



coopérnico

*Energia verde, Sustentabilidade
Cidadania*

Relatório de Qualidade de Serviço Coopérnico 2022

Setor Eletricidade



Índice

A Coopérnico	3
1. Enquadramento	5
2. Serviços de Atendimento Disponíveis	6
2.1. Atendimento telefónico.....	6
2.1.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras	7
2.1.2. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras .	7
3. Pedidos de informação apresentados por escrito.....	8
4. Reclamações.....	9
5. Visitas Combinadas.....	9
6. Outras informações de Qualidade de Serviço Comercial	10
6.1. Clientes Prioritários.....	10
6.2. Informação disponível e publicada	10
6.3. Ações mais relevantes tomadas para a melhoria da qualidade de serviço prestada.....	10

A Coopérnico

O ano de 2020 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. 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;
- 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 PMEs.

Com a subida dos preços de eletricidade, devido a fatores externos e agravados pelo clima de guerra, a Coopérnico durante o ano de 2022 viu-se obrigada a manter a sua oferta comercial de apenas tarifário a preço indexado a todos os seus membros.

Situação essa que manteve a situação de migração de muitos dos seus membros para outras comercializadoras, com maior destaque para as que aplicam tarifas com preço regulado que à data conseguiam garantir uma maior estabilidade no tarifário e asseguravam preços abaixo dos valores praticados no mercado liberalizado. Situação que foi alterada no 4º trimestre de 2022, devido às alterações externas no mercado de eletricidade, onde o preço indexado passou a ser economicamente vantajoso para os consumidores e conseqüentemente a Coopérnico verificou um aumento muito acentuado da sua carteira de membros.

Obstante esta heterógena conjuntura a Coopérnico manteve-se na prossecução dos seus objetivos através de uma identidade que se mantém distinta no panorama de 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).

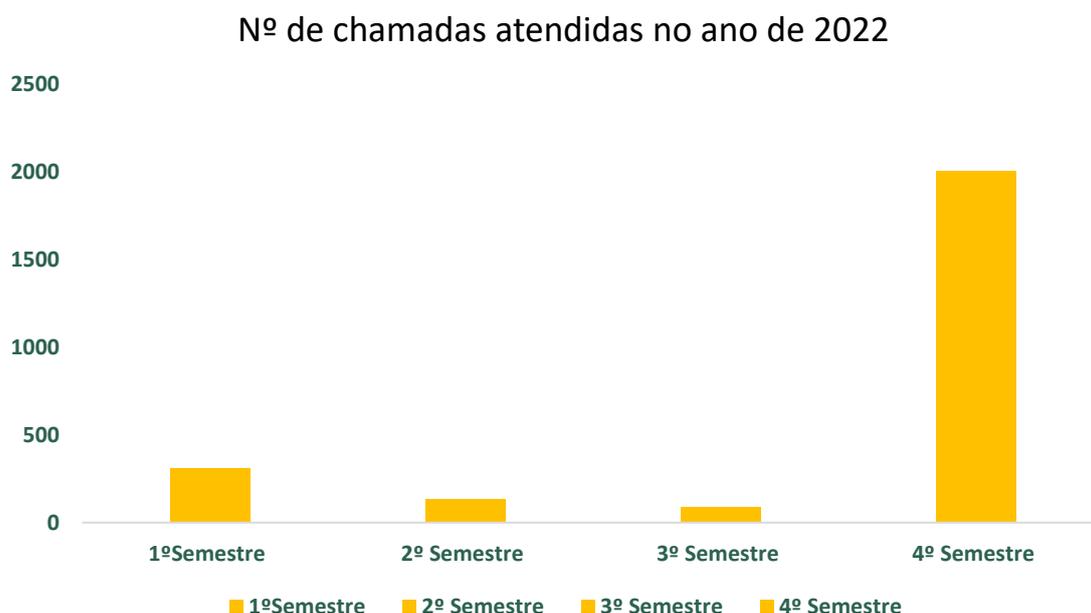
A Coopérnico vem assim apresentar o seu desempenho na qualidade de serviço comercial prestada aos seus membros/clientes, tendo em consideração que o período em análise diz respeito ao ano civil de 2022. Este relatório apenas faz referência aos pontos que são objeto de evidência e respetivo registo por parte da Coopérnico sendo que os restantes, igualmente previstos no artigo 110º do RQS, não se encontram mencionados no presente documento por serem verificáveis no ano de 2022. A Coopérnico tudo continua a fazer para que o nível de qualidade de serviço se mantenha dentro dos padrões habituais.

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 2022, foram atendidas 2532 chamadas telefónicas, tendo as mesmas sido efetivamente atendidas, não se verificaram chamadas não atendidas no decorrer do ano de 2022.



No

4º trimestre de 2022 com as descidas históricas dos preços de eletricidade o preço indexado tornou-se o tarifário mais vantajoso para os consumidores sendo por isso verificável o aumento de número de chamadas atendidas comparativamente aos trimestres anteriores.

Tendo percecionado as avultadas chamadas que iria receber devido à compensação em aderir ao tarifário indexado por parte dos consumidores, a Coopérnico recorreu à contratação de mais uma telefonista tendo assim conseguido atender eficazmente todas as chamadas que lhe foram dirigidas. 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.

2.1.1. Atendimento telefónico para comunicações de leituras

No ano de 2022 foram recebidas 3 chamadas para comunicação de leituras, sendo que dessas, foram todas registadas com sucesso. O número residual, dentro deste âmbito, é justificável por a maioria dos nossos membros reportar os seus consumos através do portal do operador de rede de distribuição e por muitos deles já obterem contadores inteligentes nas suas instalações.

2.1.2. Outros meios de atendimento para comunicações de leituras

Adicionalmente, durante 2022, foram comunicadas 173 leituras precedentes de outros meios de comunicação, 47 efetuadas através da internet e 126 comunicadas por escrito.

3. Pedidos de informação apresentados por escrito

Durante o período de 2022, a Coopérnico registou 2271 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.

Verificou-se um aumento significativo, relativamente aos pedidos de informação apresentados por escrito, no 4º trimestre justificado pelo aumento de contratos de fornecimento celebrados com a Coopérnico devido à vantagem de adesão para um tarifário de preço indexado.

Os temas dos pedidos de informação por escrito têm a seguinte distribuição percentual para o ano de 2022:



A maior percentagem recai sobre os pedidos de informação referente ao tarifário, refletindo a procura de muitos consumidores por tarifários a preço indexado.

4. Reclamações

No ano de 2022 a Coopérnico sofreu uma queda acentuada no número dos seus membros, situação que se foi alterando no 4º trimestre com a acentuada celebração de novos contratos de fornecimento de eletricidade. A Coopérnico tem também como atribuição a resposta a reclamações recebidas por escrito, correio ou email, e por telefone, tendo recebido 6 reclamações no decorrer do ano de 2022. O baixo número de reclamações recebidas durante o ano de 2022 justifica-se pela relação de proximidade que a Coopérnico estabelece com os seus membros e por durante o ano ter havido uma forte migração destes para o mercado regulado com a exceção do 4º trimestre em que se deu o início de celebração de novos contratos.

Atendendo ao comportamento tendencial dos consumidores, os períodos em que surgem um maior número de dúvidas ou reclamações contratuais concentram-se mais em períodos de finais de contrato, sendo por isso compreensível o baixo número de reclamações registadas ao longo do ano de 2022. 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.

5. Visitas Combinadas

Durante o período de 2022 a Coopérnico procedeu ao registo de 60 visitas combinadas não tendo sido aplicado qualquer tipo de compensação por incumprimento como estabelecido no RQS.

6. Outras informações de Qualidade de Serviço Comercial

6.1. Clientes Prioritários

A Coopérnico à data de 31 de dezembro de 2022 não registava a existência de clientes prioritários.

6.2. Informação disponível e publicada

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

No ano de 2022 o site da Coopérnico foi reestruturado e melhorado de forma a poder conter toda a informação que nos é imposta, através da legislação e regulamentação aplicada ao setor, como sendo essencial aos nossos clientes e membros.

A par desta divulgação, cumprimos com a informação que deve sere reportada anualmente a todos os nossos membros que com a Coopérnico têm um contrato de fornecimento de eletricidade.

6.3. 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, quer online como presenciais, dos nossos membros para melhor entender as necessidades, preocupações e sugestões destes;
- Continuidade na realização de auditorias internas de forma a aferir o cumprimento com a legislação e regulamentação aplicada ao setor elétrico.

A Coopérnico define continuamente medidas em prol da melhoria dos procedimentos de atendimento comercial, garantindo o cumprimento dos níveis de avaliação ao longo do seu crescimento e manutenção neste mercado.