



Relatório Qualidade de Serviço 2017

Setores Elétrico e Gás Natural

Índice



Introdução

Sumário Executivo

Caracterização do Processo de Liberalização

Caracterização da Atividade de Comercialização da IBERDROLA

Grau de Satisfação dos Clientes

Serviço global IBERDROLA

Metodologia aplicada

Principais conclusões

Serviço de atendimento telefónico IBERDROLA

Metodologia aplicada

Principais conclusões

Qualidade de Serviço de Âmbito Comercial

Atendimento presencial

Atendimento telefónico

Atendimento telefónico comercial

Atendimento telefónico em Call Centers (DL 134/2009)

Atendimento telefónico para comunicação de leituras e avarias

Pedidos de informação e reclamações

Pedidos de informação apresentados por escrito

Pedidos de informação solicitados no atendimento telefónico

Reclamações

Visitas combinadas

Clientes com necessidades especiais – Setor Elétrico

Situações de exclusão do pagamento de compensações

Ativações de fornecimento – Setor Elétrico

Mudança de comercializador – Setor Elétrico

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente
– Setor Elétrico

Auditorias

Anexos

Siglas e Acrónimos

Sumário

Executivo

A IBERDROLA está presente em mais de 40 países, com uma estratégia de crescimento sustentável, em atividades associadas à produção de eletricidade, mediante fontes renováveis e convencionais, à compra e venda de eletricidade e gás em mercados grossistas, ao transporte e distribuição de eletricidade, e à comercialização de eletricidade, gás e serviços energéticos associados. Contando com uma carteira comercial a nível internacional com mais de 30 milhões de clientes é considerada uma empresa de referência relativamente à qualidade do serviço prestado. Em Portugal, a IBERDROLA exerce maioritariamente atividades de comercialização de eletricidade. Refletindo a constante preocupação com a prestação de serviços de qualidade e com a satisfação das expectativas dos seus exigentes clientes, a IBERDROLA apresenta o presente Relatório da Qualidade de Serviço Comercial com o retrato das operações de natureza comercial realizadas durante o exercício de 2017.

De um modo genérico, verifica-se uma melhoria consistente dos indicadores de qualidade de serviço.

Na prossecução da sua atividade, apresenta como foco a satisfação dos seus clientes e o seu maior envolvimento. Cumprindo estes propósitos, pretende tornar-se numa empresa de referência na era digital, como demonstra o recente lançamento de canais de comunicação com os seus clientes e público em geral através das redes sociais Facebook e Twitter.

Também a App “Iberdrola Clientes Portugal” e o seu site têm sido alvo de constante atualização no sentido de tornar a sua utilização mais intuitiva, estando prevista a incorporação, a médio prazo, de novas funcionalidades de comunicação direta. De igual modo, as faturas que são cada vez mais claras e simples, respondendo desta forma às pretensões dos clientes. Está ainda previsto o lançamento de um programa de redução dos prazos de envio das faturas em papel, bem como alargar o âmbito das comunicações por SMS e correio eletrónico.

Enquadramento regulatório

Pese as primeiras experiências de implementação de iluminação pública em Portugal terem ocorrido ainda durante o século XIX, o acesso universal à eletricidade em território português apenas ocorreu já no final do século XX.

Os primeiros anos do século passado foram caracterizados pelo nascimento e desenvolvimento de múltiplas empresas locais de produção e distribuição de energia elétrica, numa lógica fragmentada de eletrificação das áreas urbanas.

O primeiro impulso real tendo em vista a eletrificação do território português e a criação de uma rede elétrica nacional ocorreu apenas após o fim da 2ª Grande Guerra Mundial. Esta segunda fase, que se estendeu ao longo de três décadas, transformou um serviço anteriormente errático e ineficaz na capacidade de responder às necessidades das populações, num serviço universal onde a sua eficácia se mede na Qualidade de Serviço prestado.

Pese a história do gás em Portugal também remontar aos finais do século XIX com a criação da rede de gás de cidade na área da Grande Lisboa, a introdução do gás natural em Portugal é uma atividade bem mais recente e remonta a 1997.

Durante os últimos 20 anos, tem-se assistido a uma dinâmica expansionista da rede de gás natural, com especial foco nos principais agregados industriais e populacionais, mas ainda longe de poder ser considerada de acesso universal.

As substanciais diferenças na natureza técnica entre ambos os setores, a que se associam estádios de maturação distintos, justificaram que desde que a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) passou a regular os setores elétrico e de gás natural, a Qualidade de Serviço destes tenha sido alvo de regulamentação autónoma e diferenciada.

Contudo, ambos os setores partilham da mesma lógica de atuação no que respeita à Qualidade de Serviço Comercial, razão pela qual a publicação dessincronizada dos Regulamentos de Qualidade de Serviço (RQS) setoriais originava que alguns assuntos equiparados tivessem níveis de Qualidade de Serviço diferenciados. Esta não uniformidade assumia particular relevância no crescente contexto dos clientes duais (clientes com contrato único de prestação de ambos os serviços).

Neste sentido, no início de 2018 entrou em vigor um novo RQS que tem como principal novidade o facto de ser comum a ambos os setores, garantindo a uniformidade da qualidade de serviço comercial, salvaguardando simultaneamente as objetivas diferenças de natureza técnica.

O novo RQS define, na vertente da Qualidade de Serviço Comercial, uma série de indicadores individuais, bem como indicadores gerais e respetivos padrões, comuns a ambos os setores, que permitem aferir o nível da qualidade do serviço prestado pelos comercializadores. Estes indicadores avaliam a qualidade do atendimento telefónico e presencial, bem como os prazos de resposta a reclamações e a pedidos de informação, entre outros.

Liberalização dos mercados de eletricidade e gás natural

A liberalização da atividade de comercialização no setor elétrico nacional tem sido um processo progressivo, sendo que a partir de setembro de 2006 todos os consumidores, de forma alargada, adquiriram a possibilidade de eleger no mercado o seu fornecedor de energia elétrica.

De igual forma, também no setor do gás natural a liberalização tem sido feita de forma progressiva com a possibilidade de livre escolha de comercializador para a totalidade dos consumidores a ocorrer apenas em janeiro de 2010.

Com a liberalização e a construção de um mercado interno de eletricidade e de gás natural espera-se um incremento da concorrência com impactos nos preços e na melhoria da qualidade de serviço comercial de forma a satisfazer adequadamente as necessidades dos consumidores.

Contudo, a efetiva liberalização do mercado apenas ocorrerá com extinção das tarifas transitórias de venda a clientes finais (TTVCF) que, após novo adiamento em 2017, está prevista para 31 de dezembro de 2020.

Atividade de Comercialização

O início da atividade de comercialização de eletricidade da IBERDROLA remonta a meados de 2002, com o primeiro fornecimento a iniciar-se a 1 de janeiro de 2003. Contudo, os primeiros dez anos de atividade foram dedicados em exclusivo ao setor empresarial, designadamente, às entidades com atividades consumidoras intensivas de energia elétrica, em virtude do calendário de liberalização definido e de algumas limitações tarifárias impostas até finais de 2012.

Só a partir de 2013, a IBERDROLA iniciou a comercialização de eletricidade nos segmentos residencial e de pequeno negócio. Em 2017, reafirmando a sua aposta

nestes segmentos, a IBERDROLA diversificou o seu portefólio comercial incluindo ofertas de gás natural.

Adicionalmente, a IBERDROLA tem disponibilizado aos seus clientes novos serviços complementares como a Assistência Gás, a Manutenção Gás, Proteção elétrica, entre outros.

No que se refere à sustentabilidade ambiental, este tema tem merecido cada vez mais importância e atenção por parte dos clientes, razão pela qual a IBERDROLA decidiu inovar uma vez mais, e diferenciar-se dos demais comercializadores, oferecendo aos seus clientes ofertas de eletricidade 100% Verde. Desta forma, tem sido capaz de posicionar-se no mercado residencial como um fornecedor de energia limpa, produzida a partir de fontes renováveis.

Com a preocupação de dar resposta às necessidades evidenciadas pelos seus clientes, em 2017 foram realizados desenvolvimentos ao nível da fatura que a tornaram mais clara e intuitiva. Ao mesmo tempo, foi introduzida a possibilidade de liquidar a fatura através da rede Payshop.

A IBERDROLA acredita que a prossecução desta estratégia de proximidade com os clientes assente numa oferta de serviços de qualidade permitirá consolidar a sua presença no mercado nacional enquanto comercializador de referência no setor energético.

Carteira acumulada de clientes IBERDROLA



A atratividade da proposta comercial da IBERDROLA fica comprovada pelo facto de, a 31 de dezembro de 2017, deter uma carteira total de 160 mil clientes, entre eletricidade e gás, o que representa um crescimento de 40% face ao ano anterior. A atratividade da proposta comercial da IBERDROLA fica comprovada pelo facto de, a 31 de dezembro de 2017, deter uma carteira total de 160 mil clientes, entre eletricidade e gás, o que representa um crescimento de 40% face ao ano anterior.

Grau de Satisfação dos Clientes

Programa “A Voz do Cliente”

A perceção de qualidade do seu serviço comercial é um aspeto central e de constante preocupação por parte da IBERDROLA, que tem como principal objetivo corresponder às expetativas dos seus clientes através da satisfação das suas necessidades.

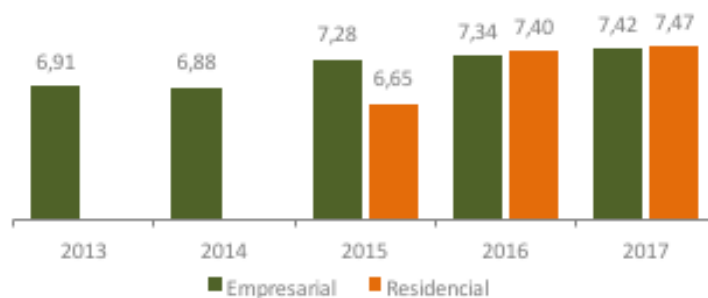
Não obstante o conhecimento da satisfação dos clientes ser percecionado no contacto direto com os mesmos, nomeadamente na sequência de pedidos de informação, de reclamações ou queixas, a IBERDROLA introduziu em 2011 o programa “A Voz do Cliente” que visa identificar as áreas de serviço comercial que requerem ações no sentido de aumentar a satisfação dos clientes. Neste contexto, quer no segmento residencial, quer empresarial, a IBERDROLA periodicamente averigua a satisfação dos seus clientes, por forma a constatar os aspetos mais valorizados por estes no que se refere à qualidade do serviço comercial.

Em 2017, verificou-se uma melhoria da satisfação global média do cliente empresarial com o serviço prestado pela IBERDROLA em Portugal, tendo o indicador alcançado 7,42, numa escala de 0 a 10, sendo que 75% dos inquiridos afirmaram estar Bastante ou Totalmente Satisfeitos com o serviço IBERDROLA.

No segmento residencial, a satisfação global média com a IBERDROLA manteve-se relativamente constante tendo atingido um valor de 7,47, com 66,5% dos inquiridos a afirmar estar Bastante ou Totalmente Satisfeitos com o serviço IBERDROLA.

Ao longo do tempo o nível de satisfação de ambos os segmentos foi convergindo, apresentando atualmente níveis muito próximos de satisfação, fruto principalmente do esforço envolvido na satisfação das necessidades do cliente residencial.

Satisfação Global média



Sendo o atendimento telefónico um dos principais meios de interação com os clientes, a IBERDROLA leva periodicamente a cabo estudos específicos cujas conclusões lhe permitem identificar áreas de melhoria, adaptar o serviço às necessidades dos clientes, detetar áreas onde se verifique uma perda de qualidade, e ainda dispor de uma informação quantificada sobre a evolução das expectativas e perceções dos clientes.

Para a grande maioria dos inquiridos (94%) o canal telefónico é o canal preferido para comunicar com a IBERDROLA, seguido do e-mail e, por fim, dos centros de atendimento presencial. O nível de Satisfação Global dos utilizadores do serviço telefónico é de 7,93 pontos numa escala de 0 a 10, sendo de destacar o facto de mais de 80% dos inquiridos referir estar bastante satisfeito com o Serviço.

Relativamente à eficácia do serviço, o nível de satisfação registado em 2017 foi o mais alto nos últimos anos com 83% dos clientes a confirmarem que a sua questão foi imediatamente solucionada com recurso a este meio de comunicação.

Qualidade de Serviço Comercial

Atendimento presencial

De acordo com o definido nos RQS elétrico e de gás natural em vigor em 2017, os comercializadores com centros de atendimento presencial devem avaliar o desempenho verificado nos seus centros de atendimento através do tempo de espera.

Todos os indicadores relacionados com o atendimento presencial são em comum para o setor elétrico e de gás natural.

No final de 2017 a IBERDROLA detinha 16 centros de atendimento presencial dispersos por todo país, tendo registado um total de 35.776 atendimentos. Para monitorização do desempenho foram selecionados 4 centros, sendo que a totalidade dos atendimentos realizados por estes centros representam cerca de 33% do total de atendimentos presenciais registados ao longo de 2017.

A avaliação do atendimento presencial é efetuado através de um indicador geral, que resulta no quociente entre o número de atendimentos com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos pelo número total de atendimentos realizados.

Em 2017, 83% dos atendimentos realizados nos centros monitorizados tiveram tempos de espera inferiores ou iguais a 20 minutos, sendo de salientar que o tempo médio de espera no atendimento foi de 12,3 minutos, correspondendo a uma redução significativa de 20% face ao ano anterior.

Atendimento telefónico

Atendimento telefónico comercial

A disponibilização ao cliente de um serviço de atendimento telefónico comercial é obrigatória por força dos RQS elétrico e de gás natural em vigor em 2017.

O serviço de receção de chamadas disponibilizado pela IBERDROLA é garantido através da linha de atendimento 808 50 20 50.

Enquanto comercializador em regime de mercado livre, a IBERDROLA optou por não incluir o serviço de receção de chamadas associadas à comunicação de avarias e à comunicação de leituras de modo automático.

Assim e de acordo com as instruções regulamentares em vigor em 2017 o atendimento telefónico comercial deverá ser avaliado por um indicador geral relativo ao tempo de espera calculado através do quociente entre o número de chamadas com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas. Note-se que os indicadores apresentados nesta secção são em comum para o setor elétrico e de gás natural.

Em 2017, a IBERDROLA recebeu um total de 193.778 contactos telefónicos de âmbito

comercial, correspondendo a um acréscimo de 14% face ao ano anterior. Este incremento do número de atendimentos telefónicos relativamente a 2016 é resultado do aumento do ritmo da atividade comercial e do conseqüente crescimento da carteira de clientes, com maior incidência no terceiro trimestre do ano.

O tempo médio de atendimento, que se situou nos 30 segundos, sofreu um aumento relativamente ao ano anterior (17 segundos) influenciado principalmente pela atividade do 3º trimestre, onde o fluxo de chamadas foi superior ao previsto tendo havido a necessidade de dimensionar o serviço no trimestre seguinte por forma a garantir os mesmos níveis de qualidade de serviço.

Assim, em 2017, 81% do total de chamadas recebidas, excluindo as desistências com tempo de espera inferior a 60 segundos, apresentaram tempos de espera inferior ou igual a 60 segundos.



Outro indicador relevante para o atendimento telefónico comercial é o que avalia as desistências. Ao longo do ano de 2017, 6% dos contactos recebidos converteram-se em desistências, independentemente do tempo de espera. Se analisarmos apenas as desistências antes de decorrido 1 minuto de espera, estas apenas representam 2%.

Face ao significativo aumento de contactos recebidos, decorrente do incremento da carteira e de um maior reconhecimento da marca, a IBERDROLA levou a cabo ações de melhoria nos processos e na qualidade prestada através da implementação de uma auditoria aos processos de contratação, cobrança, planos de pagamento, gestão administrativa e ainda aos procedimentos de alteração de potência.

O objetivo da IBERDROLA é continuar a apostar na melhoria dos processos e na qualidade do contacto com o cliente, prova deste comprometimento é o recentemente

lançamento do serviço de atendimento do cliente por video chamada e a presença nas principais redes sociais por forma a estabelecer um contacto mais direto e personalizado com o cliente.

Atendimento telefónico em Call Centers (DL 134/2009)

De acordo com o disposto no artigo 6.º “Atendimento” do Decreto-Lei 134/2009 de 2 de junho, sempre que não seja possível efetuar o atendimento no prazo de 60 segundos deve ser disponibilizada uma forma de o consumidor deixar o seu contacto e identificar a finalidade da chamada, devendo a IBERDROLA responder em prazo não superior a dois dias úteis.

Neste contexto, no ano de 2017, registou-se a ocorrência de 1.495 situações em que o cliente deixou o seu contacto e identificou a finalidade da chamada após não ter sido atendido no prazo de 60 segundos. Em todas estas situações, e de acordo com a norma interna, os clientes foram contactados no dia útil seguinte ao contacto inicial.

Pedidos de informação e reclamações

Consideram-se pedidos de informação as comunicações realizadas onde são solicitados esclarecimentos e que impõem a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços. Da mesma forma, consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expetativas.

O pedido de informação ou a reclamação deve conter a identificação da entidade que o apresenta, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados, bem como elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.

A receção de pedidos de informação e de reclamações deve ser assegurada em todas as modalidades de atendimento previstas no RQS.

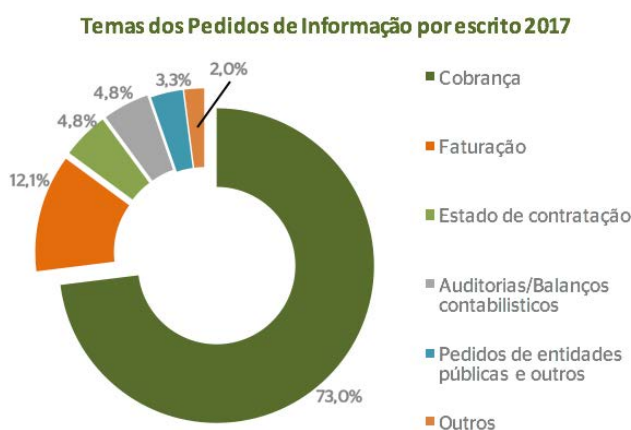
Pedidos de informação apresentados por escrito

Para avaliar o desempenho dos comercializadores na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito foi definido um indicador geral relativo ao tempo de resposta, calculado através do quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito num determinado período cuja resposta não excedeu 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito no mesmo período. Relativamente a este indicador, os registos efetuados durante o ano de 2017 são comuns para o setor elétrico e de gás natural. À semelhança dos anos anteriores, a IBERDROLA apresentou um indicador geral de 99,8% bastante superior ao padrão geral publicado pela ERSE (90%).

Durante o ano foram recebidos 6.639 pedidos de informação por escrito, provenientes dos diferentes canais de atendimento disponibilizados aos seus clientes, e dos quais resultaram 6.623 respostas, correspondendo a uma taxa de resposta de 99,8%. Face ao ano anterior a IBERDROLA recebeu menos 43% de pedidos de informação por escrito. Tipicamente o primeiro trimestre face aos restantes apresenta um superior número de pedidos de informação recebidos por escrito devido em parte pelo facto de os clientes empresariais solicitarem certificados de faturação relativamente ao ano transato.

Em conformidade com os objetivos internamente estabelecidos, a IBERDROLA apresentou em 2017 um tempo médio de resposta de 1 dia útil, sendo uma referência para o mercado e evidenciando o seu compromisso com a excelência e robustez da qualidade de serviço comercial.

À semelhança do ocorrido no ano anterior, verifica-se uma preponderância de questões relacionadas com a cobrança das faturas em dívida.



Fruto dos desenvolvimentos levados a cabo pela IBERDROLA ao nível do design e estrutura da fatura no sentido de a tornar mais perceptível para o cliente, registaram-se em 2017 menos 36% de pedidos de informação sobre temas de faturação recebidos via call center.

Reclamações

Os RQS elétrico e de gás natural em vigor em 2017 estabeleciam que as respostas a reclamações deviam ser avaliadas através de um indicador individual, e respetivo padrão, relativo ao prazo de resposta. O padrão relativo ao prazo máximo de resposta era o estabelecido contratualmente com cada cliente, sendo que, no ano 2017, todos os clientes tiveram contratualizado um prazo de resposta a reclamações de 30 dias. Na impossibilidade do cumprimento dos prazos definidos, o reclamante deve ser informado, através de uma comunicação intercalar, das diligências efetuadas, bem como dos factos que impossibilitaram a resposta no prazo estabelecido, indicando o prazo exetável de resposta à reclamação e, sempre que possível, uma pessoa para contacto.

Ao longo do ano de 2017, a IBERDROLA recebeu um total de 13.590 reclamações associadas ao setor elétrico, tendo reduzido 9% face ao período homólogo. Para o setor de gás natural foram registadas 883 reclamações.

No setor elétrico os temas que originaram mais reclamações estão associados a aspetos de Faturação (35% do total registado) enquanto que no setor de gás natural os temas que desencadearam mais reclamações estão relacionados com a qualidade das vendas (50%).

Em específico no que concerne à qualidade das vendas, a IBERDROLA tem como objetivo eliminar totalmente as vendas não desejadas, razão pelo qual tem vindo a introduzir melhorias no processo de venda no segmento residencial, existindo um sistema de validação de 100% das vendas feitas fora do estabelecimento comercial com o objetivo de aferir a intenção do cliente em aderir aos serviços IBERDROLA, e desta forma reduzir as reclamações dos clientes e incrementar a sua satisfação.

De todas as reclamações recebidas e respondidas no âmbito dos contratos de eletricidade (13.335), a IBERDROLA deu resposta dentro do prazo acordado contratualmente com o cliente em 96% das situações, tendo havido a necessidade de efetuar 1.286 comunicações intercalares para as situações cuja resposta foi dada fora

dos prazos contratualizados (594).

Para as situações em que não foi possível cumprir com o prazo esperado de resposta apresentado na comunicação intercalar foram pagas 10 compensações e para os casos de não cumprimento do prazo de resposta a reclamações a IBERDROLA compensou os seus clientes em 102 ocasiões.

No âmbito dos contratos de gás natural a IBERDROLA respondeu à quase totalidade das reclamações recebidas (98%), das quais 92% foram respondidas dentro dos prazos contratados. Nas restantes situações foram enviadas 108 comunicações intercalares devido à impossibilidade de cumprimento de prazos. No decorrer do ano de 2017 foram pagas 14 compensações aos clientes para os quais o envio da comunicação intercalar foi efetuado fora do prazo definido ou por não cumprimento do conteúdo mínimo definido.

O tempo médio de resposta às reclamações recebidas em 2017 relacionadas com o setor de gás natural foi de 10 dias úteis, enquanto que para as respostas das reclamações no âmbito do setor elétrico foi de 7,7 dias úteis, tendo-se reduzido em quase dois dias úteis face ao ano anterior. Este resultado é reflexo do sucessivo esforço feito pela IBERDROLA no sentido de reduzir o tempo médio de resposta para valores inferiores a 10 dias úteis.

A IBERDROLA continuará a promover a diminuição dos prazos de resposta e a aumentar a sua eficácia através de um contacto mais próximo com o cliente, procurando assim aumentar a sua satisfação.

Visitas combinadas

Toda a informação apresentada neste capítulo diz respeito às visitas combinadas agendadas no âmbito do setor elétrico, uma vez que dado ser o primeiro ano que a IBERDROLA monitoriza os indicadores de qualidade de serviço comercial no setor de gás natural, ainda não foi possível obter os dados relativos às visitas combinadas neste setor.

A visita combinada consiste na deslocação do operador das redes de distribuição, com início num intervalo previamente acordado, à instalação do cliente, sendo o agendamento da visita feito por acordo entre o cliente e o comercializador. Os clientes têm direito a agendar visitas combinadas em que o início da visita ocorra num

intervalo de tempo com uma duração máxima de 2,5 horas.

A avaliação do desempenho relativo à visita combinada é realizada através de um indicador individual, e respetivo padrão, relativo ao cumprimento do intervalo acordado para a visita.

Durante o ano de 2017, o número de visitas combinadas agendadas manteve-se alinhado com o do ano anterior, tendo-se registado 21.864 agendamentos de ordens de serviço. Apesar do incremento no número de ativações e mudanças de comercializador, face ao ano anterior, o número de registos de visitas agendadas não incrementaram, podendo traduzir-se numa redução da necessidade de realização de agendamentos nas entradas em carteira.

Destes agendamentos, 5.853 foram cancelados ou reagendados dentro do prazo estipulado pelo RQS, que representa um incremento de 26% face ao ano anterior. Por outro lado, as visitas efetivamente realizadas diminuíram 13% face ao ano anterior alcançando as 9.623 visitas. Segundo o ORD, as visitas combinadas não realizadas foram resultado, em cerca de 68% dos casos, da ausência do cliente no local de consumo (representa um aumento face aos 50% do ano passado).

Importa salientar que entre o total de visitas combinadas realizadas, 7.288 casos ocorreram dentro dos prazos previstos no RQS. Como nota interpretativa deste indicador, a IBERDROLA não tem intervenção direta no mesmo porque o cumprimento dos prazos apenas diz respeito ao ORD e aos clientes, pelo que a sua única responsabilidade é garantir que chegam a acordo para a data e período da visita.

O não cumprimento por parte do ORD dos períodos para as visitas combinadas originou o pagamento de uma compensação aos clientes afetados em 46 ocasiões. Em sentido inverso, foram detetadas 4.373 situações em que as visitas combinadas não ocorreram por ausência do cliente, o que perfaz aproximadamente 20% do total de agendamentos durante o ano de 2017. Todavia, o montante dos encargos cobrados aos clientes foi manifestamente inferior, correspondendo apenas a 17 situações, resultado da não cobrança por parte do ORD deste serviço adicional. Devido à natural dificuldade que o comercializador tem em concluir se uma determinada situação é ou não merecedora de compensação, esta está dependente das decisões do ORD na cobrança ou pagamento das devidas compensações.

Como ação de melhoria deste processo a IBERDROLA tem programada a implementação ao longo de 2018 de pontos de controlo da cobrança do encargo da não realização do

agendamento por ausência do cliente ou da compensação em caso de incumprimento por parte do ORD.

Adicionalmente, como medida para redução das ausências por parte do cliente prevê-se ao longo do presente ano tornar o processo de agendamento mais flexível, envolvendo o canal de atendimento telefónico no processo o que permitirá ao cliente optar pelo horário que lhe seja mais conveniente.

Clientes com necessidades especiais

O artigo 62.º do RQS do setor elétrico em vigor em 2017, determina a existência de clientes com necessidades especiais com os quais a IBERDROLA, enquanto comercializador de mercado livre, deve adotar medidas adequadas às suas limitações. Neste sentido são considerados clientes com necessidades especiais:

- 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;
- Clientes que coabitem com pessoas nas condições da alínea anterior.

A identificação dos casos de clientes com necessidades especiais ocorre, não só através da solicitação direta destes, como também por via da informação disponibilizada pelo ORD. Em 2017, constavam na carteira de clientes da IBERDROLA 150 clientes com necessidades especiais, duas vezes mais clientes que os registados no ano anterior (78).

Na totalidade dos casos identificados, o reconhecimento da condição do cliente teve origem no ORD, razão pela qual a IBERDROLA não consegue, nesta fase, caracterizar objetivamente a limitação destes clientes.

Situações de exclusão do pagamento de compensações

Nos termos do artigo 61.º do RQS do setor elétrico e do artigo 52.º do RQS do setor de GN, ambos em vigor em 2017, os comercializadores não estão obrigados ao pagamento de compensações nas seguintes situações, desde que devidamente comprovadas:

- Eventos excepcionais, para o setor elétrico;
- Ocorrência de casos fortuitos ou de força maior, para o setor de gás natural;
- Impossibilidade de aceder à instalação do cliente, caso o acesso se revele indispensável ao cumprimento dos padrões individuais de qualidade, para ambos os setores;
- Não disponibilização pelo cliente da informação indispensável ao tratamento das reclamações (morada do local de consumo), para ambos os setores;
- Inobservância, pelo cliente, dos procedimentos definidos para solicitação de serviços ou apresentação de reclamações, para ambos os setores;
- Instalações de utilização eventuais, para o setor elétrico;
- Outras situações em que os clientes afetados não diligenciem no sentido

de permitir ao prestador de serviço o desenvolvimento das ações necessárias ao cumprimento dos padrões individuais da qualidade de serviço, para ambos os setores.

Da identificação inicial dos requisitos e da sua implicação nos processos internos, a IBERDROLA não encontrou situações para as quais considerou necessário ou justificável invocar uma exclusão de pagamento durante o ano de 2017. De futuro, a IBERDROLA continuará a estar atenta à necessidade de invocar situações de exclusão de pagamento de compensações.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

Em 2017, o ORD executou 7.312 interrupções do fornecimento de energia elétrica por facto imputável ao cliente, no seguimento de pedidos por parte da IBERDROLA, correspondendo a quase o dobro das ocorrências registadas no ano anterior. A contínua melhoria interna dos sistemas de informação da IBERDROLA tem permitido identificar com maior eficácia situações não regularizadas por facto imputável ao cliente, num contexto de crescimento da carteira.

Durante o mesmo período, foram apresentados pela IBERDROLA 5.297 pedidos de restabelecimento, dos quais 5.222 foram efetivamente concretizados, representando uma taxa de execução de quase 100%. Os pedidos não concretizados referem-se, na sua maioria, a mudanças de comercializador entretanto ocorridas por opção do cliente.

No ano de 2017, a IBERDROLA apurou 1.144 situações de restabelecimento do fornecimento, após interrupção por facto imputável ao cliente, cujo prazo de restabelecimento foi inferior ou igual ao estabelecido no RQS. As situações cujo prazo de restabelecimento foi superior representam aproximadamente 22% do total de pedidos. Destas, o ORD concluiu pelo pagamento de compensações em 39 casos. Durante o período em análise registaram-se 723 pedidos de restabelecimento urgente por iniciativa da IBERDROLA. Por indicação do ORD, o montante dos encargos cobrados aos clientes por restabelecimento urgente do fornecimento foi de 4.753€.

No decorrer do ano de 2017 iniciaram-se os desenvolvimentos necessários de modo a fazer face às novas obrigações previstas no novo RQS, artigo 85.º, em vigor desde janeiro de 2018. Entre as obrigações consta a redução dos prazos para conclusão dos pedidos de reconexão ao ORD e a inclusão da data efetiva de corte na notificação de interrupção de fornecimento enviada ao cliente. Durante o ano de 2018 a IBERDROLA estabelecerá o processo automático de interrupção de fornecimento no setor do gás natural, garantido o cumprimento de todas as obrigações legais. Adicionalmente, estão a ser implementadas novas medidas que permitirão a otimização do processo de notificação do cliente, entre elas a substituição do aviso de receção pelo registo simples e a inclusão de notificações eletrónicas. Está igualmente a ser avaliada a possibilidade de inclusão de controlos adicionais no fluxo de reconexão que permitam aferir, por exemplo, a atribuição de compensação em caso de incumprimento. Sendo este um processo de carácter muito sensível para o cliente, a IBERDROLA estará naturalmente vigilante a toda a operação tomando as ações preventivas ou corretivas

que considere necessárias para que este continue a ser um processo de elevada eficiência e eficácia.

Auditorias

Durante o ano de 2017 a IBERDROLA realizou a auditoria legal à atribuição do Apoio Social Extraordinário ao Consumidor de Energia (ASECE) relativo ao ano de 2016, tendo enviado posteriormente o relatório produzido pelos auditores a 28 de abril à ERSE. Do relatório, executado por uma entidade independente, os Revisores Oficiais de Contas formaram a opinião de que a IBERDROLA procedeu à correta atribuição deste apoio aos seus clientes.

Durante o mesmo período a IBERDROLA realizou a auditoria legal à repercussão da Taxa de Ocupação do Subsolo aos seus clientes de gás natural, tendo recebido o relatório a 10 de maio e no qual a equipa de Revisores Oficiais de Conta emitiu opinião de que a IBERDROLA procedeu, também, de forma correta, à repercussão desta taxa aos seus clientes.

Relativamente ao Regulamento da Qualidade de Serviço, a IBERDROLA procedeu à realização de uma auditoria para a verificação da correta aplicação deste Regulamento, recorrendo a uma equipa auditora externa (EA). De registar que a anterior auditoria teve lugar a 28, 29 abril e 17 de junho de 2015. A auditoria teve lugar nas instalações da IBERDROLA e foi realizada nos dias 27 e 28 de junho de 2017, tendo o seu relatório sido elaborado no dia 2 de julho. A EA recorreu à análise dos registos nas aplicações informáticas utilizadas pela IBERDROLA com o objetivo de verificar a conformidade dos procedimentos normativos em vigor à data. Analisaram-se as constatações observadas nas auditorias internas anteriores e correspondentes ações de melhoria implementadas, tendo a EA verificado que a IBERDROLA as encerrou de forma abrangente. A EA destacou positivamente a criação de um grupo especialista em incidências e reclamações, que permitiu encurtar o tempo médio de resposta a reclamações bem como a criação, na estrutura da empresa, da área de Regulação. Apesar das constatações registadas e que daremos nota seguidamente, a EA registou que a IBERDROLA, de uma forma geral, dá satisfação às exigências dos regulamentos de referência.

Foram registadas, no decurso e no relatório de auditoria 4 observações, que passamos a descrever:

A primeira observação, apesar de poder não estar relacionada diretamente com a aplicação do RQS, prende-se com a utilidade de reformular o impresso de registo de ações de melhoria, passando a ter um campo dedicado ao registo das causas que motivam anomalias. Analisada a Observação, damos nota de que a IBERDROLA tem os seus sistemas de gestão da qualidade e ambiente implementados, auditados e certificados, dispõe de uma plataforma específica para o tratamento de constatações

que, para além desta constatação, a IBERDROLA está a levar a cabo um projeto de melhoria desta plataforma incorporando outras necessidades. Conta ter terminado este projeto durante o ano de 2018.

A segunda observação refere-se à aplicação do art.º 50º do RQS em que foi, por amostragem, verificado que o restabelecimento da ligação por facto imputável ao cliente não ocorreu dentro do prazo previsto neste artigo. A IBERDROLA considera que realizou todos os esforços e que cumpriu as expectativas e necessidades do cliente. Referenciando-se este caso a um cliente que regularizou a sua situação de incumprimento perante a IBERDROLA às 12h46m, o pedido de reconexão foi efectuado às 13h13m, ou seja, a IBERDROLA analisou a situação e demorou 27 minutos a solicitar a reconexão do referido cliente.

A terceira observação prende-se com a aplicação do artigo 66º do RQS, derivando do artigo 64º. A IBERDROLA não conta nos seus registos com a identificação da especificidade dos seus clientes com necessidades especiais. Não tendo recebido informação diretamente do cliente, a identificação destes clientes baseia-se na informação recolhida junto do Distribuidor, que é omissa quanto àquela especificidade. A quarta observação prende-se com o registo no sistema comercial da IBERDROLA de endereços com formato utilizado em Espanha. Esta situação pode levar a falhas na entrega da correspondência o que pode afetar o normal relacionamento comercial com o cliente. A IBERDROLA tem vindo até à presente data a estabelecer várias campanhas de correção de moradas junto dos seus clientes e através dos seus canais de atendimento. Tem, inclusivamente, planeado mudanças no modo dos envios comerciais que terão impacto positivo na percentagem de correspondência devolvida e tem, numa era digital, tentado utilizar metodologias de contacto com o cliente mais ágeis, rápidas e eficientes, como sejam correios eletrónicos, mensagens escritas ou a área do cliente.

A IBERDROLA tenta assegurar os mais elevados padrões da qualidade aos clientes, auditando interna e frequentemente os seus procedimentos e sistemas, detetando e registando evidências que permitem corrigir, melhorar e desenvolver transversalmente o serviço prestado ao cliente. Como consequência desta cultura, a IBERDROLA, durante o exercício de 2017 realizou auditorias internas e externas aos seus sistemas de gestão da Qualidade e Ambiente, tendo obtido a renovação de cada um destes certificados atribuídos pela AENOR como entidade certificadora.

Motivo de realce e de enaltecimento é a criação de um grupo de trabalho transversal, multicultural, multidisciplinar e internacional, relacionado com tratamento dado aos

Grupos de Interesse de todo o Grupo IBERDROLA. Nestas reuniões de trabalho são identificados os grupos de interesse de cada área de negócio, os assuntos de interesse de cada um desses grupos, os canais, a forma de relacionamento, as ações concretas e as boas práticas realizadas em prol do atingimento de todas as suas expectativas.