

RELATÓRIO DE QUALIDADE DE
SERVIÇO
2016

Índice

1. Nota Introdutória	1
2. Indicadores gerais de qualidade de natureza comercial.....	2
2.1 Pedidos de Informação recebidos por escrito.....	2
2.2 Ativações de fornecimento	3
3. Indicadores individuais de qualidade de natureza comercial	4
3.1 Reclamações	4
4. Ações mais relevantes realizadas no ano anterior para a melhoria da qualidade de serviço.....	5

1. Nota Introdutória

O presente relatório foi elaborado nos termos do artigo 72.º do Regulamento da Qualidade de Serviço. Nele se pretende incluir toda a informação imposta pela ERSE no n.º 2 do artigo 73.º do RQS que tem por objetivo estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial.

O Regulamento de Qualidade de Serviço estabelece regras que definem, e procuram garantir, um nível mínimo da qualidade de serviço prestada aos clientes, nomeadamente através de disposições relativas a:

- ✓ Competências, responsabilidades e obrigações das entidades envolvidas
- ✓ Indicadores e padrões de qualidade de serviço
- ✓ Compensações a pagar quando os indicadores individuais não são cumpridos
- ✓ Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários

Desta forma é acompanhado o desempenho dos indicadores gerais de Qualidade de Serviço Comercial, ao mesmo tempo que se procura caracterizar a satisfação dos clientes.

Importa também salientar, relativamente ao ano de 2016, primeiro ano de atividade de comercialização de energia elétrica da Logica Energy.

2. Indicadores gerais de qualidade de natureza comercial

2.1 Pedidos de Informação recebidos por escrito

A Logica Energy recebeu um total de 69 pedidos de informação por escrito, no ano de 2016.

De acordo com o previsto no artigo 39º do RQS, o tempo médio de resposta aos pedidos de informação é calculado através do quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito num determinado período cuja resposta não excedeu 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito no mesmo período.

Todos os pedidos de informação rececionados foram respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis e estavam relacionados com assuntos de âmbito comercial, adesão e tarifários.

Pedidos de Informação	2016				
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Total
Nº de pedidos de informação por escrito	5	16	9	39	69
Nº de pedidos de informação por escrito respondidos até 15 dias úteis	5	16	9	39	69

Tabela 1 – Nº de pedidos de informação recebidos por escrito

2.2 Ativações de fornecimento

De acordo com o art.46 do RQS considera-se ativação de fornecimento as operações necessárias, incluindo a intervenção do operador da rede de distribuição, que permitam o início do fornecimento a uma instalação de utilização que esteja desligada, na sequência da celebração de um contrato de fornecimento.

A ativação de fornecimento é avaliada através de um indicador geral relativo ao prazo para essa ativação. Esse indicador geral é calculado pelo quociente entre o número de ativações solicitadas num determinado período com prazo de ativação igual ou inferior a 2 dias úteis e o número total de ativações solicitadas no mesmo período.

O prazo de ativação corresponde ao tempo entre a celebração do contrato de fornecimento com o cliente e a realização dessa ativação.

Ativações de fornecimento	2016				
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Total
Nº de solicitações recebidas em BT	0	4	2	6	12
Número de solicitações de ativação do fornecimento em BT recebidas no trimestre, na sequência da celebração de contrato de fornecimento, e que foram realizadas.	0	4	2	5	11
Número de ativações de fornecimento em BT cujo tempo entre a celebração do contrato de fornecimento com o cliente e a respetiva realização da ativação foi igual ou inferior a 2 dias úteis	0	1	1	5	7
Número de situações em que o cliente expressamente solicitou que a ativação do fornecimento fosse realizada numa prazo superior a dois dias úteis após a celebração do contrato.	0	0	0	0	0

Tabela 2 – Ativações de fornecimento

3. Indicadores individuais de qualidade de natureza comercial

3.1 Reclamações

O artigo 41º do RQS estabelece que a resposta a reclamações é avaliada através de um indicador individual, e respetivo padrão, relativo ao prazo de reposta. Sendo o prazo de resposta estabelecido é de 15 dias úteis no caso da Logica Energy.

Ao longo do ano de 2016, a Logica Energy rececionou 1 reclamação, o tema objeto de reclamação foi relacionado com a Contratação - Mudança de comercializador.

Reclamações	2016				
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Total
Nº de reclamações recebidas	0	0	0	1	1
Nº de reclamações respondidas	0	0	0	1	1
Nº de reclamações respondidas em prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	0	0	0	1	1
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	0	0	0	0

Tabela 3 – Nº de reclamações

4. Ações mais relevantes realizadas no ano anterior para a melhoria da qualidade de serviço.

No exercício do ano de 2016 a Logica Energy, promoveu sempre um diálogo ativo e contínuo com cliente, de forma a dotá-los do conhecimento e informação essencial à compreensão do mercado livre de eletricidade. Algumas das estratégias adotadas foram:

- Informação ao cliente da relevância da indicação de leituras por parte do mesmo assim como quais os canais adequados para o efeito;
- Divulgação de informações relacionadas com o serviço de fornecimento de energia elétrica, através do site www.logicaenergy.pt.

A Logica Energy procura assegurar um contante processo de melhoria na vertente da qualidade de serviço, de forma a dar cumprimento ao estabelecido no RQS, bem como na eficiência e relacionamento com o cliente.