

**RELATÓRIO DA QUALIDADE
DO SERVIÇO**
2019



PÁGINA 02	01. MUON ELECTRIC
PÁGINA 02	02. RELATÓRIO DE QUALIDADE COMERCIAL
PÁGINA 03	03. ATENDIMENTO AO CLIENTE
PÁGINA 06	04. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO
PÁGINA 07	05. RECLAMAÇÕES
PÁGINA 09	06. RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPÇÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE
PÁGINA 10	07. COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES DE QUALIDADE DE SERVIÇO
PÁGINA 11	08. CLIENTES PRIORITÁRIOS E CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS
PÁGINA 12	09. AÇÕES DE MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO
PÁGINA 13	10. AÇÕES DE VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO DO RQS

01. MUON ELECTRIC

A Muon Electric, empresa comercializadora de eletricidade, foi criada em Outubro de 2018.

Surge como uma comercializadora cujo principal objetivo consiste em oferecer um serviço inovador que permita ao Cliente uma maior poupança, aliada à sustentabilidade ambiental e ao desafio da evolução de melhoria no serviço e nas condições de pagamento.

Em 2019, a empresa contou com 1085 Clientes e um volume de negócios de 4 768 310,59€

02. RELATÓRIO DE QUALIDADE COMERCIAL

Em conformidade com o Regulamento estabelecido pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, apresentamos de seguida o Relatório da Qualidade de Serviço do Setor Elétrico e do Gás Natural 2019, onde constam os indicadores de serviço da Muon Electric, nomeadamente do Serviço de Atendimento ao Cliente a nível telefónico e por escrito, bem como a resolução de Reclamações.

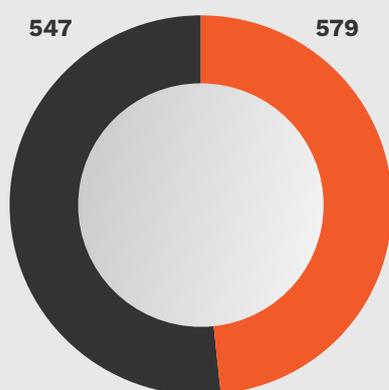
03. ATENDIMENTO AO CLIENTE

A Muon Electric concede aos seus Clientes diversas formas de constituir contacto com a nossa empresa, não só através dos formulários de contacto do website oficial, bem como através de email, facebook e ainda, através do atendimento telefónico gratuito com uma equipa especializada no apoio ao cliente.

Atendimento telefónico comercial

De acordo com o artigo 109.º, referente ao Conteúdo dos relatórios da qualidade de serviço, apresentamos os seguintes gráficos com os valores anuais de cada um dos indicadores gerais de qualidade de serviço aplicáveis ao atendimento telefónico comercial. Durante o ano 2019, a Muon Electric atendeu 579 chamadas cujo âmbito era comercial, sendo que destas, 547 foram atendidas num período inferior ou igual a 60 segundos, conferindo uma percentagem de sucesso no atendimento de 94%.

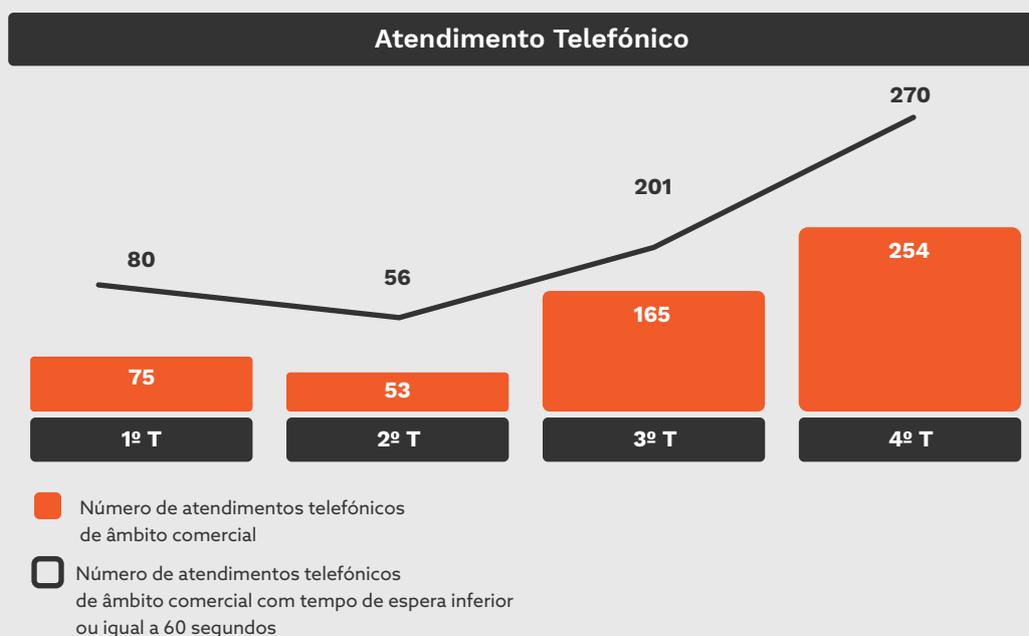
Atendimentos - Anual



-  Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial
-  Número de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos

03. ATENDIMENTO AO CLIENTE

No primeiro trimestre, ocorreram 80 chamadas atendidas de âmbito comercial, das quais 75 foram atendidas com um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos. No quarto e último trimestre, observou-se uma subida para 270 chamadas atendidas de âmbito comercial, das quais 254 foram atendidas com um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos. Estes atendimentos dividem-se trimestralmente, do seguinte modo:

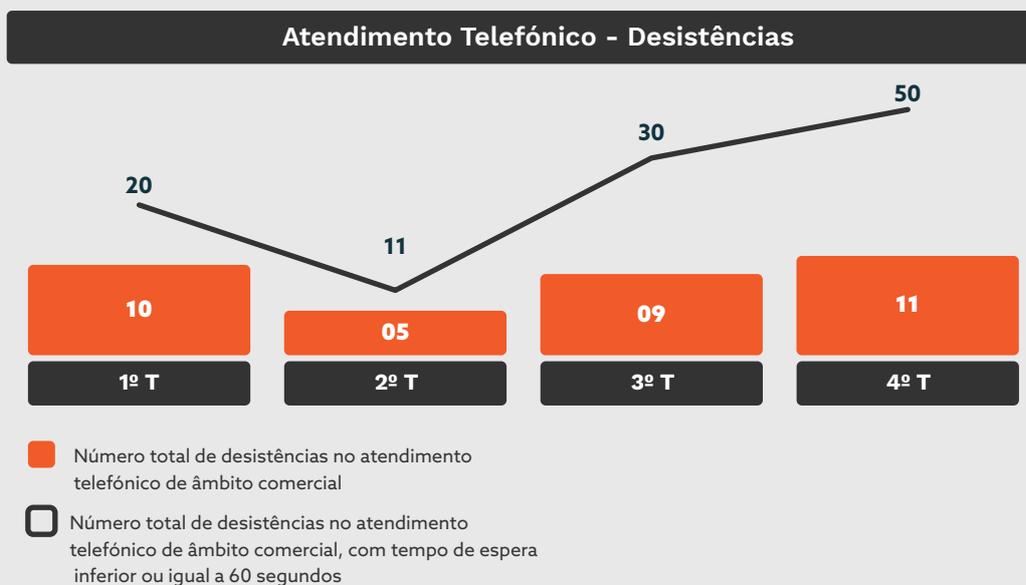


Para cada trimestre foi calculada uma percentagem que corresponde ao número de chamadas atendidas de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos. Assim sendo, ao primeiro trimestre a percentagem de atendimento em menos de um minuto corresponde a 94%, no segundo trimestre a 95%, no terceiro trimestre a 82% e, por fim, no quarto trimestre, a 94%.

Por outro lado, houve desistência de 111 chamadas, sendo que 35 desistências ocorreram num período inferior ou igual a 60 segundos, correspondendo a uma percentagem de 31%.



No primeiro trimestre verificaram-se 20 desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial, das quais 10 com um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos. No quarto e último trimestre observou-se uma subida deste valor para 50 desistências, das quais 11 com um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos. Estes atendimentos dividem-se trimestralmente, do seguinte modo:



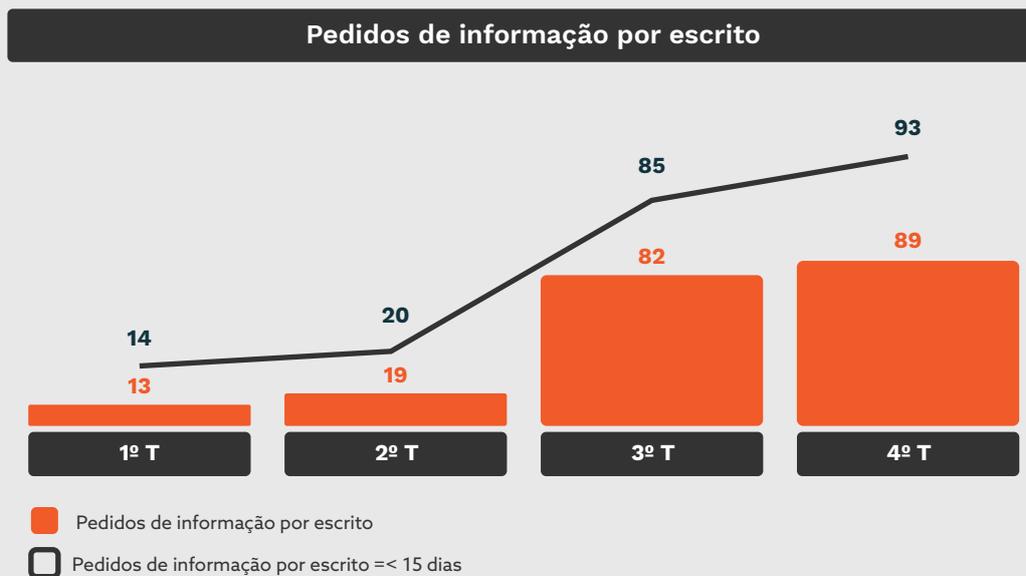
Em suma, a soma de todos os tempos de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial, no ano de 2019, em segundos, foi de 16 737.

04. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO

Apresentam-se, de seguida, dois gráficos representativos do número de pedidos de informação rececionados via correio eletrónico em cada trimestre, bem como o número de respostas efetuadas dentro dos prazos regulamentares, relativamente à eletricidade e ao gás natural.

Compreende-se que, quanto aos e-mails, 93% dos mesmos foram respondidos dentro do prazo regulamentar no primeiro trimestre, 95% no segundo trimestre, 96% no terceiro trimestre e, por fim, 96% no quarto trimestre.

Estes pedidos dividem-se trimestralmente, do seguinte modo:



Número anual de reclamações

A Muon Electric não recebeu qualquer reclamação no ano de 2019.

Número de reclamações recebidas

Faturação	0
Contrato de Fornecimento	0
Leituras/ Contagens	0
Interrupção de fornecimento	0
Deveres de informação	0
Características do fornecimento	0
Tarifas/ Preços	0
Outros	0

06. RESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO APÓS INTERRUPTÃO POR FACTO IMPUTÁVEL AO CLIENTE

Nos termos do artigo 85.º do RQS, no ano de 2019, a Muon Electric contou com 36 interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente, dos quais 35 clientes solicitaram restabelecimento do fornecimento após esta interrupção.

Do número total de pedidos de restabelecimento de fornecimento, 1 foi uma solicitação urgente. Verificou-se o montante de 29,14€ (s/IVA), dos encargos cobrados a clientes por restabelecimento urgente do fornecimento. O seguinte gráfico representa o descrito acima:

Restabelecimento do fornecimento após interrupção



07. COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

No ano de 2019, a Muon Electric não pagou qualquer compensações a clientes, devido a incumprimentos de obrigações de Qualidade de Serviço.

08. CLIENTES PRIORITÁRIOS E CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

No ano de 2019, a Muon Electric registou 1 cliente com necessidades especiais e 0 clientes prioritários. Poderiam, eventualmente, existir outros clientes que preenchessem as características de cliente com necessidades especiais, ou prioritários, porém, não se encontravam registados como tal, ou pelo menos não foi dado conhecimento desse facto à comercializadora.

De acordo com o regulado no artigo 100º, do Regulamento da Qualidade de Serviço do Setor elétrico e do Setor de Gás Natural, consideram-se clientes com necessidades especiais os seguintes:

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

Caso o Cliente cumpra qualquer um dos requisitos anteriormente descritos, poderá solicitar o seu registo junto do comercializador, entregando os documentos comprovativos, sendo um ato voluntário e da exclusiva responsabilidade do mesmo. No caso de incapacidade temporária, poderá igualmente solicitar o registo junto da comercializadora, tendo em conta que o estatuto apenas será válido por um ano, com possibilidade de renovação se a incapacidade se mantiver.

No artigo 103º, do regulamento supracitado, consideram-se clientes prioritários os seguintes:

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

Se a atividade exercida for uma ou várias das descritas anteriormente, o Cliente poderá solicitar o seu registo junto do comercializador, devendo apresentar declaração comprovativa do uso do Ponto de Entrega.

Assim, a Muon Electric, de forma a garantir que os seus clientes prioritários e com necessidades especiais obtêm acesso à informação referente à sua condição e aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos, disponibiliza informação através do website oficial, Facebook, Correio postal ou eletrónico.

09. AÇÕES DE MELHORIA DA QUALIDADE DE SERVIÇO



De forma a melhorar a Qualidade de Serviço, a Muon Electric esforça-se para que se realizem reuniões de equipa periódicas e auditorias internas.

10. AÇÕES DE VERIFICAÇÃO DO CUMPRIMENTO DO RQS



A Muon Electric promove a melhoria contínua a nível processual e do sistema de informação, de modo a que seja possível cumprir todas as exigências e indicadores dispostos no RQS.

Está ainda previsto, para o decorrer do ano de 2021, a certificação de qualidade da empresa, que ajudará a otimizar todos os Processos e a recolher informação de reporte com mais e maior detalhe.