



Relatório de Qualidade de Serviço

2024

Coopérnico – Cooperativa de Desenvolvimento Sustentável CRL

coopernico@coopernico.org | 213 461 803

Rua de São Nicolau 73, 3º Dto, 1100-548 Lisboa

Índice

1. Apresentação Coopernico	3
2. Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço.....	3
3. Serviço de Atendimento ao Cliente.....	Erro! Marcador não definido.
4. Reclamações	Erro! Marcador não definido.
5. Visitas combinadas	Erro! Marcador não definido.
6. Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço.....	8

1. Apresentação Coopérnico

A Coopérnico, fundada em 2013, tornou-se a primeira cooperativa de energias renováveis em Portugal. Esta iniciativa surgiu da vontade de um grupo de cidadãos que se uniu para um objetivo comum: envolver os cidadãos na criação de um setor energético mais justo, democrático e renovável. Foi assim que a Coopérnico iniciou em Portugal a produção de energia renovável, a comercialização de eletricidade sem fins lucrativos e a gestão democrática de uma empresa social no setor energético.

A Coopérnico faz parte do universo de mais de 2500 cooperativas de energia renovável que existem em toda a Europa. A Coopérnico tem mais de 6500 membros que se juntam a mais de 2 milhões de europeus que já pertencem a uma comunidade de energia.

A Coopérnico é ainda a única empresa social a atuar no mercado liberalizado de comercialização de energia desde 2020, e em cuja gestão os cooperantes podem participar ativamente. Em suma, trabalhamos em cooperação, sem fins lucrativos e assentes numa gestão democrática.

Dez anos passados a Coopérnico mantém-se como a única empresa social que comercializa energia elétrica em Portugal Continental, em concorrência direta com as outras grandes e pequenas empresas comercializadoras.

2. Introdução ao Relatório de Qualidade de Serviço 2024

Nos termos do Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores de Eletricidade e Gás (Regulamento n.º 826/2023, de 28 de julho), a Coopérnico - Cooperativa de Desenvolvimento Sustentável CRL, enquanto entidade comercializadora de energia elétrica, apresenta o seu Relatório Anual de Qualidade de Serviço relativo ao ano civil de 2024.

O Regulamento de Qualidade de Serviço estabelece um conjunto de indicadores e respetivos padrões mínimos de cumprimento de forma a assegurar uma monitorização e avaliação transversal da qualidade dos serviços comerciais prestados.

O presente relatório visa evidenciar o cumprimento dos padrões mínimos de qualidade de serviço comercial definidos pela ERSE.

3. Qualidade de Serviço Comercial

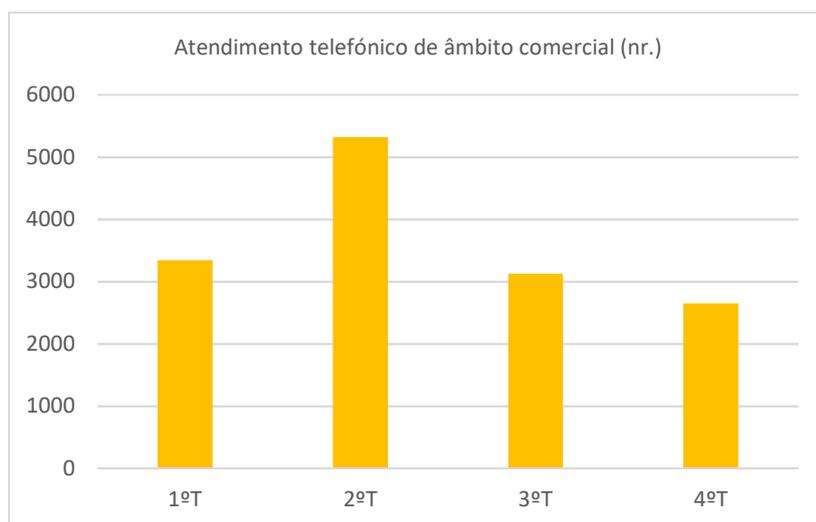
Esta avaliação é feita de indicadores individuais apresentados de seguida.

A Coopernico tem ao dispor dos clientes três formas de contacto, designadamente, correio eletrónico, área de cliente na sua página de internet e número de telefone fixo.

3.1. Indicadores gerais

3.1.1. Atendimentos telefónicos comerciais

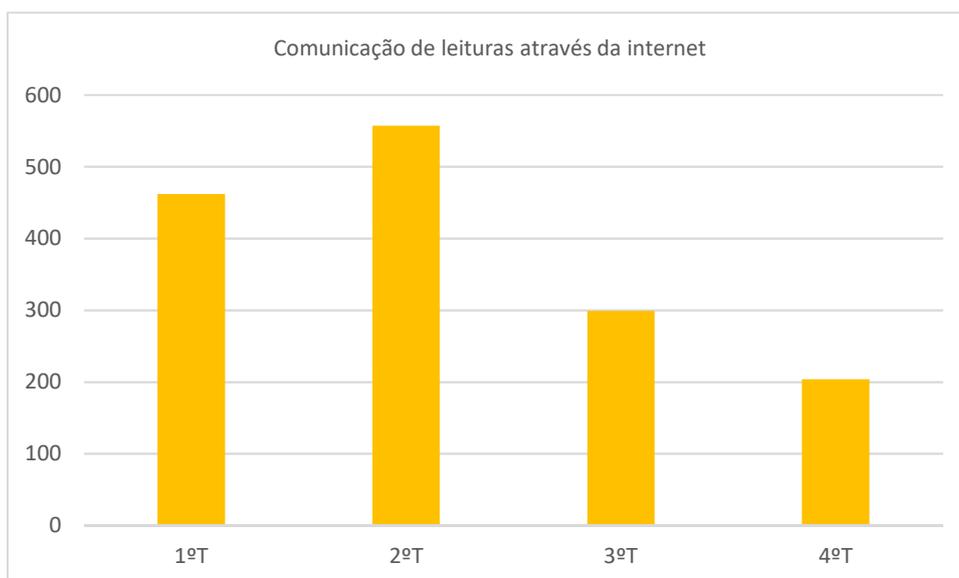
No ano de 2024 foram recebidos 14 440 atendimentos telefónicos comerciais relacionados com a atividade comercial da Coopernico.



A atividade de atendimento ao cliente da Coopernico está muito apoiada no canal atendimento telefónico. É objetivo da Coopernico continuar a formação contínua dos seus colaboradores, de forma a manter os níveis de serviço satisfatórios.

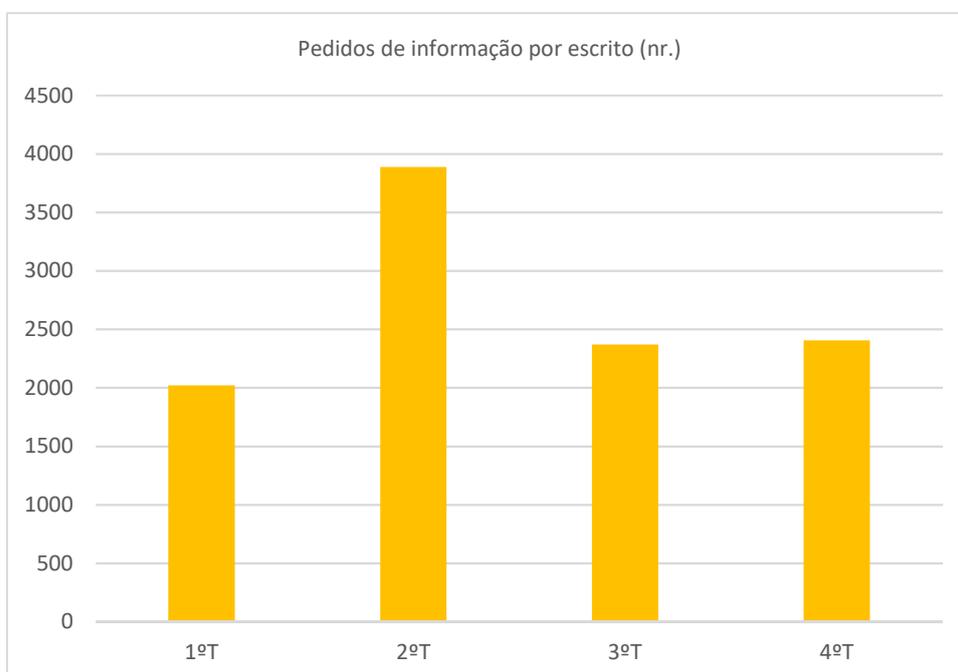
3.1.2. Comunicações de leituras

Durante o ano de 2024 foram registadas 1522 comunicações de leituras através da internet.



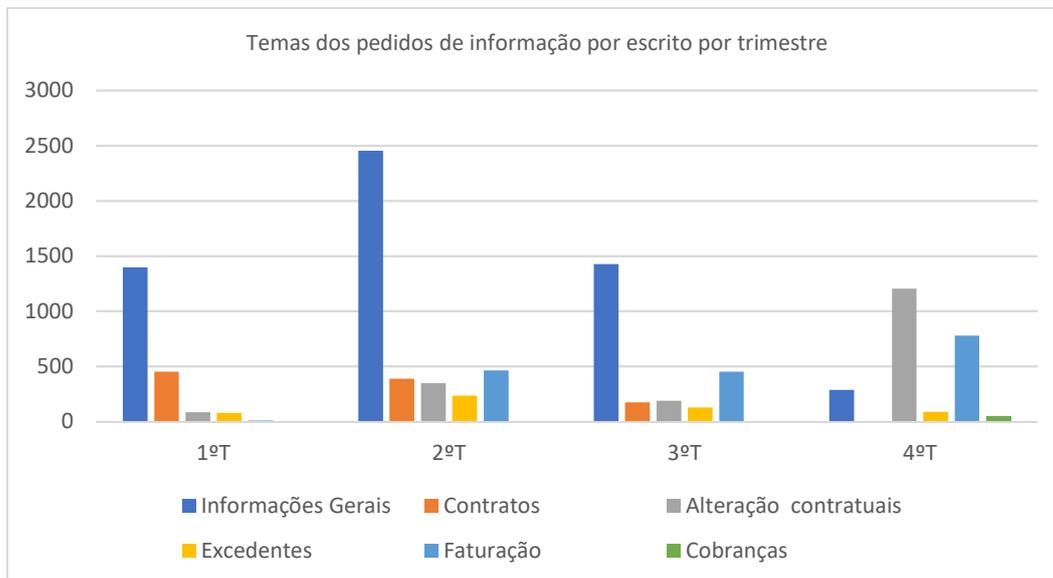
3.1.3. Pedidos de informação por escrito

Durante o ano de 2024 foram registados 10 683 pedidos de informação por escrito. Tendo disso respondidos 99% dos pedidos num prazo inferior a 15 dias. Este valor supera o valor padrão previsto na regulamentação, que refere que 90% dos pedidos devem ser respondidos neste prazo.

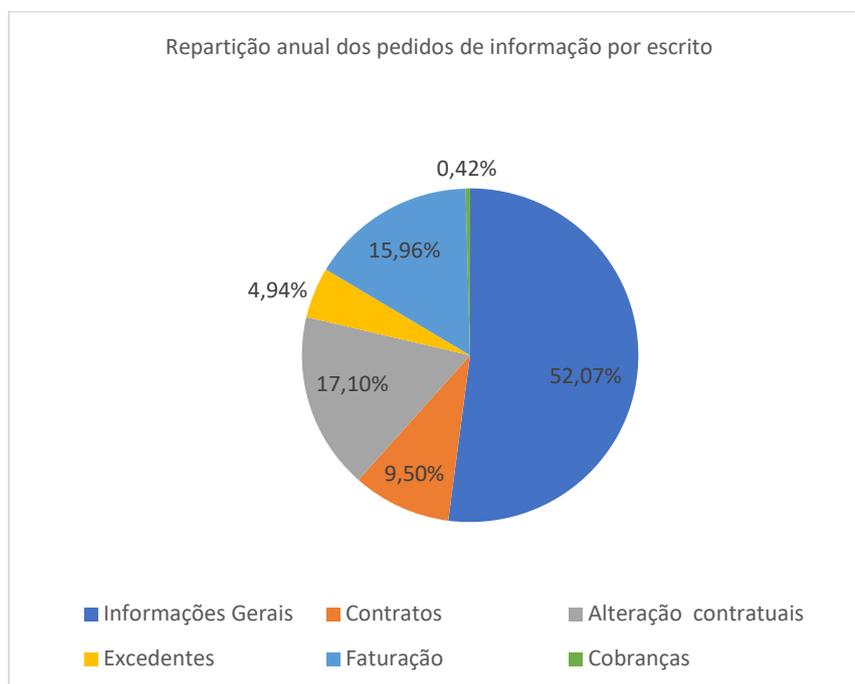


Desses registos, o maior destaque encontra-se nos pedidos de informação de carácter geral sendo o segundo relativo à faturação. Analisando por trimestre, verifica-se que o principal tema

de contacto foi a obtenção de informações gerais no 1º, 2º e 3º trimestre. No último, o principal tema foi as alterações contratuais.



Na análise do ano inteiro, os pedidos de informações gerais somaram mais de metade de todos os pedidos de informação por escrito.

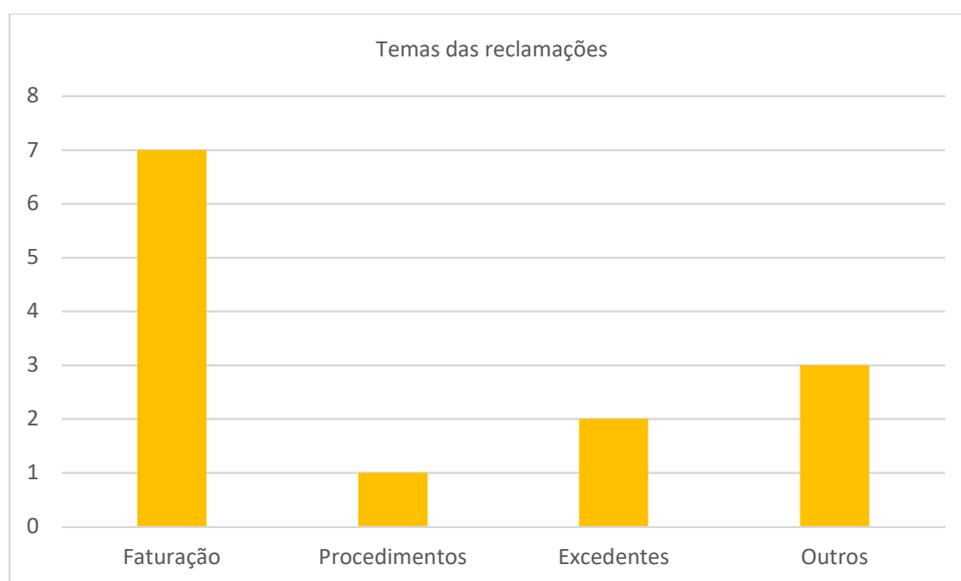


3.2. Indicadores gerais

3.2.1. Reclamações

De acordo com a regulamentação, os comercializadores têm o dever de responder às reclamações que lhe forem apresentadas da melhor forma possível e no prazo máximo de 15 dias úteis.

No ano de 2024 foram apresentadas à Coopernico 13 reclamações, as principais reclamações estavam relacionadas com a faturação e excedentes., sendo que 100% foram respondidas dentro dos prazos regulamentares.



3.2.2. Interrupção do fornecimento

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, durante o ano de 2024, foram registados 47 clientes prioritários sendo o seu aumento mais acentuado no 4º trimestre.

3.2.3. Clientes prioritários e com necessidades especiais

Durante o ano de 2024 não foram registadas interrupções do fornecimento por factos imputáveis aos clientes.

4. Ações de melhoria da qualidade de serviço

No ano de 2024 a Coopernico, no sentido de melhorar a sua capacidade de resposta e eficiência na prestação dos serviços prestados aos seus membros, tem vindo a investir na digitalização da informação, aumento e na formação dos seus recursos humanos.

Com esse objetivo, foram adotadas algumas estratégias:

- Aumento das sessões de esclarecimento com os membros e clientes a fim de esclarecer dúvidas relacionadas com a fatura da eletricidade e outros assuntos de interesse, garantindo, dessa forma, uma maior proximidade e confiança com todos;
- Melhoria contínua do sistema de registos e gestão interna, com o reforço da automatização dos processos de forma que os mesmos se tornem mais eficientes e eficazes;
- Melhoria contínua da página de internet e área de membro e cliente, a fim de uma melhor divulgação de informações relacionadas com a comercialização e com cada contrato, em particular;
- Auditorias internas de conformidade a toda a informação comercial divulgada aos membros e clientes;

Reuniões regulares internas e com as entidades competentes para avaliação de problemas identificados que possam afetar a qualidade de serviço e avaliação de formas de os minimizar ou mitigar.