RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2017

Índice

1. Nota Introdutória 1
1. Indicadores gerais e individuais de qualidade de natureza comercial 2
1.1 Atendimento Presencial 2
1.2 Atendimento Telefónico Comercial 2
1.3 Pedidos de Informação recebidos por escrito 3
1.4 Reclamações 4
1.5 Visitas Combinadas 4
1.6 Clientes com Necessidades Especiais e Prioritários 5
2. 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 108.º do Regulamento da Qualidade de Serviço. Nele se pretende incluir toda a informação imposta pela ERSE no n.º 7 do artigo 109.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.

1. Indicadores gerais e individuais de qualidade de natureza comercial

1.1 Atendimento Presencial

Conforme disposto, no artigo 48º "Obrigações de registo no atendimento presencial", é referido que as entidades que registem menos de cinco mil atendimentos presenciais , no período compreendido entre o início do quarto trimestre do ano (A-1) e o fim do terceiro trimestre do ano (A), estão dispensadas de avaliação.

Dado se terem registado menos de cinco mil atendimentos, a Logica Energy não avaliou o tempo de espera em 2017.

1.2 Atendimento Telefónico Comercial

Nos termos do disposto no artigo 46ª "Meios de atendimentos obrigatórios", os comercializadores deverão disponibilizar aos seus clientes o serviço de atendimento comercial.

Durante o ano 2017, a Logica Energy registou 823 chamadas, com tempo de espera inferior a 60 segundos.

1.3 Pedidos de Informação recebidos por escrito

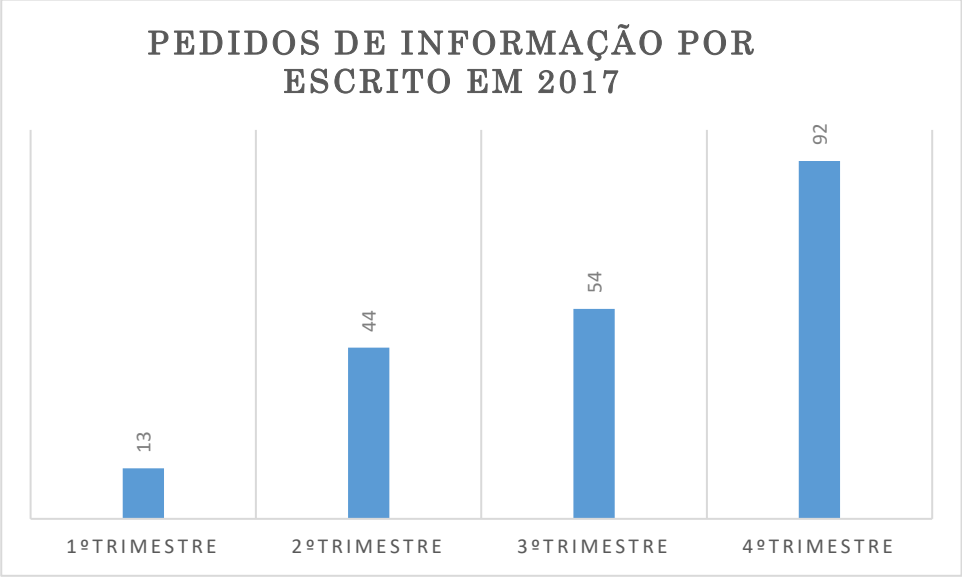
A Logica Energy recebeu um total de 203 pedidos de informação por escrito, no ano de 2017.

Todos os pedidos de informação rececionados foram respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis.

Os assuntos mais abordados pelos clientes nos pedidos de informação foram temas relacionados com pedidos de cotação, seguindo de questões contratuais e liquidação/pagamentos.

	2017				
Pedidos de Informação	**1ºTrimestre**	**2ºTrimestre**	**3ºTrimestre**	**4ºTrimestre**	**Total**
Nº de pedidos de informação por escrito	13	44	54	92	203
Nº de pedidos de informação por escrito respondidos até 15 dias úteis	13	44	54	92	203

Tabela 1 – Nº de pedidos de informação recebidos por escrito



1.4 Reclamações

A Logica Energy tem como prazo de resposta estabelecido de 15 dias úteis.

Ao longo do ano de 2017, a Logica Energy rececionou 1 reclamação, o tema objeto de reclamação foi relacionado com Questões Contratuais.

	2017				
Reclamações	**1ºTrimestre**	**2ºTrimestre**	**3ºTrimestre**	**4ºTrimestre**	**Total**
Nº de reclamações recebidas	0	0	1	0	1
Nº de reclamações respondidas	0	0	1	0	1
Nº de reclamações respondidas em prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	0	0	1	0	1
Nº de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamaçoes	0	0	0	0	0

Tabela 2 – Nº de reclamações

1.5 Visitas Combinadas

É considerada uma visita combinada a deslocação do operador da rede de distribuição a uma instalação em que é necessária a presença do cliente, ou do requisitante de ligação à rede, e em que é acordado um intervalo de tempo para o seu início.

	2017				
Visitas Combinadas	**1ºTrimestre**	**2ºTrimestre**	**3ºTrimestre**	**4ºTrimestre**	**Total**
Número de visitas combinadas agendadas	6	7	6	10	29
Número de visitas combinadas realizadas	4	5	6	10	25

Tabela 3 – Nº de visitas combinadas

1.6 Clientes com Necessidades Especiais e Prioritários

O Regulamento de Qualidade de Serviço preveem a existência de Clientes com os quais os comercializadores devem adotar medidas adequadas às suas especificidades e limitações, tendo em vista garantir o direito à informação e a um relacionamento comercial de qualidade.
Neste âmbito, são considerados como Clientes com necessidades especiais as seguintes tipificações:
Clientes com limitações no domínio da visão (cegueira total ou hipovisão);

Clientes com limitações no domínio da audição (surdez total ou hipoacusia);

Clientes com limitações no domínio da comunicação oral;

Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica ou que coabitem com pessoas nestas condições;

Clientes com limitações no domínio do olfato que impossibilitem a deteção da presença de gás natural ou Clientes que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência.

Durante o ano 2017, a Logica Energy foi identificou nenhum pedido.

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

No exercício do ano de 2017 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.
- Implementação de um novo método de pagamento (Payshop).
- Melhoria do layout da fatura, por forma a torná-la mais simples e clara para o cliente.

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.