RELATÓRIO 2025

Relatório de Qualidade de Serviço

ZUG POWER S.L. – SUCURSAL EM PORTUGAL

Ano 2025

Índice

Introdução 3

Atendimento Telefónico.....4

Leituras.....5

Pedidos de Informação.....6

Reclamações.....7

Compensações.....8

Plano de Melhoria.....9

Introdução

O presente Relatório de Qualidade de Serviço (RQS) referente ao ano de 2025 evidencia o compromisso da Zug Power – Sucursal em Portugal com a prestação de um serviço de qualidade, sustentado na eficiência operacional e na satisfação das necessidades dos seus clientes, num contexto regulatório exigente e em permanente evolução.

Durante o período em análise, a entidade prosseguiu uma estratégia orientada para o reforço da proximidade com o cliente e para a melhoria dos processos internos, assegurando o cumprimento dos requisitos estabelecidos pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).

O enquadramento atual do setor energético nacional caracteriza-se por uma crescente complexidade, associada à transição energética, à digitalização dos serviços e à evolução das soluções disponibilizadas aos consumidores, nomeadamente no domínio do autoconsumo e da gestão eficiente de energia.

Face a este contexto, a Zug Power – Sucursal em Portugal tem vindo a desenvolver iniciativas focadas na otimização da capacidade de resposta, na melhoria dos canais de comunicação e no reforço dos mecanismos de monitorização dos indicadores de qualidade de serviço.

O presente documento reúne a informação relativa ao desempenho da entidade nos principais indicadores definidos no âmbito do RQS, apresentando os resultados obtidos e as medidas adotadas, traduzindo o compromisso com a melhoria contínua e com a prestação de um serviço fiável, transparente e orientado para o cliente.

Atendimento Telefónico

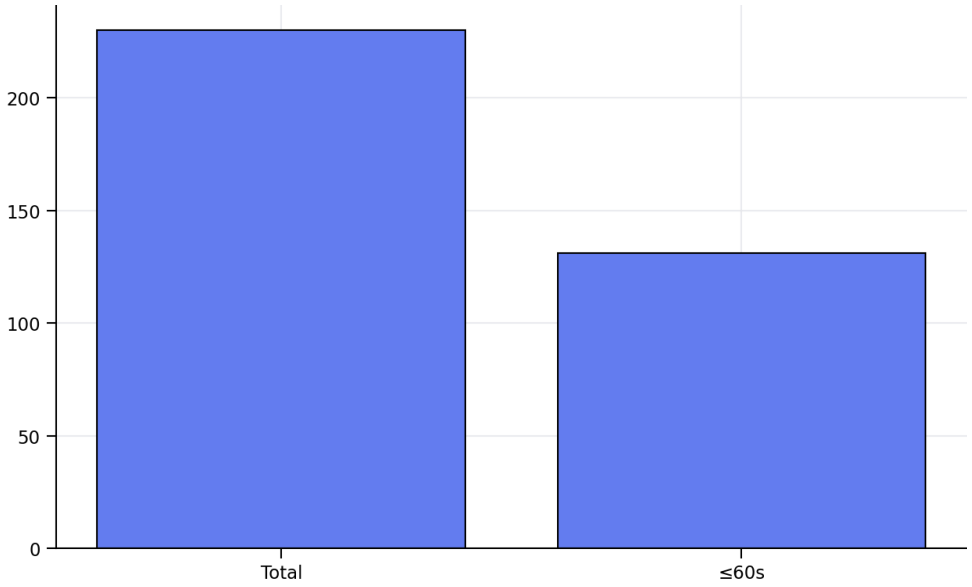
A Sucursal em Portugal registou 230 chamadas telefónicas, das quais 131 foram atendidas no prazo ≤60 segundos, correspondendo a um nível de cumprimento de aproximadamente 57,0%.

O indicador evidencia uma capacidade de resposta operacional efetiva, assegurando o tratamento de uma parte significativa das interações dentro do tempo de referência estabelecido.

A inexistência de desistências constitui um elemento positivo, demonstrando a capacidade do sistema em assegurar a conclusão das chamadas.

Contudo, o nível de cumprimento apresenta margem de melhoria, sugerindo a necessidade de reforço da eficiência operacional e otimização dos recursos afetos ao atendimento.

A monitorização contínua do indicador será fundamental para a melhoria do desempenho.



Leituras

Foram registadas 7 leituras telefónicas, não se verificando utilização de canais alternativos.

Este padrão evidencia uma concentração da comunicação de leituras num único canal, o que poderá limitar a eficiência operacional e a flexibilidade do serviço.

A diversificação dos canais de comunicação de leituras constitui um vetor importante de melhoria, permitindo uma maior autonomia do cliente e uma operação mais eficiente. Recomenda-se a promoção de soluções digitais que contribuam para a modernização do serviço.

Pedidos de Informação

No período em análise, foram registados 84 pedidos de informação escritos, evidenciando um nível moderado de interação administrativa com clientes.

Este indicador reflete a relevância do mecanismo de comunicação formal para a resolução de questões associadas à relação comercial.

Identificam-se limitações ao nível da monitorização dos prazos de resposta, o que poderá dificultar a avaliação do desempenho operacional neste domínio.

Neste contexto, recomenda-se o reforço dos sistemas de controlo e registo, garantindo a rastreabilidade e o cumprimento dos requisitos regulamentares.

Reclamações

Não foram registadas reclamações durante o período em análise.

Este resultado posiciona o indicador em níveis muito positivos, refletindo um elevado grau de satisfação dos clientes e a adequação dos processos implementados.

A ausência de reclamações constitui um sinal claro de estabilidade operacional e qualidade do serviço prestado.

A manutenção deste desempenho deverá ser assegurada através de monitorização contínua e de uma abordagem preventiva.

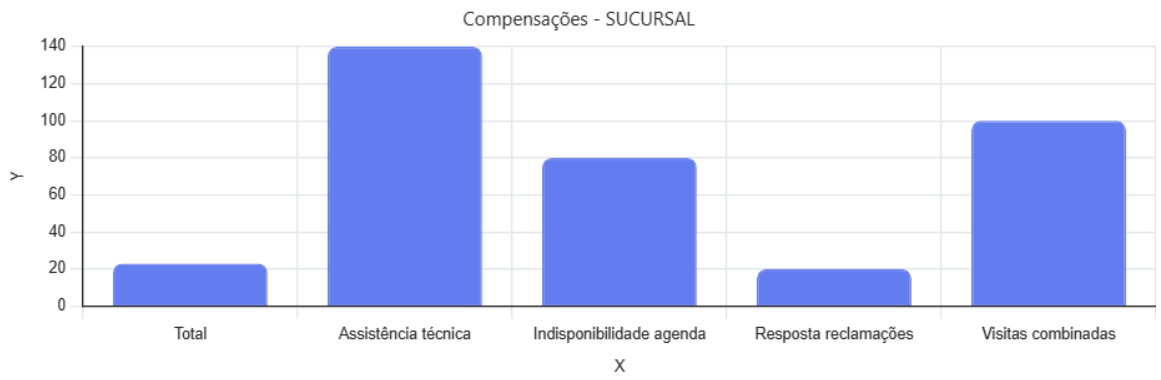
Compensações

No ano de 2025, foram atribuídas 23 compensações, em conformidade com o enquadramento regulamentar aplicável.

Este indicador reflete a aplicação dos mecanismos previstos no RQS, assegurando a proteção dos direitos dos clientes.

O volume registado deverá ser acompanhado de forma sistemática, permitindo identificar tendências e implementar medidas de melhoria.

A análise das ocorrências associadas constitui um elemento essencial para a otimização contínua dos processos.



Plano de Melhoria

Com base na análise dos indicadores de qualidade de serviço relativos ao ano de 2025, a Zug Power – Sucursal em Portugal identifica oportunidades de melhoria orientadas ao reforço da eficiência operacional e à otimização da relação com o cliente.

Neste sentido, serão promovidas ações direcionadas à melhoria da capacidade de resposta do atendimento, à diversificação dos canais de comunicação, em particular através da digitalização de processos, e ao reforço dos mecanismos de monitorização das interações com clientes.

Paralelamente, será assegurada a análise contínua dos indicadores, com vista à identificação de oportunidades de melhoria e à implementação de medidas preventivas que contribuam para a redução de ocorrências e para o reforço da qualidade do serviço prestado.

Estas iniciativas enquadram-se numa abordagem de melhoria contínua, garantindo o alinhamento com os requisitos regulamentares e a evolução sustentada do desempenho da entidade.

.