

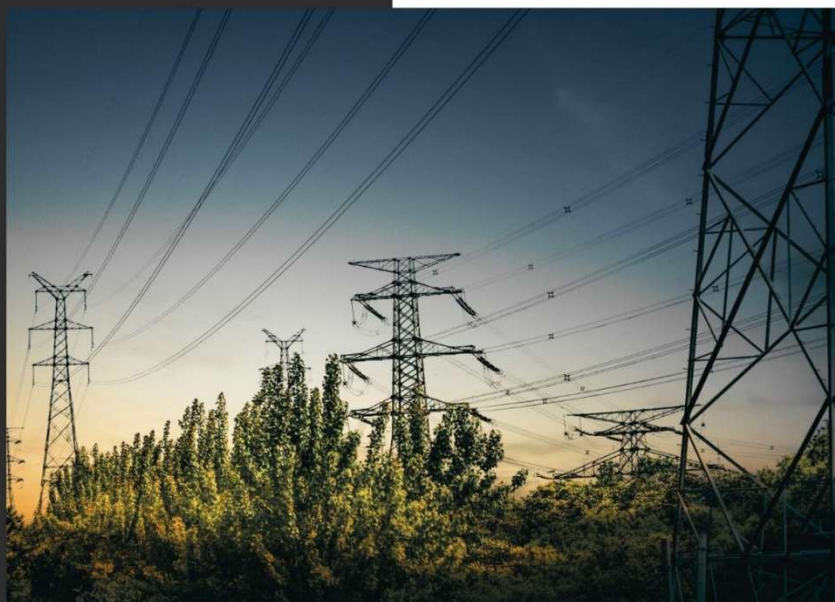
Ynerluz

RELATÓRIO ANUAL



2024

www.ynerluz.com



**FORNECIMENTO
DE ELETRICIDADE**

Rua Monte de Além, 259
4410-268 Vila Nova de Gaia
+ 351 220 917 900
geral@ynerluz.com

1.	INTRODUÇÃO	3
	YNERLUZ 2023 - ATIVIDADE DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA	4
1.1	YNERLUZ POR DISTRITO – CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA	4
1.2	YNERLUZ POR DISTRITO – CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA EM BAIXA TENSÃO	5
1.3	YNERLUZ POR DISTRITO – CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA EM MÈDIA TENSÃO	6
1.4	YNERLUZ POR DISTRITO – CLIENTES	7
2.	YNERLUZ – QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL	11
2.1	INDICADORES GERAIS	11
2.1.1	ATENDIMENTO – PRESENCIAL	12
2.1.2	ATENDIMENTO TELEFONICO	12
2.1.3	ATENDIMENTO TELEFONICOS – COMUNICAÇÃO DE AVARIAS .	12
2.1.4	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO	12
2.2	INDICADORES INDIVIDUAIS	13
2.2.1	INTERRUPÇÕES	13
2.3	COMPESANÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO DO ORD	13
2.4	COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO POR PARTE DOS CLIENTES	13
2.5	RECLAMAÇÕES	14
2.6	CLIENTES PRIORITÁRIOS E CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS	14
3.	AÇÕES RELEVANTES PARA MELHORIA DE QUALIDADE DE SERVIÇO	14
4.	INCIDENTES MAIS SIGNIFICATIVOS NA CONTINUIDADE DE SERVIÇOS OU NA QUALIDADE DE ENERGIA ELÉCTRICA	14

1. INTRODUÇÃO

A Ynerluz é uma marca da Petrotermica Energia S.A. dedicada à comercialização de energia em mercado livre, soluções de eficiência energética e mobilidade elétrica.

Inserida num grupo empresarial com mais 40 anos de experiência na distribuição de energia, somos uma marca 100% portuguesa.

Focada nas empresas e na sua atividade, pautamo-nos por 3 valores fundamentais:

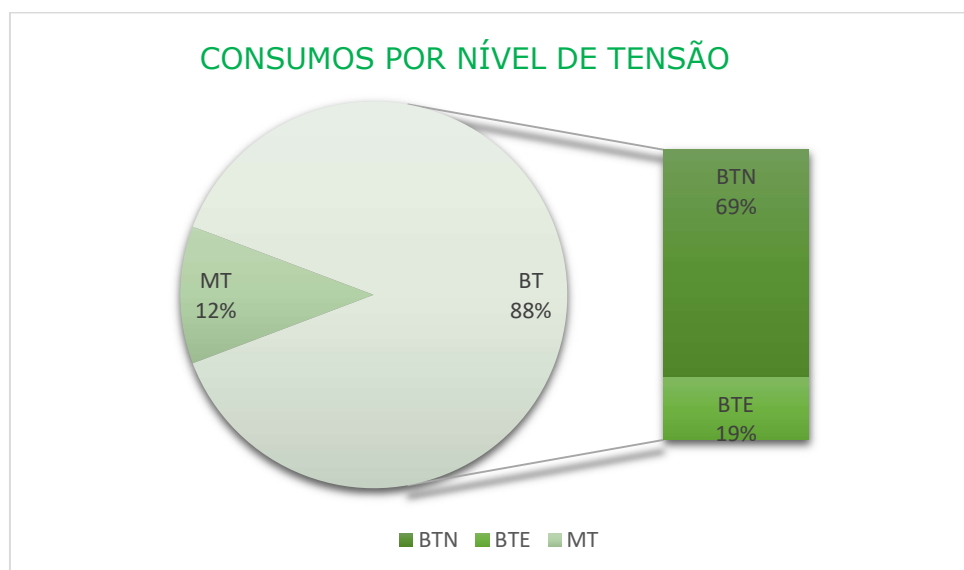
- Eficiência
- Energia
- Empatia

Estes valores têm permitido uma evolução sustentada da carteira de clientes empresariais, numa relação de parceria de longo prazo e de acompanhamento personalizado das necessidades dos nossos clientes.

YNERLUZ 2024 - ATIVIDADE DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA

1.1 YNERLUZ POR DISTRITO – CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA

O ano de 2024 caracterizou-se por uma transação de energia eléctrica total de 5.211,17 MWh, distribuída pelos diferentes níveis de tensão.

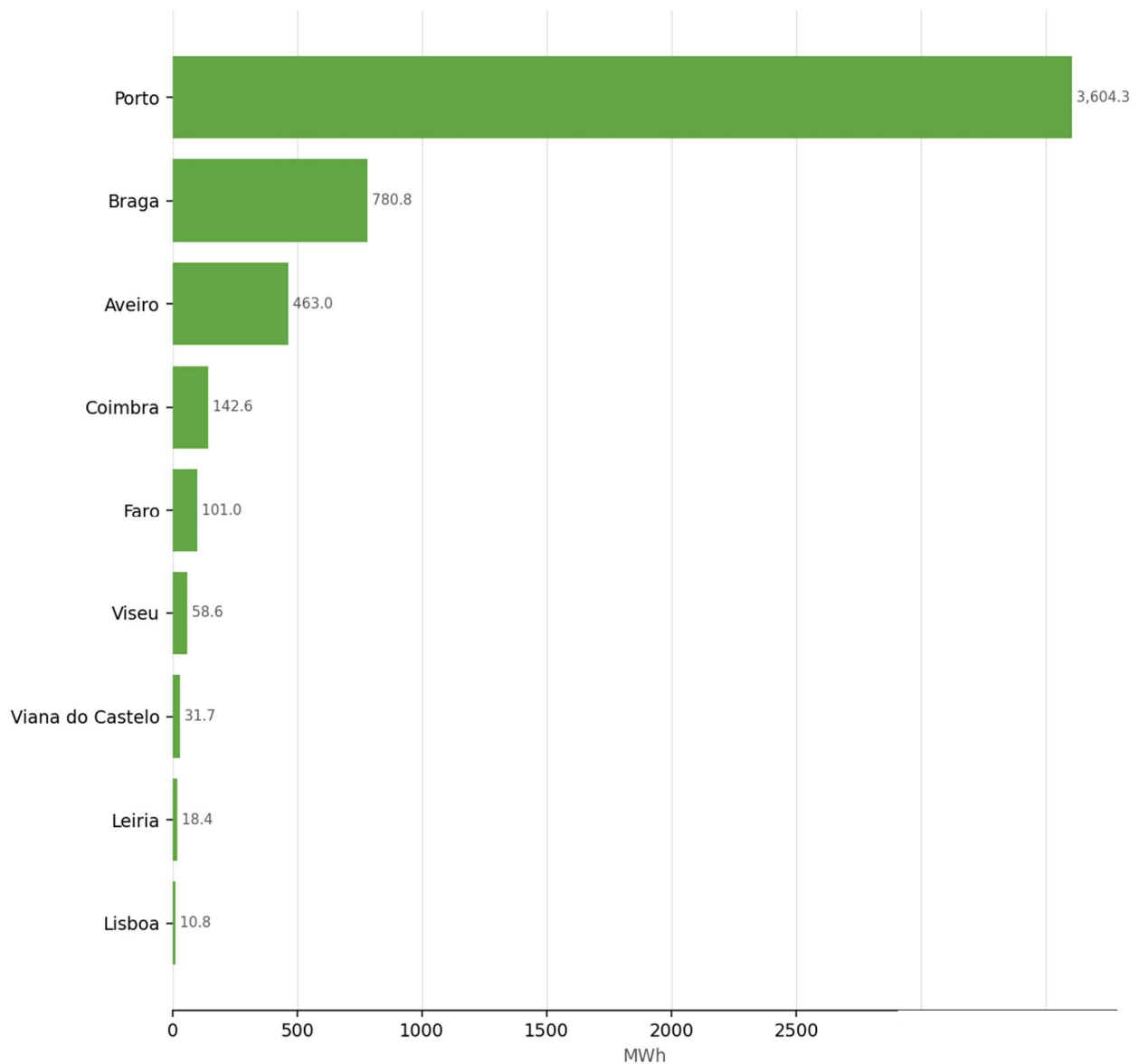


Comparativamente a 2023, em que foram transacionados 3.927,04 MWh, a energia transacionada em 2024 aumentou 1.284,13 MWh, correspondendo a um crescimento de 32,7%.

A baixa tensão representou 4.611,26 MWh e a média tensão 598,60 MWh. A carteira manteve uma predominância clara de pontos de entrega em baixa tensão.

Por distrito, destacaram-se Porto e Braga, que totalizaram cerca de 84% da energia eléctrica fornecida no ano.

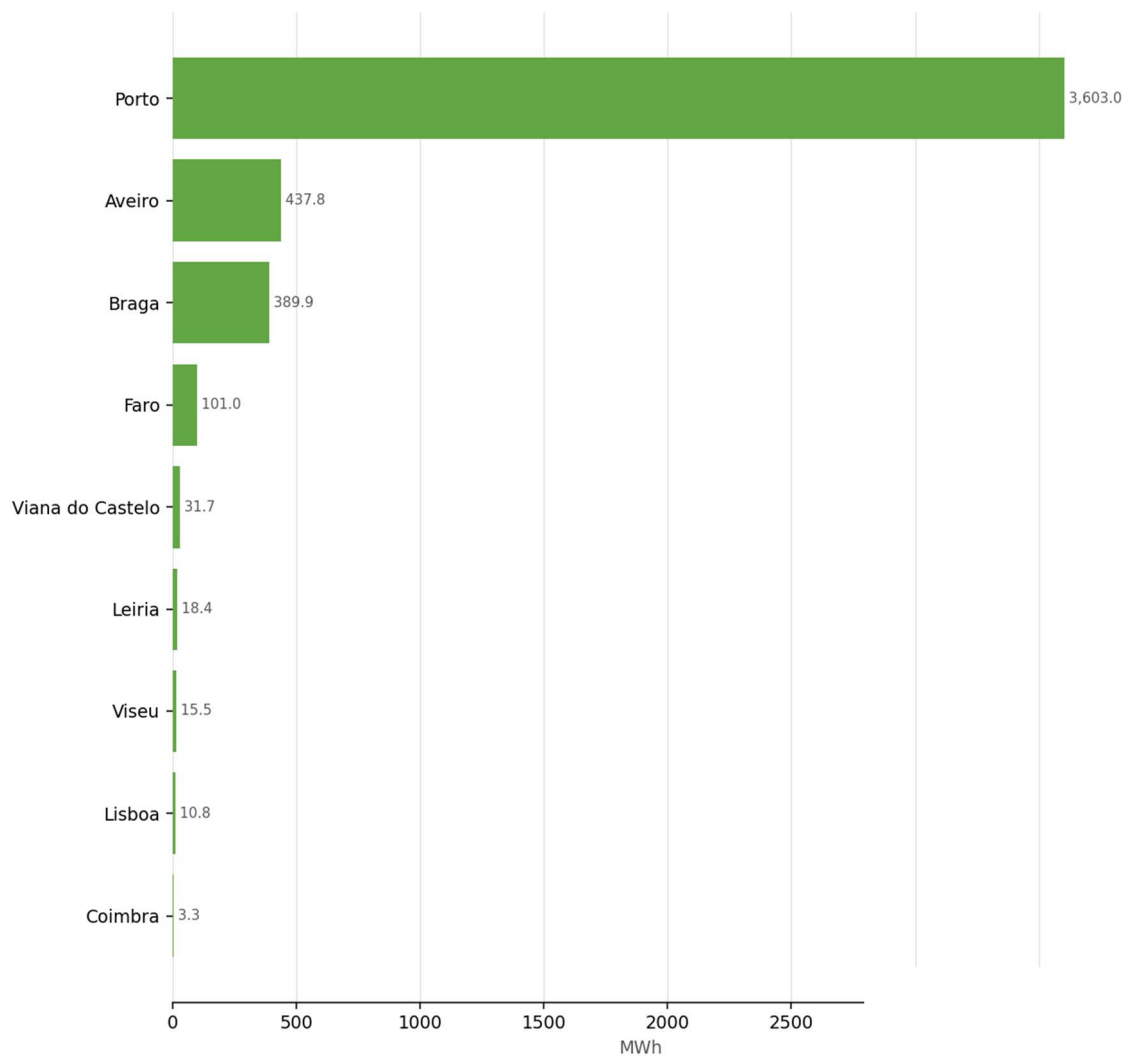
Distribuição do consumo por distrito - 2024



1.2 YNERLUZ POR DISTRITO – CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA EM BAIXA TENSÃO

Em baixa tensão, os distritos de Porto e Aveiro representaram cerca de 88% dos consumos fornecidos.

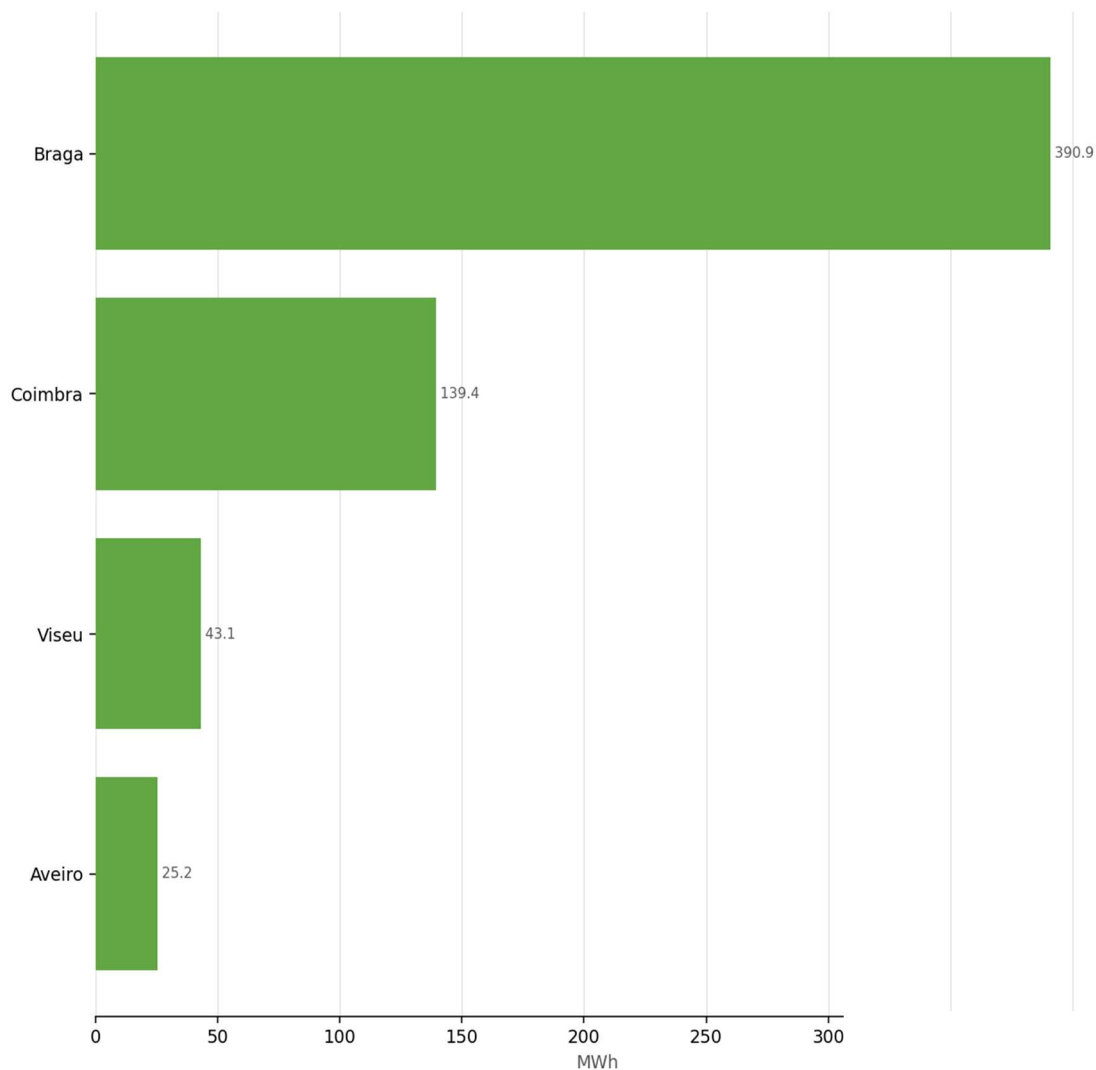
Distribuição do consumo - 2024 | Baixa tensão



1.3 YNERLUZ POR DISTRITO – CONSUMO DE ENERGIA ELÉCTRICA EM MÉDIA TENSÃO

Em média tensão, os distritos de Braga e Coimbra representaram cerca de 89% dos consumos fornecidos.

Distribuição do consumo - 2024 | Média tensão



1.4 YNERLUZ POR DISTRITO – CLIENTES

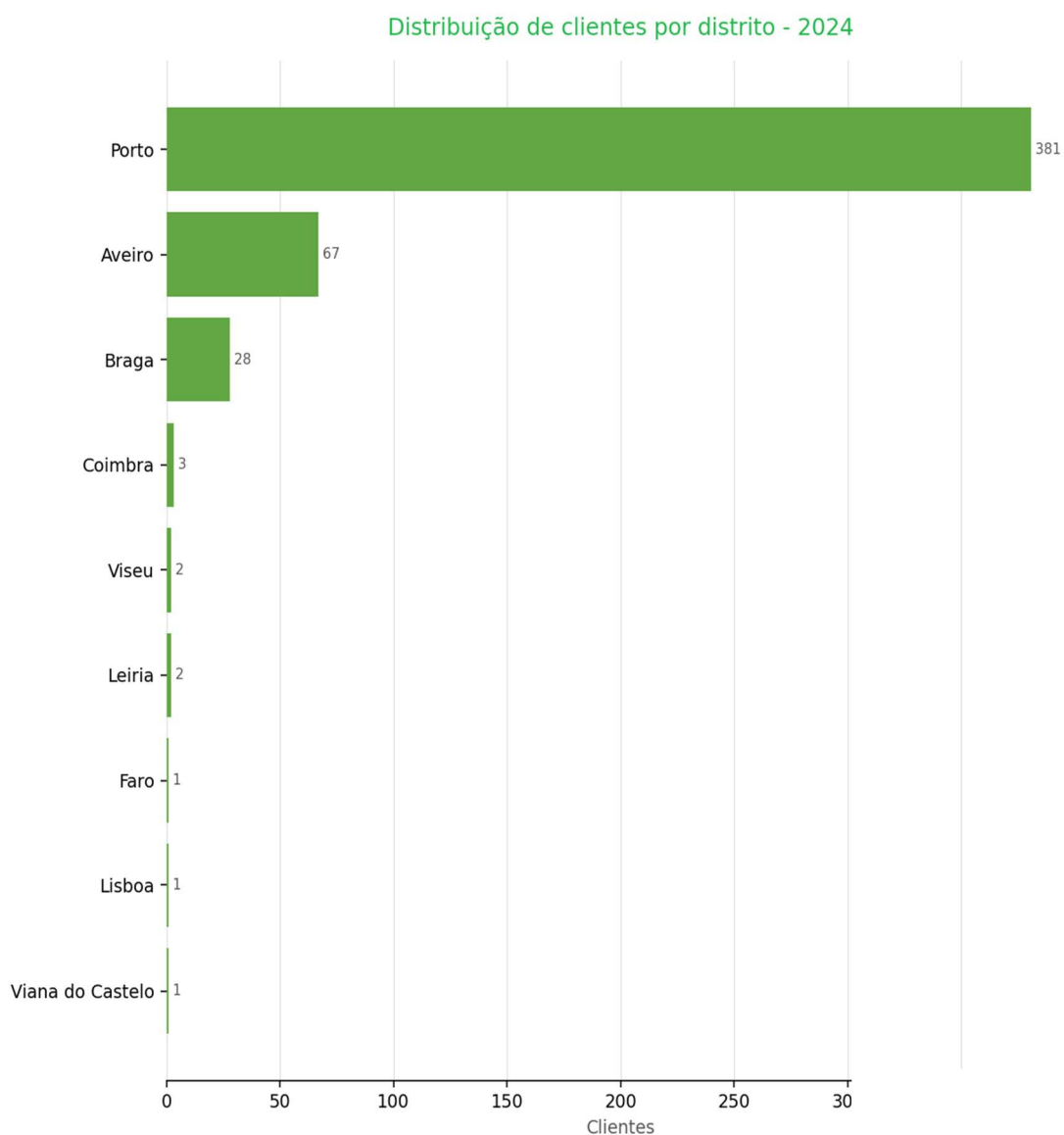
A Ynerluz terminou 2024 com 403 clientes exclusivamente de eletricidade e 786 pontos de entrega. Ao longo do ano, os registos de consumo abrangeram 487 clientes.

A evolução da carteira foi acompanhada pelo reforço dos mecanismos de monitorização da qualidade de serviço comercial e de reporte regulamentar.

DISTRIBUIÇÃO DOS CPE POR NÍVEL DE TENSÃO - 2024

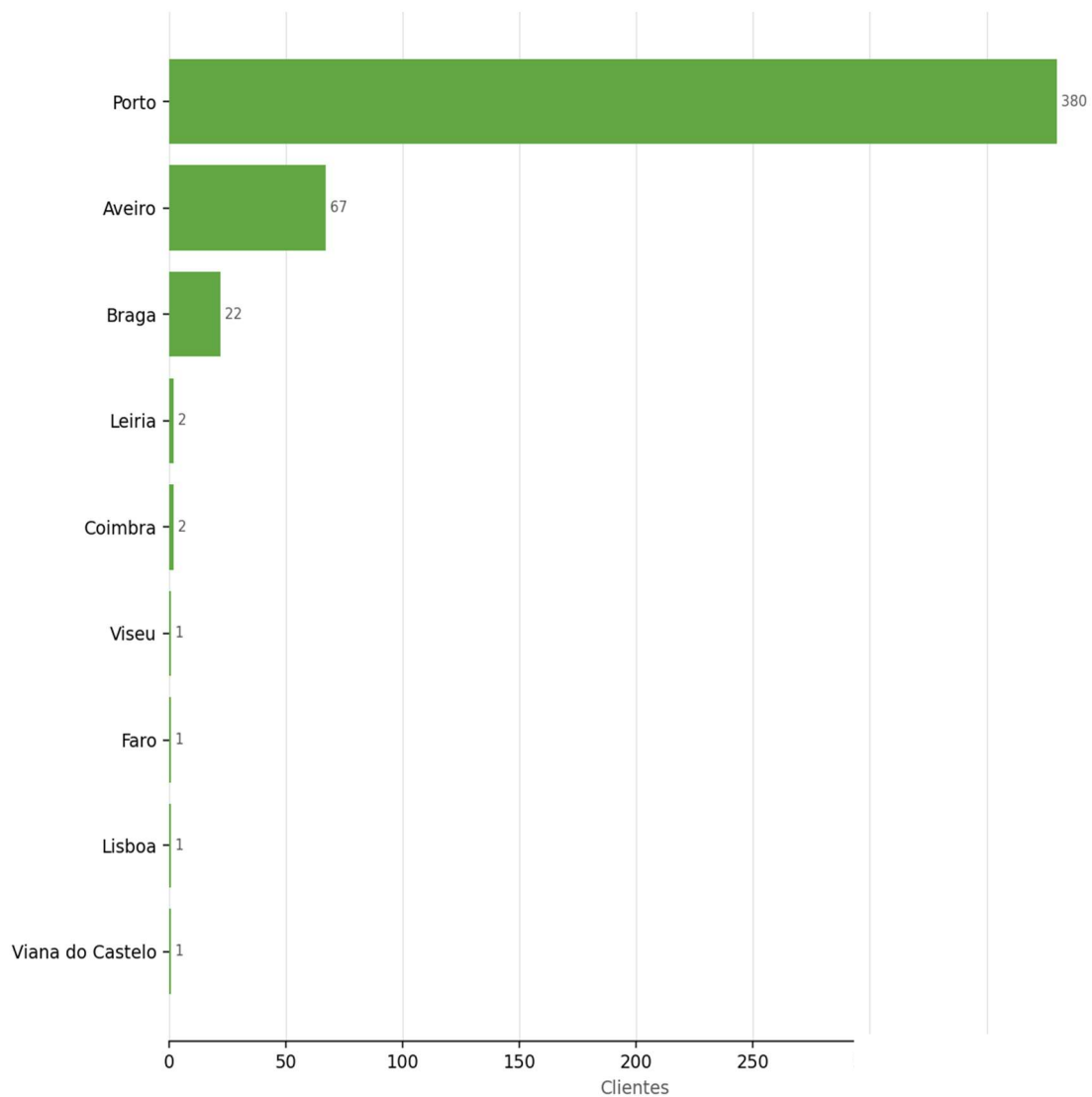


Por distrito, destacam-se os seguintes dados relevantes:



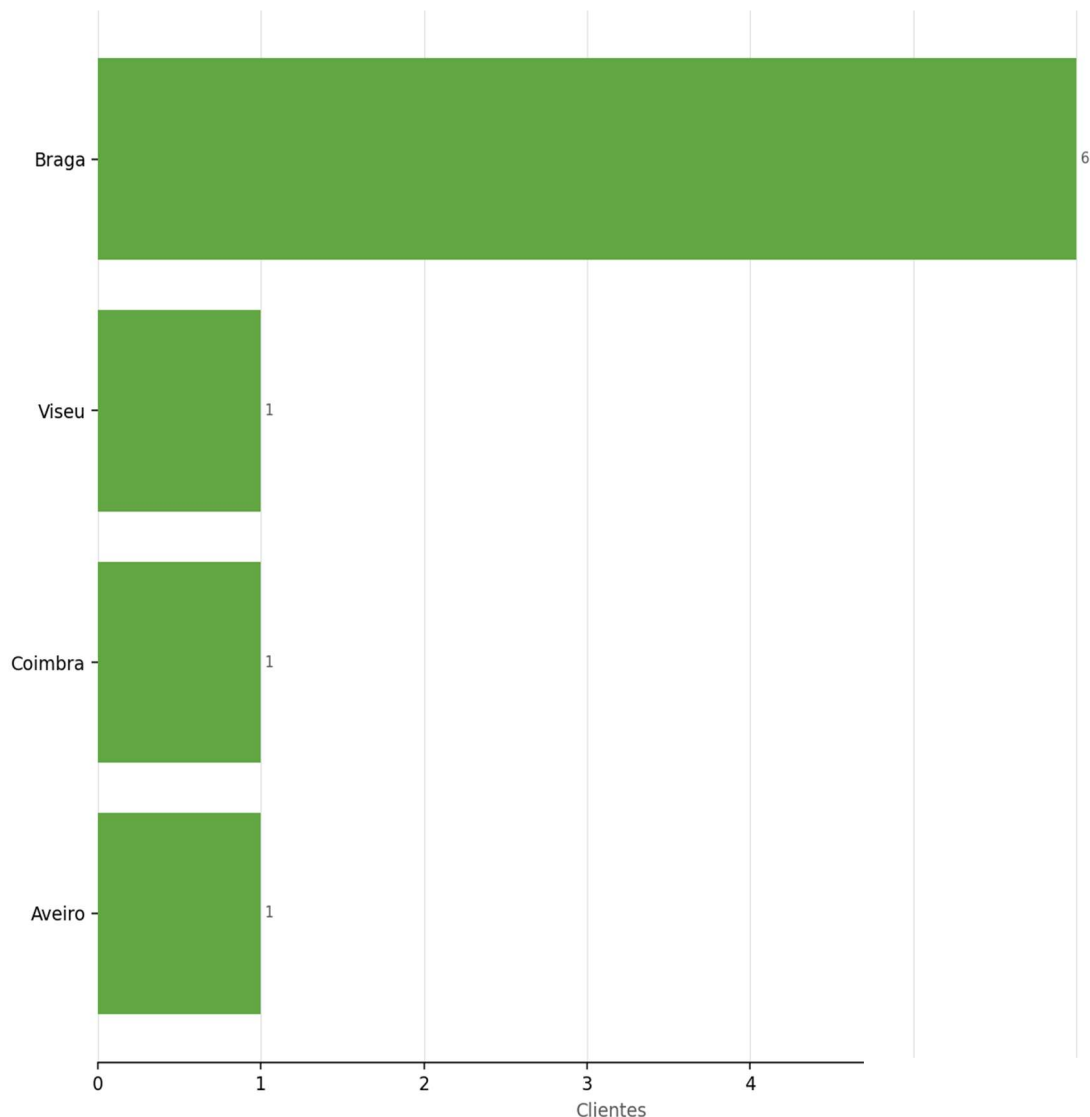
Os distritos de Porto e Aveiro contabilizaram cerca de 92% dos clientes com atividade registada em 2024.

Distribuição de clientes - 2024 | Baixa tensão



Em baixa tensão, os distritos de Porto e Aveiro contabilizaram cerca de 94% dos clientes com atividade registada em 2024.

Distribuição de clientes - 2024 | Média tensão



2. YNERLUZ – QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

Avaliamos a qualidade do serviço comercial com recurso a indicadores gerais e individuais, para permitir não só o acompanhamento do serviço comercial como também identificar formas de melhoria do serviço.

Monitorizamos individualmente indicadores de qualidade por forma a atender às obrigações dos agentes de mercado, no que se refere aos padrões de qualidade de serviço.

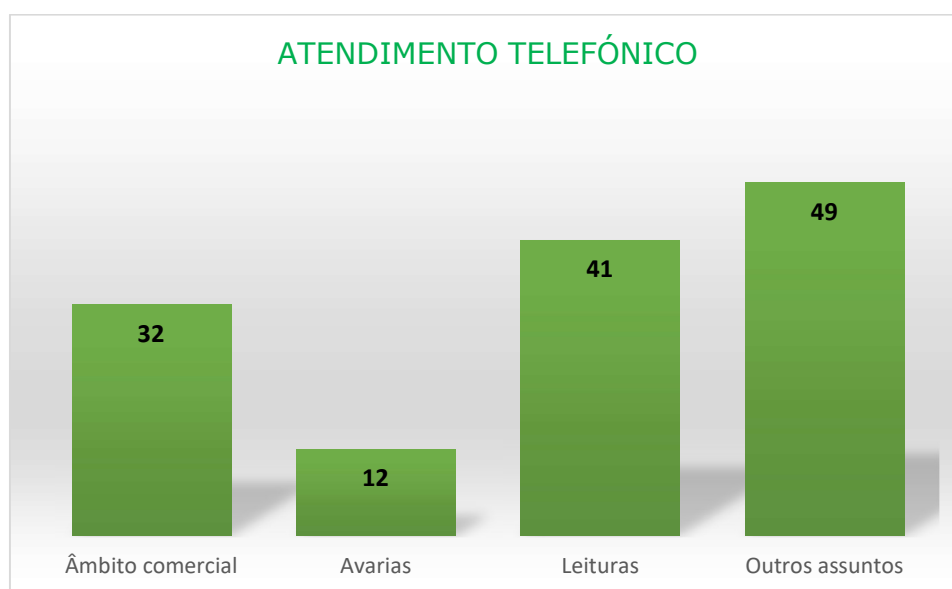
2.1 INDICADORES GERAIS

2.1.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

Em 2024, registaram-se 3 atendimentos presenciais, com um tempo médio de espera de 17 minutos.

2.1.2 ATENDIMENTO TELEFONICO

Em 2024 foram registados 134 atendimentos telefónicos relacionados com o setor elétrico. Não foram registadas chamadas abandonadas ou barradas. Dos contactos categorizados, 32 foram de âmbito comercial, 12 respeitaram à comunicação de avarias, 41 à comunicação de leituras e 49 a outros assuntos.

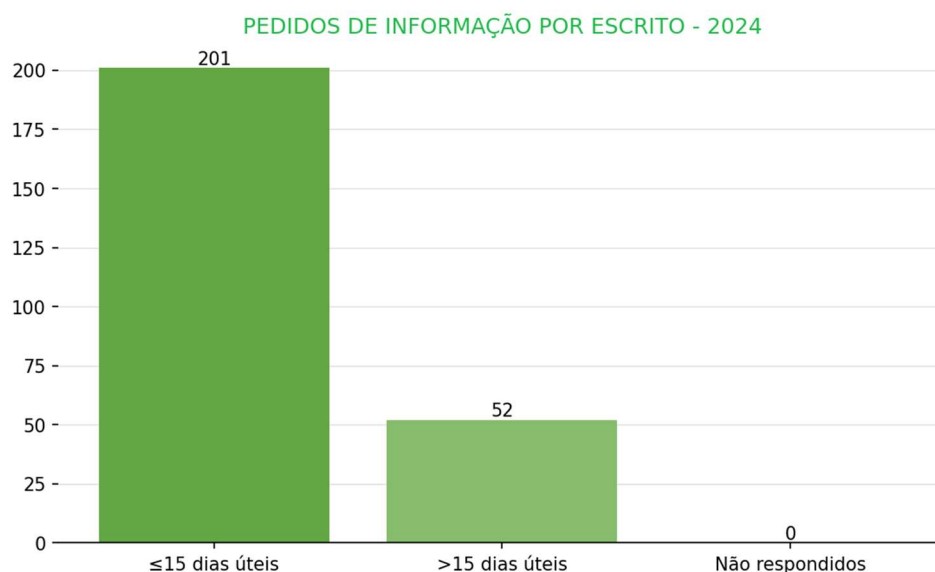


2.1.3 ATENDIMENTO TELEFONICOS – COMUNICAÇÃO DE AVARIAS

Foram registados 12 contactos para comunicação de avarias, todos atendidos em tempo igual ou inferior a 60 segundos, com um tempo médio de espera de 37.5 segundos.

2.1.4 PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ESCRITO

Foram recebidos 253 pedidos de informação por escrito. Destes, 201 foram respondidos em prazo igual ou inferior a 15 dias úteis e 52 em prazo superior; não ficaram pedidos sem resposta. O tempo médio de resposta foi de 16.0 dias úteis.



2.2 INDICADORES INDIVIDUAIS

2.2.1 INTERRUPÇÕES

Não foram registadas interrupções imputáveis à Ynerluz. No âmbito da gestão de dívida, foram registadas 34 reduções de potência e 5 interrupções por falta de pagamento.

2.3 COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO DO ORD

Em 2024 foram registadas 8 compensações por incumprimento do intervalo de visita combinada por parte do ORD, no montante total de 160.00 euros. Foi ainda registada 1 compensação por incumprimento do prazo de comunicação ao ORD, no montante de 20.00 euros.

2.4 COMPENSAÇÕES PAGAS POR INCUMPRIMENTO POR PARTE DOS CLIENTES

Em 2024 não foram registadas compensações por incumprimento imputável aos clientes.

2.5 RECLAMAÇÕES

Em 2024 foram recebidas 6 reclamações sobre faturação. Destas, 5 foram respondidas dentro do prazo regulamentar e 1 fora do prazo; não ficaram reclamações sem resposta com prazo ultrapassado. O tempo médio de resposta foi de 12 dias úteis.

2.6 CLIENTES PRIORITÁRIOS E CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

No final de 2024 encontrava-se identificado 1 cliente para o qual a sobrevivência ou a mobilidade dependia de equipamento alimentado pela rede elétrica. Não foram reportadas outras categorias de clientes prioritários ou com necessidades especiais.

3. AÇÕES RELEVANTES PARA MELHORIA DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Em 2024 prosseguiu-se a consolidação da integração entre o CRM e os ERP de suporte à atividade, bem como a estruturação dos processos de recolha, validação e reporte dos indicadores de qualidade de serviço.

4. INCIDENTES MAIS SIGNIFICATIVOS NA CONTINUIDADE DE SERVIÇOS OU NA QUALIDADE DE ENERGIA ELECTRICA

Não foram registados incidentes significativos na continuidade do fornecimento ou na qualidade da energia elétrica imputáveis à atividade de comercialização da Ynerluz.