# RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2019

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

A Logica Energy tem ao dispor dos clientes várias formas de contacto, nomeadamente, através do website, através de email e atendimento telefónico.

### 1.1.1 Atendimento Presencial

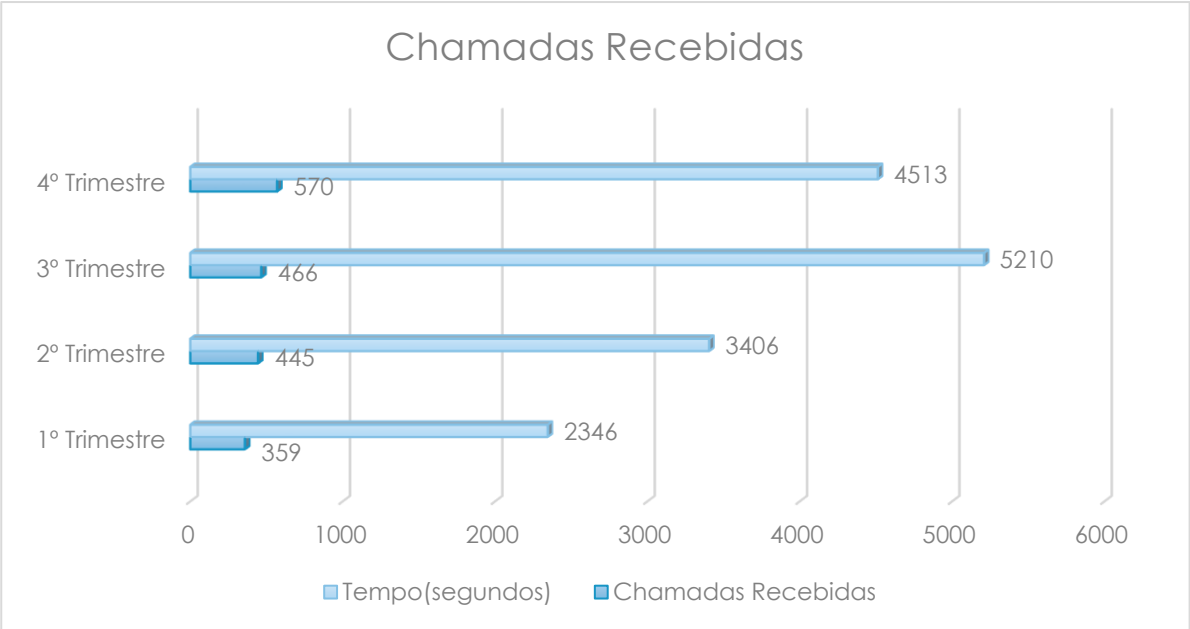
Conforme disposto, no artigo 48º "Obrigações de registo no atendimento presencial", é referido que as entidades que registem menos de cinco mil atendimentos presenciais , no período compreendido entre o início do quarto trimestre do ano (A-1) e o fim do terceiro trimestre do ano (A), estão dispensadas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

A Logica Energy não avaliou o tempo de espera em 2019.

### 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 2019 a Logica Energy registou 1840 chamadas, com tempo de espera inferior a 60 segundos.

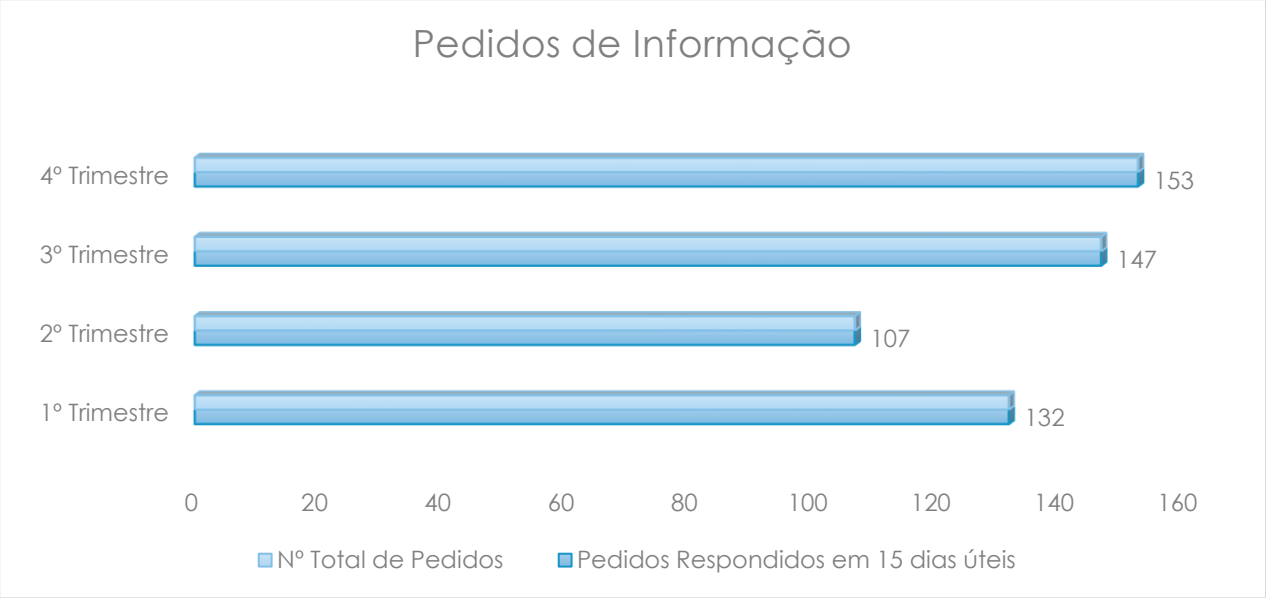


## 1.3 Pedidos de Informação recebidos por escrito

A Logica Energy recebeu um total de 539 pedidos de informação por escrito, no ano de 2019.

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 2019, 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 2019, 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 2019, 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 2019 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 2019 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:

- Criado canal de comunicação específico para comunicação de leituras, através do site;
- Reforço da importância da comunicação de leituras, através de envio de SMS Alerta;
- 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.