RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2024

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. Restabelecimentos 4
6. Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes mais significativos na comunicação e na prestação de serviços ao cliente 4
7. Reclamações 5
8. Clientes com Necessidades Especiais e Prioritários 5
9. Medidas ou procedimentos implementados para acesso à informação. 6
10. Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço. 6
11. Ações de verificação do cumprimento das disposições regulamentares relativas à qualidade de serviço. 7

1. Enquadramento

A Logica Energy, Lda, doravante designada como Logica Energy, detém a licença de comercialização de eletricidade em regime de mercado, atuando com transparência, e eficiência no setor.

Trabalhamos diariamente para oferecer o melhor serviço, com uma equipa experiente e dedicada, com a certeza de que queremos garantir a máxima satisfação dos clientes.

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

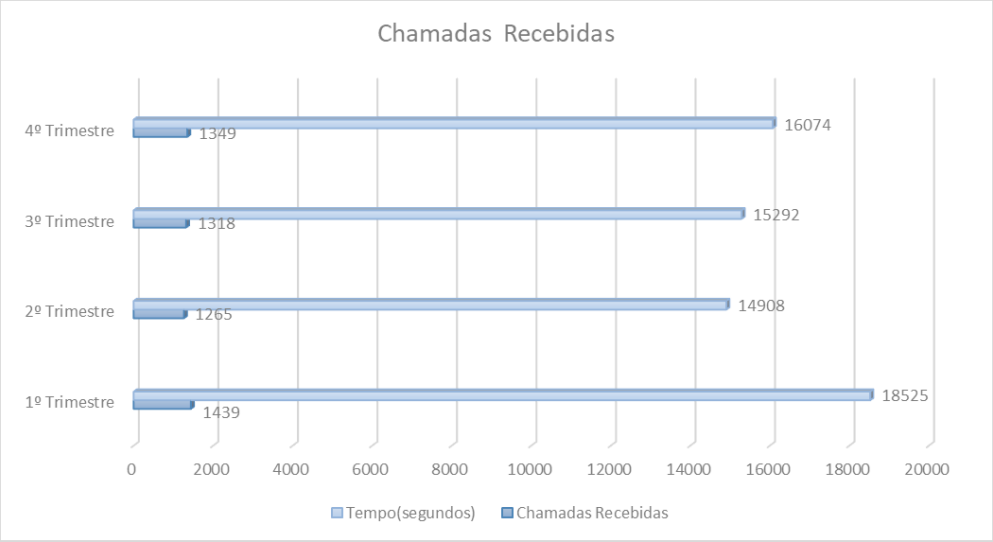
A Logica Energy tem ao dispor dos clientes várias formas de contacto, nomeadamente, através do website, através de email e atendimento telefónico.

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 2024 a Logica Energy registou 5371 chamadas, com tempo de espera inferior a 60 segundos.



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

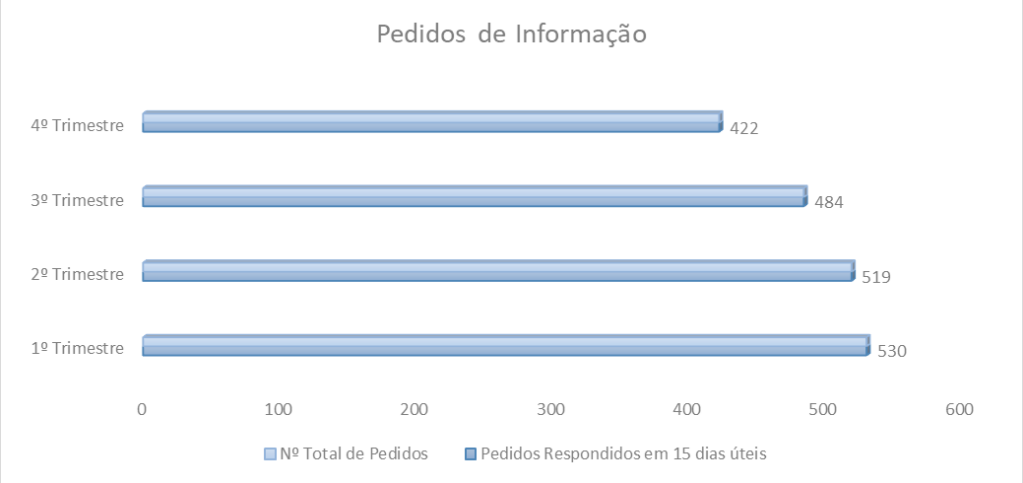
3.2 Pedidos de Informação recebidos por escrito

A Logica Energy recebeu um total de 1955 pedidos de informação por escrito, no ano de 2024.

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 2024, as compensações pagas e recebidas dos clientes, discriminado por tema e valor.

	Compensações Pagas 2024	
Temas	**Quantidade**	**Valor (€)**
Visitas Combinadas	121	2420
Restabelecimento após interrupção	5	100
Resposta a Reclamações	2	40
Reagendamento/Cancelamento	15	300
Interrupções	14	154,33
Assistência Técnica Avaria	2	40
Indisponibilidade de Agenda	53	1060

Figura 1 Compensações Pagas 2024

	Compensações Recebidas 2024	
Temas	**Quantidade**	**Valor (€)**
Avaria Alimentação Cliente	41	820

Figura 2 Compensações Recebidas 2024

5. Restabelecimentos

Restabelecimento de fornecimento	**232**
Restabelecimento Urgente	**4**

Figura 3 Restabelecimentos em 2024

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

Durante o ano 2024, não aconteceu nenhum incidente na prestação de serviços ou na comunicação ao cliente.

7. Reclamações

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

Ao longo do ano de 2024, a Logica Energy rececionou 3 (três) reclamações.

O principal motivo de apresentação de reclamação, prendeu-se com Faturação e Contratação.

8. 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 2024, a carteira de Clientes da Logica Energy registava 6 (seis) Clientes Necessidades Especiais e 3 (três) Prioritários.

9. Medidas ou procedimentos implementados para acesso à informação.

Durante o ano de 2024, a Logica Energy reforçou a sensibilização da sua equipa para a importância de compreender as necessidades especiais dos clientes e adotar uma comunicação cada vez mais inclusiva. Nesse sentido, foram promovidas ações internas com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento e garantir um relacionamento mais acessível e empático com todos os clientes.

Adicionalmente, a Logica Energy disponibiliza informação clara sobre as condições de acesso aos seus serviços através do website oficial, bem como por meio de correio postal ou endereço eletrónico, assegurando diferentes canais de comunicação de acordo com as preferências e necessidades dos clientes.

A empresa disponibiliza ainda uma área de cliente online, que permite o acesso personalizado a dados de consumo, faturas, promovendo a autonomia e conveniência no relacionamento com a comercializadora.

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

No decurso do ano de 2024 a Logica Energy, promoveu sempre um diálogo ativo e contínuo com cliente, de forma a promover a literacia energética e fortalecer a relação de proximidade com os seus clientes. Algumas das estratégias adotadas foram:

- Através de contacto direto com o cliente nos esclarecimentos de dúvidas relacionadas com o setor;
- Disponibilização de informação relevante sobre o fornecimento de energia elétrica no website institucional www.logicaenergy.pt;
- Envio anual de folhetos informativos de acordo com a legislação em vigor;
- Melhoria do sistema de gestão interno, resultando na automatização de processos e maior eficiência na resposta ao cliente.

Estas ações refletem o compromisso da Logica Energy com a melhoria contínua da qualidade de serviço, não só no cumprimento do estabelecido no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), mas também na eficiência operacional e na promoção de uma relação de confiança e transparência com os seus clientes.

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

A Logica Energy promoveu a melhoria contínua do sistema de gestão interno, o que se traduziu em automatização de processos e otimização dos sistemas. O objetivo principal é continuar a melhorar os sistemas de informação de modo a dar cumprimento a todas as exigências do mercado, aumentar a eficiência operacional, reduzir erros manuais.