RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2018

Índice

1. Nota Introdutória 1
1. Indicadores gerais de qualidade de natureza comercial 2
1.1.1 Atendimento Presencial 2
1.1.2 Atendimento Telefónico Comercial 2
1.3 Pedidos de Informação recebidos por escrito 3
2. Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes mais significativos na comunicação e na prestação de serviços ao cliente 4
3. Reclamações 4
4. Clientes com Necessidades Especiais e Prioritários 5
5. Medidas ou procedimentos implementados para acesso à informação. 6
6. Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço. 6
7. Ações de verificação do cumprimento das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço. 6

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 de qualidade de natureza comercial

1.1 Meios de Atendimento Obrigatórios

1.1.1 Atendimento Presencial

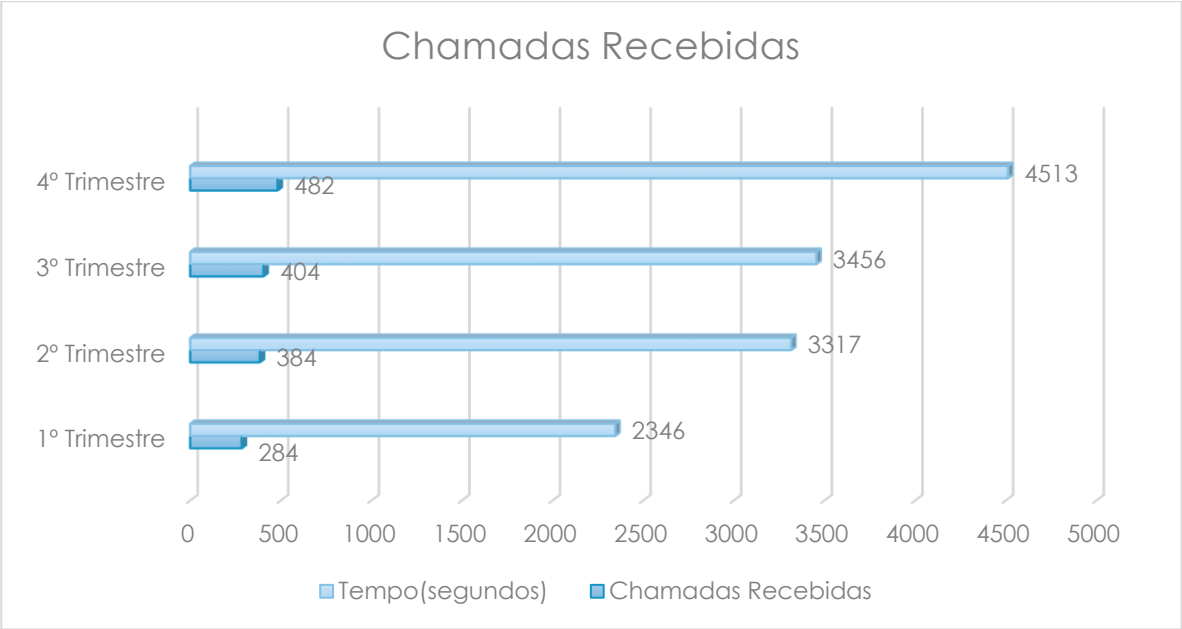
Conforme disposto, no artigo 48º "Obrigações de registo no atendimento presencial", é referido que as entidades que registem menos de cinco mil atendimentos presenciais , no período compreendido entre o início do quarto trimestre do ano (A-1) e o fim do terceiro trimestre do ano (A), estão dispensadas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

A Logica Energy não avaliou o tempo de espera em 2018.

1.1.2 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 20178 a Logica Energy registou 1554 chamadas, com tempo de espera inferior a 60 segundos.

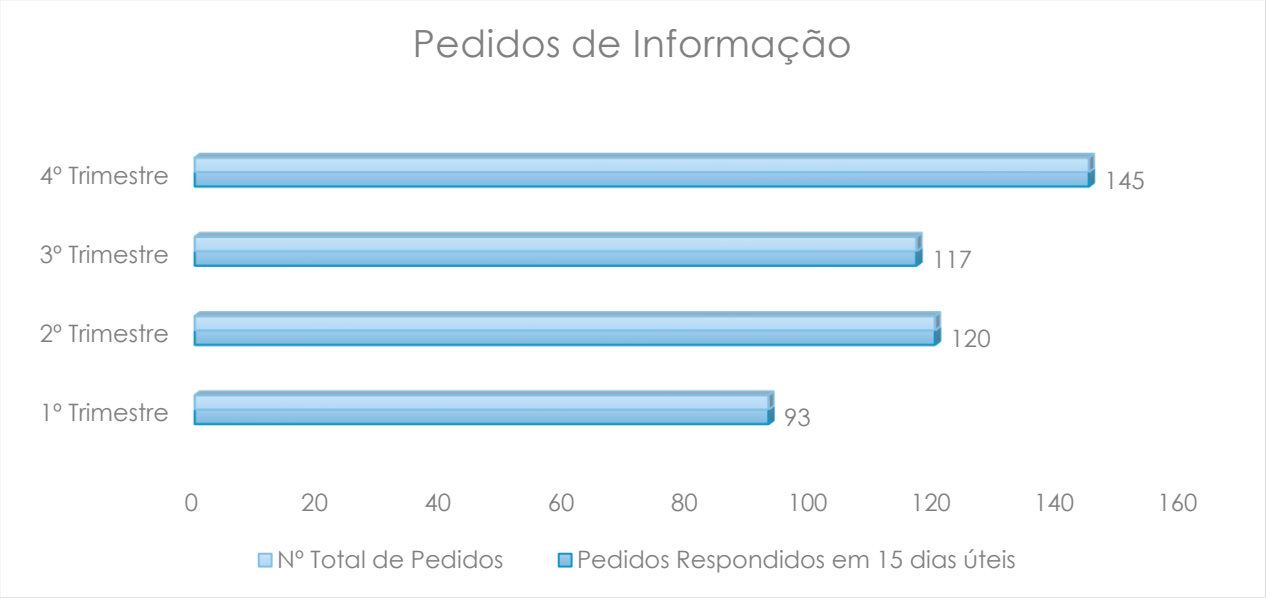


1.3 Pedidos de Informação recebidos por escrito

A Logica Energy recebeu um total de 475 pedidos de informação por escrito, no ano de 2018.

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.



O indicador geral relativo ao tempo de resposta é superior a 90 %.

2. Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes mais significativos na comunicação e na prestação de serviços ao cliente

Durante o ano 2018, não aconteceu nenhum incidente na prestação de serviços ou na comunicação ao cliente.

3. Reclamações

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

Ao longo do ano de 2018, a Logica Energy não rececionou nenhuma reclamação.

requisitante de ligação à rede, e em que é acordado um intervalo de tempo para o seu início.

4. 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 2018, a Logica Energy não identificou nenhum pedido relativo ao tipo de clientes com necessidades especiais ou prioritários.

5. Medidas ou procedimentos implementados para acesso à informação.

Durante o ano 2018 a Logica Energy não implementou medidas para melhoria da comunicação com necessidades especiais, no entanto, disponibiliza através de website informação relativa às condições de acesso e também através de endereço postal ou eletrónico.

6. Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço.

No exercício do ano de 2018 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;
- Através de contacto direto com o cliente nos esclarecimentos de dúvidas relacionadas com o setor;
- Divulgação de informações relacionadas com o serviço de fornecimento de energia elétrica, através do site www.logicaenergy.pt;
- Melhoria do sistema de gestão interno, o que se traduziu em automatização de processos.

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.

7. Ações de verificação do cumprimento das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço.

A Logica Energy procedeu à melhoria do sistema de gestão interno, o que se traduziu em automatização de processos. O objetivo principal é continuar a melhorar os sistemas de informação de modo a dar cumprimento a todas as exigências do mercado.