



**coopérnico**

*Energia verde, Sustentabilidade  
Cidadania*

# Relatório de Qualidade de Serviço Coopérnico 2021

## Setor Eletricidade



## Índice

A Coopérnico .....	3
1. Enquadramento .....	5
2. Serviços de Atendimento Disponíveis .....	5
2.1. Atendimento telefónico.....	5
2.2. Atendimento telefónico para comunicações de leituras .....	6
2.3. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras .....	6
2.4. Pedidos de informação apresentados por escrito.....	6
3. Reclamações.....	7
4. Visitas Combinadas .....	8
5. Outras informações de Qualidade de Serviço Comercial.....	9
5.1. Visitas combinadas.....	9
5.2. Clientes Prioritários .....	9
5.3. Informação disponível e publicada .....	9
5.4. Ações mais relevantes tomadas para a melhoria da qualidade de serviço prestada .....	9

## A Coopérnico

O ano de 2021 foi o primeiro ano civil completo de atividade, pelo que foi um ano de grandes alterações e transformação daquela que era a atividade da Cooperativa. Neste ano foi necessário proceder à separação das atividades de comercialização e produção tendo-se constituído em plena pandemia, uma nova entidade para enquadrar o negócio de produção (32 centrais solares fotovoltaicas). Está atualmente em curso a transferência da titularidade destas pequenas centrais para a nova entidade detida a 100% pela Cooperativa.

A atividade de comercialização assenta numa oferta direcionada para as pequenas e médias empresas, consumidores individuais e sector social da economia portuguesa.

Tratando-se a Coopérnico de uma entidade do sector social que preconiza um modelo energético descentralizado com empoderamento do consumidor com fortes preocupações no desenvolvimento de uma sociedade descarbonizada, destacamos como principais elementos diferenciadores:

- oferta de energia 100% renovável a todos os clientes - objetivo alcançado no segundo semestre de 2020 com recurso a garantias de origem de produtores nacionais;
- proximidade na relação com o cliente, sendo este cooperador e elemento participante na gestão estratégica da cooperativa, desenvolvendo diversos momentos de comunicação e fomentando a participação ativa dos consumidores na cooperativa;
- criando relações comerciais de proximidade e de compreensão mútua das necessidades dos nossos clientes/cooperadores e da equipa de colaboradores da cooperativa (100% cooperantes);
- política comercial transparente e discutida entre cooperantes antes de ser comunicada;
- preocupações de cariz social com os seus cooperantes e seu ecossistema, com principal ênfase no momento pandémico e de crise económica e social que exige uma outra abordagem das empresas às famílias e PME's;

Foi na prossecução destes objetivos que se caracterizou o nosso primeiro exercício completo de atividade na comercialização de energia elétrica, criando uma entidade distinta no panorama da Comercialização em Portugal.

## 1. Enquadramento

A qualidade de serviço de fornecimento de eletricidade tem um enquadramento regulamentar através do Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS) comum aos setores do gás e da eletricidade (Regulamento 406/2021 de 12 de maio).

O RQS tem por objetivo estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Elétrico Nacional (SEN), por forma a garantir um nível mínimo de qualidade de serviço prestado.

O RQS aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores das infraestruturas do setor (operadores de rede de distribuição, operador de rede de transporte).

A Coopérnico vem assim apresentar o seu desempenho na qualidade de serviço comercial prestada aos seus membros/clientes, tendo em consideração que o período em análise diz respeito ao ano civil de 2021.

Este relatório apenas faz referência aos pontos que são objeto de evidência e respetivo registo por parte da Coopérnico sendo que os restantes, igualmente previstos no artigo 110º do RQS, não se encontram mencionados no presente documento por não serem existentes no ano de 2021.

## 2. Serviços de Atendimento Disponíveis

A Coopérnico disponibiliza diferentes meios de atendimento aos seus membros/clientes, através de contacto telefónico, por escrito e pela sua página web.

### 2.1. Atendimento telefónico

Durante o ano de 2021, foram atendidas 2807 chamadas telefónicas, das quais 2628 foram efetivamente atendidas. Das 179 chamadas não atendidas, 100% dessas chamadas resultaram da desistência do cliente.

## Atendimento telefónico 2021 – Números acumulados

Nº de atendimentos efetuados	2628
Chamadas não atendidas por desistência do utilizador de serviço	179
<b>Total</b>	<b>2807</b>

Durante este ano alguns aspetos impactaram de forma significativa a atividade do Serviço de Apoio ao Cliente, nomeadamente:

- ✓ Alteração do tarifário fixo para preço indexado imposta pela subida reiterada dos preços da eletricidade;
- ✓ A execução do serviço em teletrabalho, devido ao contexto de pandemia.

Por sermos uma pequena comercializadora conseguimos que 100% dos nossos atendimentos cumpram com os padrões estabelecidos pelo RQS, refletindo-se num tempo de espera inferior a 60 segundos.

### 2.2. Atendimento telefónico para comunicações de leituras

No ano de 2021 foram recebidas 20 chamadas para comunicação de leituras, sendo que dessas, foram registadas com sucesso 100% leituras.

### 2.3. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras

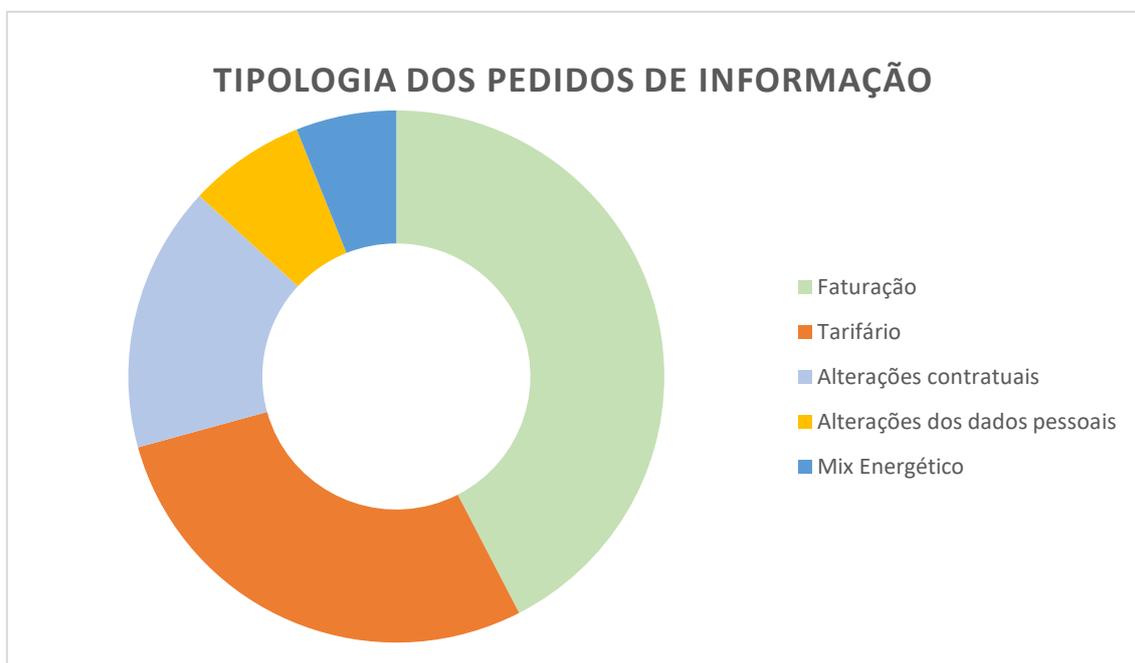
Adicionalmente, durante 2021, foram comunicadas 1124 leituras precedentes de outros meios de comunicação, 952 efetuadas através da internet e 172 comunicadas por escrito.

### 2.4. Pedidos de informação apresentados por escrito

Durante o período de 2021, a Coopérnico registou 2204 pedidos de informação apresentados por escrito, 100% dos quais receberam resposta em menos de 15 dias úteis, superando a meta dos 90% prevista no RQS.

Justificamos este aumento de pedidos de informação, relativo ao ano civil anterior, pela necessidade de alteração dos tarifários proveniente da escalada dos preços de eletricidade no mercado da energia.

Os temas dos pedidos de informação por escrito têm a seguinte distribuição percentual para o ano de 2021:



A maior percentagem recai sobre os pedidos de informação referentes à faturação, sendo reflexo do cenário de confinamento em que nos encontrávamos e sendo subjacente ao início da subida dos preços de eletricidade.

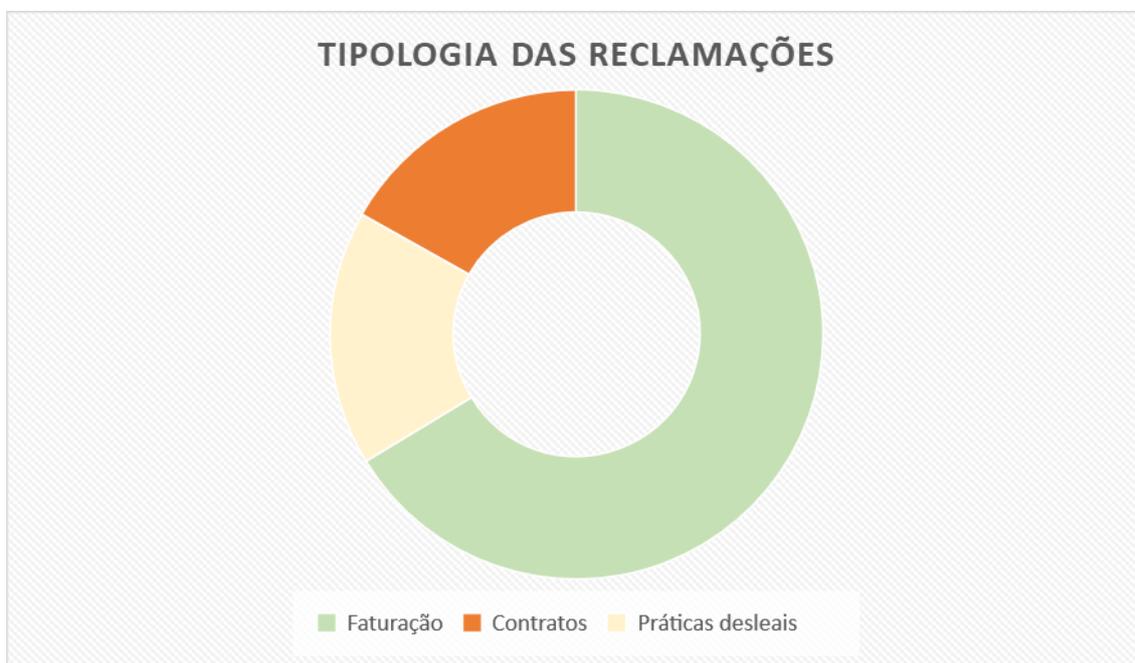
### 3. Reclamações

No ano de 2021 a Coopérnico sofreu uma diminuição considerável dos seus contratos de fornecimento de eletricidade devido à necessidade de alteração do seu tarifário fixo para preço indexado.

Em 2021, o mercado de eletricidade atingiu diariamente preços recorde originando contratos de fornecimento a preço indexado pouco atrativos. Consequentemente muitos

clientes/membros da Coopérnico migraram para comercializadoras que aplicavam a tarifa a preço regulado.

A Coopérnico tem também como atribuição a resposta a reclamações recebidas por escrito, correio ou email, e por telefone, tendo recebido 12 reclamações no decorrer do ano de 2021, tendo a seguinte tipologia:



A maioria das nossas reclamações, 66%, estão relacionadas com a faturação tendo já sido justificado que essa situação foi uma consequência da necessidade da Coopérnico, tendo em consideração a sua subsistência neste mercado, alterar o seu tarifário.

Todas as reclamações recebidas foram respondidas dentro do prazo de 15 dias úteis como previsto no artigo 59º do RQS.

O prazo médio de resposta a processos de reclamação foi no global de 1 dia útil.

#### 4. Visitas Combinadas

Durante o período de 2021 a Coopérnico procedeu ao registo de 232 visitas combinadas não tendo sido aplicado qualquer tipo de compensação por incumprimento como estabelecido no RQS.

## 5. Outras informações de Qualidade de Serviço Comercial

### 5.1. Visitas combinadas

No período analisado foram agendadas, através da Coopérnico, 232 visitas combinadas às instalações dos clientes.

### 5.2. Clientes Prioritários

A Coopérnico à data de 31 de dezembro de 2021 apenas registava 1 cliente prioritário.

### 5.3. Informação disponível e publicada

Site: <https://www.coopernico.org/>

Ao longo de 2021 o site da Coopérnico foi sendo reestruturado de forma a poder conter toda a informação que nos foi indicada, através da legislação e regulamentação aplicada ao setor, como sendo essencial aos nossos clientes e membros.

Considerando que a Coopérnico tinha um site já construído, foi feito um esforço substancial para melhorar o serviço prestado ao membro/cliente. Dentro deste espírito a Coopérnico continua a trabalhar para que toda a informação esteja acessível a todos.

### 5.4. Ações mais relevantes tomadas para a melhoria da qualidade de serviço prestada

No contexto já enumerado da Coopérnico, a qualidade de serviço é vista como um fator diferenciador face aos demais *players* do mercado português.

Neste sentido a cooperativa implantou sistemas de melhoria constante dos serviços aos seus clientes, consubstanciados pelo:

- Reforço da equipa de trabalho em linha com o crescimento de clientes;
- Diversas melhorias na qualidade da comunicação com os clientes;
- Diversos momentos de debate e introdução de processos participativos dos clientes/cooperadores para melhor entender as necessidades, preocupações e sugestões destes;

- Reforço da equipa com a contratação de um prestador de serviços de *compliance* em regime de outsourcing;
- Implementação de auditorias internas de forma a aferir o cumprimento com a legislação e regulamentação aplicada ao setor elétrico.

Não podemos deixar de salientar que dado o cenário de guerra que nos encontramos a atravessar que influenciam de forma abrupta o nosso mercado e que veio conseqüentemente limitar os nossos recursos desde logo pela redução do nosso número de clientes se traduziu na redução de outras iniciativas que pensamos que seriam importantes para a melhoria da nossa qualidade de serviço.

Não obstante, continuaremos sempre a colocar a qualidade de serviço e subsequente cumprimento com as normas estipuladas para este setor como uma das nossas prioridades.