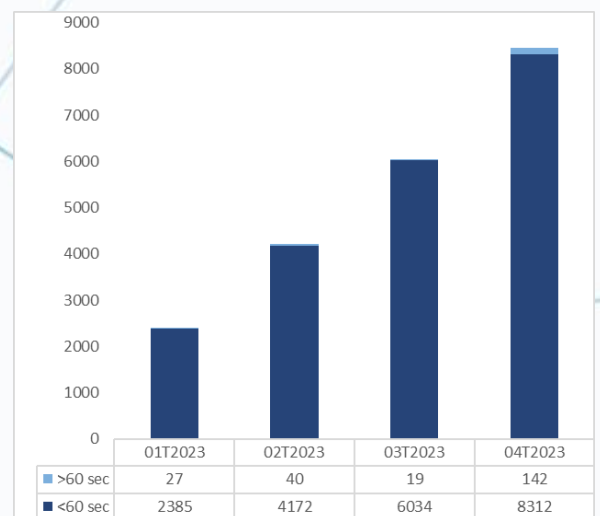
3.1 Atendimento Telefónico

3.1.1. Tempo de espera

Durante o ano de 2023, recebemos um total de 22.553 chamadas, das quais 93,69% foram atendidas e 6,73% correspondem a desistência do Cliente.

Verificou-se um aumento do número de chamadas realizadas para a LUZIGAS presumidamente devido às vantagens dos tarifários indexados durante o ano de 2023.

Das 21.131 chamadas atendidas a LUZIGAS conseguiu atender cerca de 98,96% (20.903) com tempo de espera menor ou igual a 60 segundos.



3.1.2. Pedidos de informação

Os pedidos de informação recebidos telefonicamente que não tenham resposta imediata devem ser respondidos num prazo de três dias úteis.

2023					
	1o Trimestre	2o Trimestre	3o Trimestre	4o Trimestre	Acumulado
Pedidos de Informação apresentados pela linha telefónica	824	712	937	1025	3498
Não respondidos de imediato	51	21	72	63	207
Não respondidos dentro do prazo de 3 dias úteis	0	0	1	2	3
Rácio	0%	0%	1%	3%	1%

3.2. Pedidos por escrito

A LUZIGAS tem um normativo interno de qualidade de serviço, o qual tem como métrica que os nossos serviços realizem a resposta a um pedido de informação ou reclamação num prazo de 24 horas úteis após a sua receção.

3.2.1. Tempo de resposta

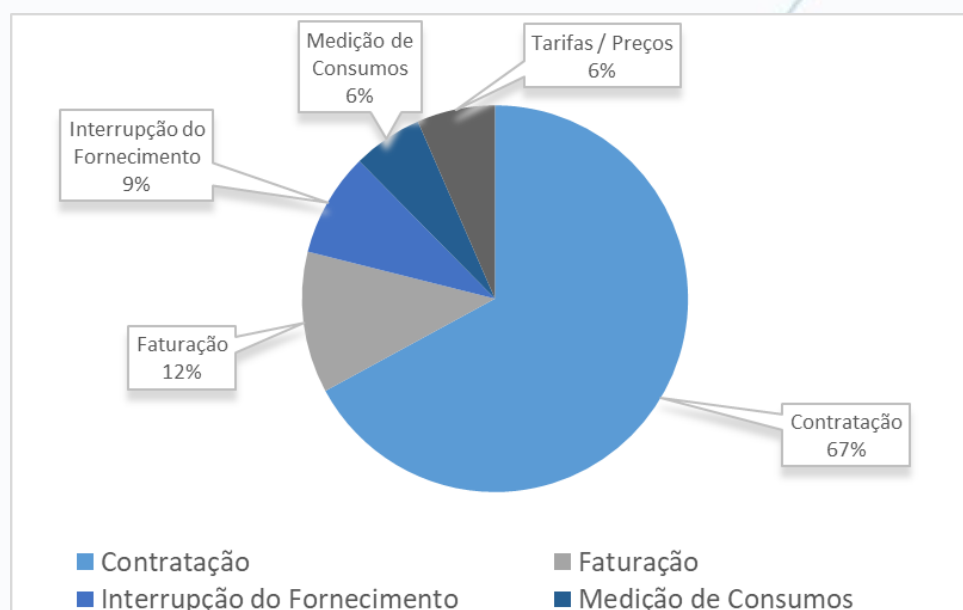
Sendo que a regulação prevê que os pedidos de informação dirigidos a um comercializador devem ser respondidos num prazo máximo de 15 dias úteis, a LUZIGAS cumpriu em 100% os prazos de resposta.

2023					
	1o Trimestre	2o Trimestre	3o Trimestre	4o Trimestre	Acumulado
Pedidos de Informação por escrito	1105	721	472	834	3132
Resposta a Pedidos em 15 dias úteis	1105	721	472	834	3132

3.2.1. Temas dos pedidos apresentados

Na sua maioria, os pedidos por escrito, foram maioritariamente sobre temas relacionados com a contratação (~67%) dos serviços disponíveis pela LUZIGAS, nomeadamente a adesão ao fornecimento de eletricidade em regime de tarifa indexada.

Verifica-se, também, uma quantidade significativa de pedidos relacionados com faturação e cobranças, cerca de 21%.



3.3. Atendimento Presencial

A sede da LUZIGAS recebe em atendimento presencial qualquer cliente que nos visite. Estando localizada em São Bartolomeu de Messines o volume de visitas é baixo, registando em 2023 um total de 221 visitas, as quais foram atendidas sem tempo de espera.

4. Reclamações

4.1. Tempo de resposta a reclamações

Independentemente da forma, os comercializadores devem responder às reclamações que lhe forem apresentadas no prazo máximo de 15 dias úteis.

Conforme já referido, a LUZIGAS tem um normativo interno que nos incentiva à resolução de qualquer assunto, principalmente reclamações, no prazo de 24 horas úteis.

Em 2023 o número de reclamações foi notavelmente baixo em comparação com o número de clientes em carteira, 668 Reclamações registadas.

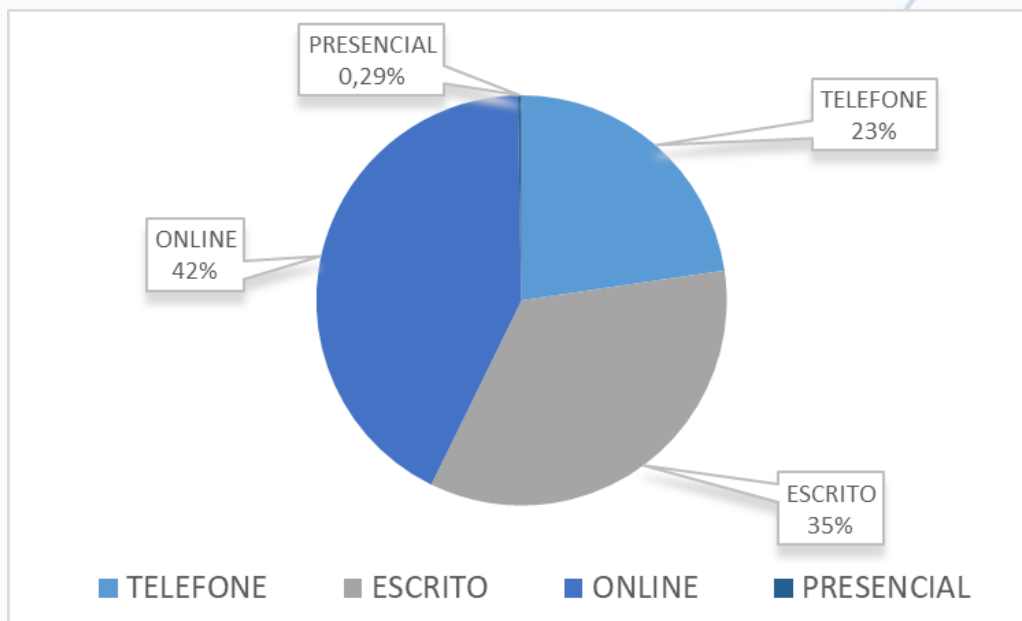
Foram menos 67 reclamações que em 2022.

2023					
	1o Trimestre	2o Trimestre	3o Trimestre	4o Trimestre	Acumulado
Reclamações recebidas	161	211	124	172	668
Reclamações Respondidas	161	211	124	172	668
Respondidas em prazo inferior a 15 dias úteis	161	211	124	172	668
Compensações pagas por incumprimento de prazos	0	0	0	0	0

5. Outro Indicadores Gerais

5.1. Comunicação de Leituras

No ano de 2023 os clientes da LUZIGAS preferiram a utilização da área de clientes para comunicação de leituras, registamos que cerca de 42,46% das comunicações de leituras foram através da área de clientes.



5.2. Interrupções de Fornecimento

Em 2023 foram realizadas cerca de 246 interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente.

O restabelecimento das interrupções realizadas foi solicitado após receção de prova de pagamento dentro do prazo de 30 minutos ou, caso este não tenha sido fornecido, após identificação do pagamento em falta.

A LUZIGAS esteve sempre à disposição dos seus clientes para realizar acordo de prestações sobre valores vencidos, antes e depois da interrupção do fornecimento de qualquer um dos seus serviços.

6. Ações realizadas para melhoria da qualidade de serviço

A LUZIGÁS é uma empresa de energia com raízes profundas em Portugal e está extremamente empenhada em alcançar o nível de excelência que os seus clientes merecem, para tal a LUZIGÁS ao longo do ano de 2023 concentrou-se em várias áreas-chave:

• Aumento de Recursos Humanos

Reforçamos o departamento de atendimento ao cliente de forma a melhorar os tempos de resposta aos vários tipos de contactos, acelerar o tratamento de pedidos de contratação e em suma prestar um serviço mais rápido.

• Formação Contínua

Com uma equipa jovem, inovadora e com vontade de bem servir o cliente, a LUZIGÁS foca-se no desenvolvimento das capacidades de cada um dos seus colaboradores. Todos são incentivados a fortalecer os seus conhecimentos e participar em sessões de formação enriquecedoras.

São realizadas sessões periódicas para **discussão** de oportunidades de melhoria de serviço e procedimentos, **partilha** de atualizações sobre o mercado de energia e **esclarecimento** de quaisquer questões.

• Investimento em Tecnologia

A LUZIGÁS iniciou um projeto para alteração dos seus sistemas de forma a melhorar os seguintes aspetos:

- Comunicação constante com os clientes;
- Constante melhoramento de procedimentos internos;
- Recolha, tratamento e análise de dados;

LUZ i GÁS

Data 31/05/2024

Local São Bartolomeu de Messines