RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2023

TRANSFORME A SUA ENERGIA CONNOSCO

Índice

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

1. Enquadramento

A Logica Energy, Lda, doravante designada como Logica Energy, detém a licença de comercialização de eletricidade em regime de mercado.

Trabalhamos diariamente para oferecer o melhor serviço, com uma equipa dedicada, com a certeza de que queremos os clientes mais satisfeitos.

2. Nota Introdutória

O presente relatório foi elaborado nos termos do artigo 119.º do Regulamento da Qualidade de Serviço.

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
- ✓ Reclamações

A Logica Energy continuar a apostar na implementação de melhores práticas de serviço comercial.

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.

3. Indicadores gerais de qualidade de natureza comercial

3.1 Meios de Atendimento Obrigatórios

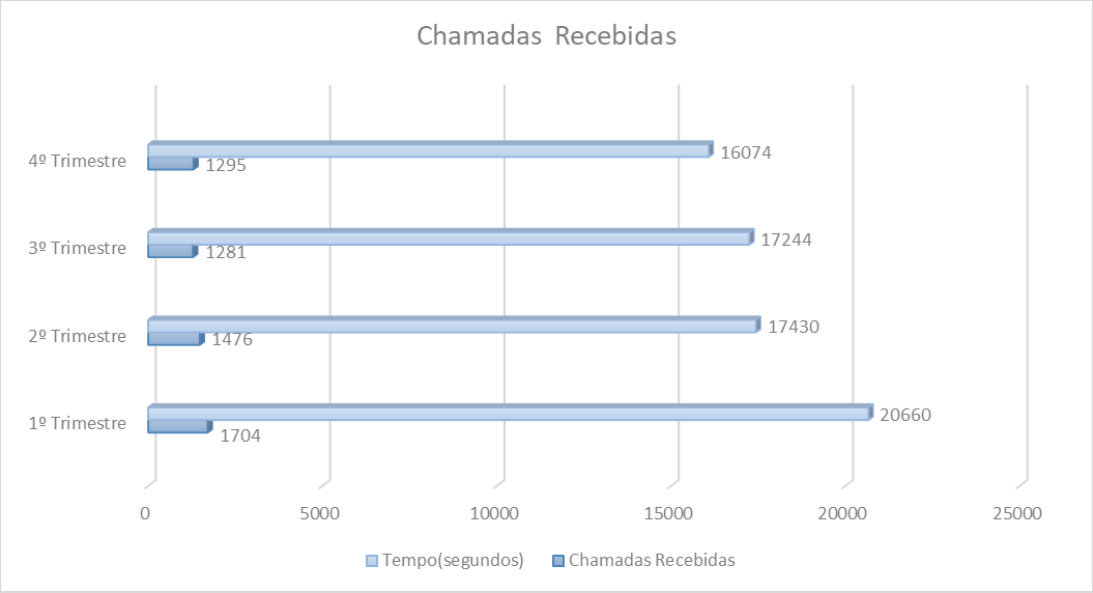
A Logica Energy tem ao dispor dos clientes várias formas de contacto, nomeadamente, através do website, através de email e atendimento telefónico.

3.1.1 Atendimento Telefónico Comercial

Nos termos do disposto no artigo 54 do RQS "Avaliação do desempenho no atendimento telefónico comercial", os comercializadores deverão disponibilizar aos seus clientes o serviço de atendimento comercial.

A Logica Energy sempre disponibilizou uma linha de contacto telefónico com o prefixo «2», dada a sua gratuitidade para grande parte dos clientes.

Durante o ano 2023 a Logica Energy registou 5756 chamadas, com tempo de espera inferior a 60 segundos.



O indicador geral relativo ao tempo de atendimento é de 100%.

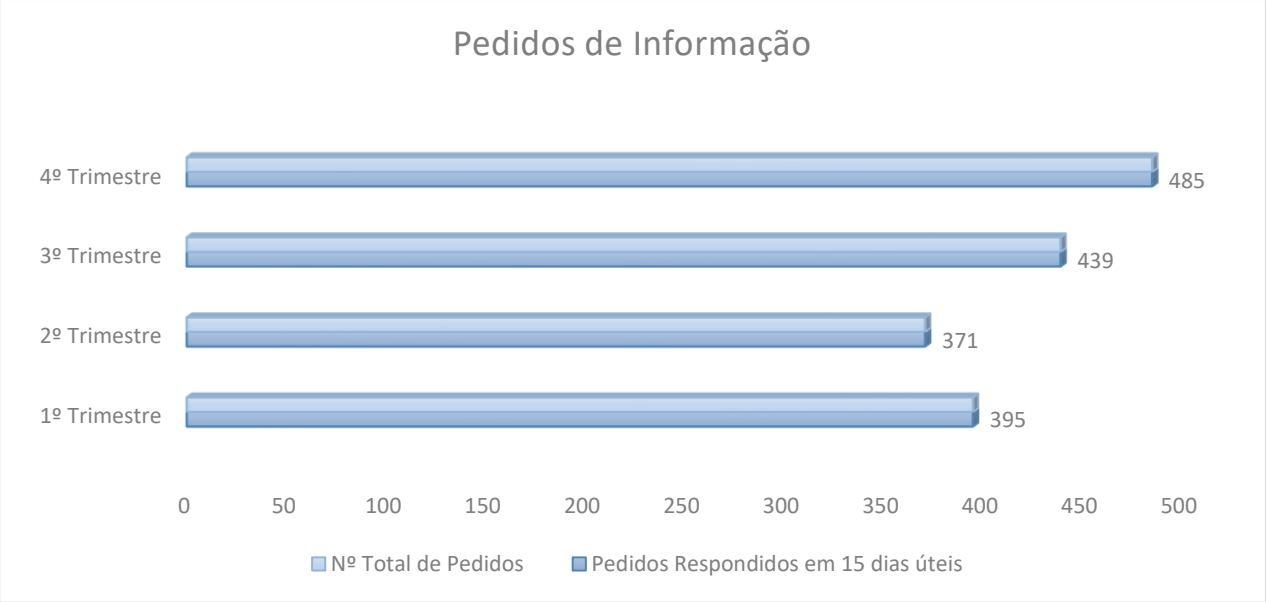
3.2 Pedidos de Informação recebidos por escrito

A Logica Energy recebeu um total de 1690 pedidos de informação por escrito, no ano de 2023.

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 de 100%.



4. Compensações

No ano 2023, as compensações pagas e recebidas dos clientes, discriminado por tema e valor.

	Compensações Pagas 2023	
Temas	**Quantidade**	**Valor (€)**
Visitas Combinadas	130	2600
Restabelecimeno após interrupção	8	160
Reposta a Reclamações	2	40
Reagendamento/Cancelamento	15	300
Interrupções	26	1203,05
Indisponibilidade de agenda	3	60

Figura 1 Compensações Pagas 2023

	Compensações Recebidas 2023	
Temas	**Quantidade**	**Valor (€)**
Assistência técnica avaria alimentação Cliente	26	520

Figura 2 Compensações Recebidas 2023

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

Durante o ano 2023, não aconteceu nenhum incidente na prestação de serviços ou na comunicação ao cliente.

6. Reclamações

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

Ao longo do ano de 2023, a Logica Energy rececionou 3 (três) reclamações.

O principal motivo de apresentação de reclamação, prendeu-se com Tarifas/Preços e Faturação.

7. Clientes com Necessidades Especiais e Prioritários

O Regulamento de Qualidade de Serviço prevê 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.

No seu artigo 114.º, o Regulamento de Qualidade de Serviço considera como Clientes Prioritários, clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico. Bem como clientes que prestam serviços de segurança ou de saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás cause graves alterações à sua atividade, designadamente:

• Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços

equiparados;

• Forças e serviços de segurança;

• Instalações de segurança nacional;

• Bombeiros;

• Proteção civil;

• Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo;

• Instalações penitenciárias;

No final do ano 2023, a carteira de Clientes da Logica Energy registava 5 (cinco) Clientes Necessidades Especiais e 2 (dois) Prioritários.

8. Medidas ou procedimentos implementados para acesso à informação.

Durante o ano 2023 a Logica Energy reforçou a sensibilização da equipa para entender as necessidades especiais dos clientes e a importância de uma comunicação inclusiva, disponibiliza também, através de website informação relativa às condições de acesso e também através de endereço postal ou eletrónico.

A Logica Energy disponibiliza ainda aceso á área de clientes.

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

No exercício do ano de 2023 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:

- 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;
- Envio do folheto anual;
- Melhoria do sistema de gestão interno, o que se traduziu em automatização de processos.

A Logica Energy pretende otimizar e melhorar o reporte de informações de forma a assegurar o 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.

10. 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.