

# RELATÓRIO DE QUALIDADE DE SERVIÇO 2025

*TRANSFORME A SUA ENERGIA CONNOSCO*

## Índice

1. Enquadramento.....	1
2. Nota Introdutória.....	1
3. Indicadores gerais de qualidade de natureza comercial.....	2
3.1 Meios de Atendimento Obrigatórios .....	2
3.1.1 Atendimento Telefónico Comercial .....	2
3.2 Pedidos de Informação recebidos por escrito .....	3
4. Compensações .....	4
5. Interrupções e Restabelecimentos.....	4
6. Caracterização quantitativa e qualitativa dos incidentes mais significativos na comunicação e na prestação de serviços ao cliente .....	5
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, aprovado pela ERSE, estabelece as regras que definem e procuram garantir um nível mínimo de qualidade na prestação de serviços aos clientes, designadamente através de disposições relativas a:

- ✓ Competências, responsabilidades e obrigações das entidades envolvidas;
- ✓ Indicadores e padrões de qualidade de serviço;
- ✓ Compensações devidas pelo incumprimento dos indicadores individuais;
- ✓ Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários;
- ✓ Reclamações.

Os indicadores apresentados no presente relatório são monitorizados e reportados à ERSE com periodicidade regular, permitindo avaliar o desempenho da Logica Energy face aos padrões de qualidade de serviço definidos no enquadramento regulamentar.

A Logica Energy mantém o seu compromisso com a implementação das melhores práticas de serviço comercial. Nesse sentido, é realizado um acompanhamento contínuo do desempenho dos indicadores gerais de Qualidade de Serviço Comercial, em paralelo com a caracterização do nível de satisfação dos clientes.

### 3. Indicadores gerais de qualidade de natureza comercial

#### 3.1 Meios de Atendimento Obrigatórios

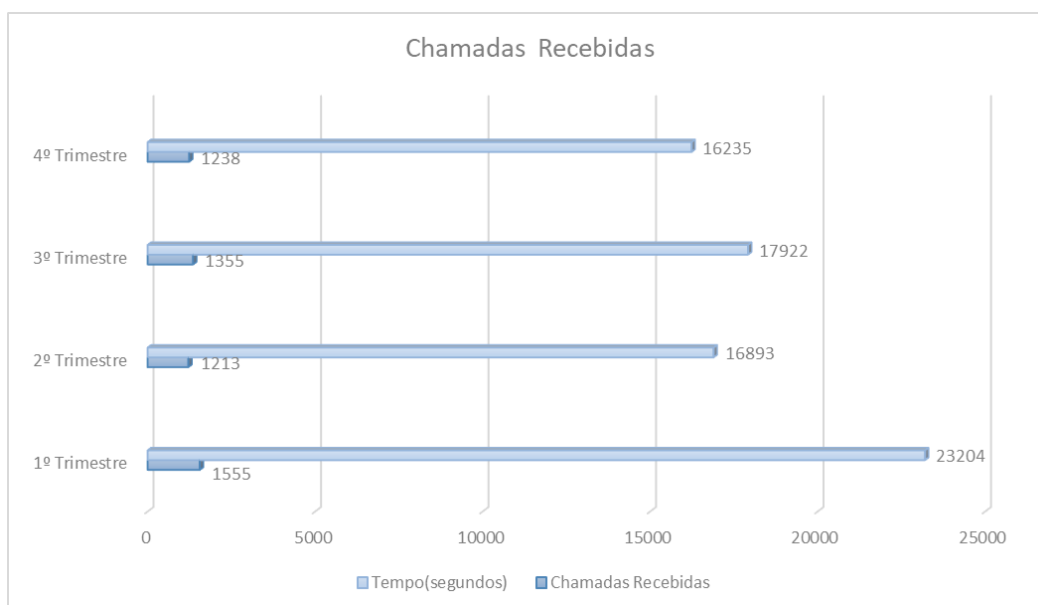
A Logica Energy tem ao dispor dos clientes várias formas de contacto, nomeadamente, através do website, através de email e atendimento telefónico.

##### 3.1.1 Atendimento Telefónico Comercial

Nos termos do disposto no artigo 54.º 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 gratuidade para grande parte dos clientes.

Durante o ano 2025 a Logica Energy registou 5361 chamadas, com tempo de espera inferior a 60 segundos.



O indicador geral relativo ao atendimento telefónico comercial é de 100%.

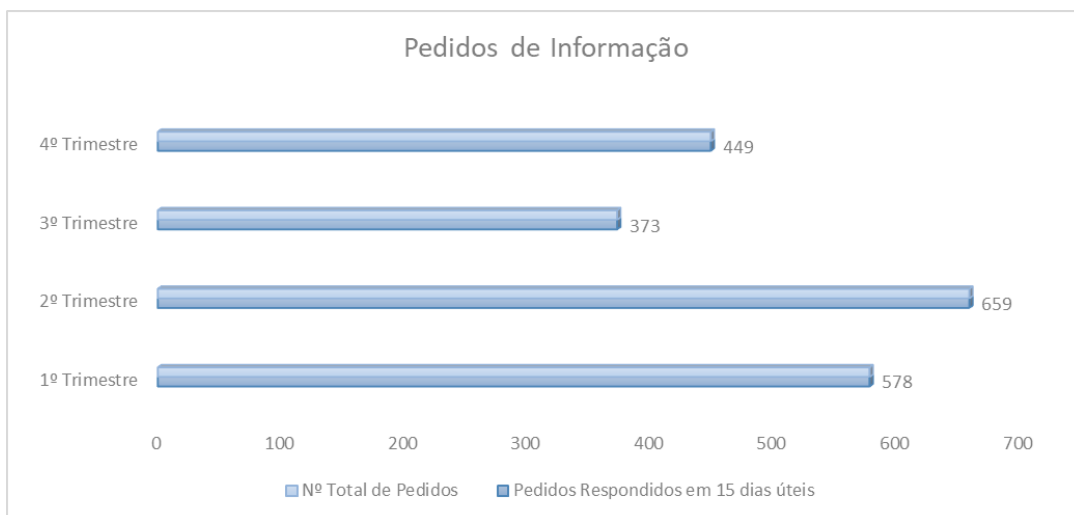
### 3.2 Pedidos de Informação recebidos por escrito

A Logica Energy recebeu um total de 2059 pedidos de informação por escrito, no ano de 2025.

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 questões contratuais seguindo de liquidação/pagamentos e pedidos de cotação.

O indicador geral relativo ao atendimento dos pedidos de informação é de 100%.



## 4. Compensações

No ano 2025, as compensações pagas e recebidas dos clientes, discriminado por tema e valor.

Temas	Compensações Pagas 2025	
	Quantidade	Valor (€)
Visitas Combinadas	115	2300
Restabelecimento após interrupção	8	160
Resposta a Reclamações	2	40
Reagendamento/Cancelamento	1	20
Interrupções	8	260,62
Assistência Técnica Avaria	6	120
Indisponibilidade de Agenda	24	480

Figura 1 - Compensações Pagas 2025

Temas	Compensações Recebidas 2025	
	Quantidade	Valor (€)
Avaria Alimentação Cliente	46	920
Visitas Combinadas -Resp - Cliente	40	800

Figura 2 - Compensações Recebidas 2025

## 5. Interrupções e Restabelecimentos

Durante o ano 2025 foram registadas 157 interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente e 333 reduções de potência contratada.

A média do tempo de comunicação entre a Logica Energy junto do Operador de Rede de Distribuição (ORD), foi inferior a 30 minutos.

Interrupções de Fornecimento de Energia com tarifa social	11
Interrupções de Fornecimento de Energia sem tarifa social	146
Reduções de Potência Contratada com tarifa social	36
Reduções de Potência Contratada sem tarifa social	297
Restabelecimento de fornecimento	404
Restabelecimento Urgente	1

Figura 3 - Total Restabelecimentos em 2025

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

Durante o ano 2025, não aconteceu nenhum incidente mais significativo na prestação de serviços ou na comunicação ao cliente.

## 7. Reclamações

O tratamento de reclamações assume um papel determinante na avaliação da qualidade de serviço, na medida em que permite identificar áreas de melhoria e contribuir para o reforço da satisfação dos clientes.

O prazo de resposta definido pela Logica Energy é de 15(quinze) dias úteis.

No decorrer do ano de 2025, a Logica Energy recebeu 6 (seis) reclamações, cujos principais motivos se prenderam com Faturação e Interrupção de Fornecimento.

## 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 2025, a carteira de Clientes da Logica Energy registava 2 (dois) Clientes com Necessidades Especiais e 1 (um) cliente Prioritário.

## **9. Medidas ou procedimentos implementados para acesso à informação.**

Durante o ano de 2025, 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 2025 a Logica Energy, promoveu sempre um diálogo ativo e contínuo com o cliente, de forma a promover a literacia energética e fortalecer a relação de proximidade com os clientes. Neste sentido, algumas das estratégias adotadas foram:

- Através de contacto direto com o cliente no esclarecimento de dúvidas relacionadas com o setor;
- Disponibilização de informação relevante sobre o fornecimento de energia elétrica através do website institucional em [www.logicaenergy.pt](http://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, tendo em vista não só no cumprimento do estabelecido no Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS), como 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 na automatização de processos e otimização dos sistemas. O principal objetivo passa por continuar a melhorar os sistemas de informação, de modo a dar cumprimento a todas as exigências do mercado, aumentar a eficiência operacional e reduzir eventuais erros. Prova disso é o reduzido número de reclamações registadas, as quais são acompanhadas de forma atenta e individualizada, assegurando uma resposta atempada e eficaz em cada situação.