

- RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO -

Comercializadora: “RIVER-ENERGY, UNIPessoal LDA.”

Período de referência: Ano 2025

Data: 29 de Maio de 2026

1.- Resumo

O presente Relatório visa monitorizar e avaliar o desempenho e a qualidade do serviço prestado pela “RIVER-ENERGY, UNIPessoal LDA.”, enquanto Comercializadora em mercado livre (COM), aos seus Clientes de Energia Elétrica e Gás Natural, em cumprimento com os padrões estabelecidos pelo Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS).

2.- Indicadores de Qualidade Comercial

A avaliação incidiu sobre os tempos de resposta e a eficácia no relacionamento com o Cliente.

2.1. Atendimento Telefónico

- Número total de chamadas recebidas: 425
- Taxa de atendimento (< 60 segundos): 80%
- Tempo médio de espera: 15 segundos
- Taxa de abandono na chamada: 10%

2.2. Atendimento presencial (Loja e Agentes)

- Tempo médio de espera: 1 minuto
- Avaliação de satisfação do Cliente (escala 1/5): 4

2.3. Pedidos de Informação e Reclamações

Foram registados os seguintes pedidos através dos canais oficiais (Linha de Apoio, Área de Cliente e Livro de Reclamações):

- Pedidos de informação: 250, Taxa de resposta no prazo legal: 100 %
- Reclamações rececionadas: 1 sendo as principais tipologias relativas a:
 - Faturação e Acertos: 1
 - Leituras e Contadores: 0
 - Alterações Contratuais: 0
- Taxa de resolução de reclamações: 100 %

3.- Faturação e Leitura

- Faturas emitidas com base em leituras reais: 50 %
- Emissão de faturas com atraso face ao ciclo de faturação: 50

4.- Atendimento Telefónico de Emergências e Avarias

A “RIVER-ENERGY, UNIPessoal LDA.” não disponibiliza ainda aos seus Clientes um serviço de atendimento telefónico para a comunicação de emergência e avarias. Para este efeito, indica nas faturas os números de telefone do operador de rede de distribuição correspondente.

5.- Restabelecimento do Fornecimento após Interrupção por Facto Imputável ao Cliente

Durante o ano de 2025 a “RIVER-ENERGY, UNIPessoal LDA.” não registou ou promoveu qualquer interrupção do fornecimento por facto imputável ao Cliente.

6.- Compensações

Em 2025 a “**RIVER-ENERGY, UNIPessoal LDA.**” não pagou qualquer montante relativo a compensações.

7.- Clientes com Necessidades Especiais

A 31 de Dezembro de 2025 a “**RIVER-ENERGY, UNIPessoal LDA.**” não tinha na sua carteira qualquer Cliente classificado como “Cliente com Necessidades Especiais”.

8.- Clientes Prioritários

Até ao final do ano de 2025, a carteira de Clientes da “**RIVER-ENERGY, UNIPessoal LDA.**” Não registava qualquer Cliente Prioritário.

9.- Conclusão e Plano de Melhoria

No período analisado, o serviço prestado demonstrou um nível de conformidade moderado face aos indicadores legais.

Como medidas de otimização contínua, propõe-se que se proceda ao seguinte:

- 1.- Reforço das Linhas de Apoio nos períodos mais críticos para baixar o tempo de espera.
- 2.- Otimização do envio de estimativas para minimizar divergências nas faturas de acerto.
- 3.- Otimização das Plataformas Digitais e na Formação dos seus Colaboradores.

Sendo que a “**RIVER-ENERGY, UNIPessoal LDA.**” procura e pretende obter sempre a melhoria contínua dos seus serviços, com vista à satisfação dos seus Clientes.

Procurando o melhor serviço com uma Equipa dedicada a conseguir a satisfação dos seus Clientes, oferecendo o melhor preço e com informação disponível permanente, simples e transparente.