

# RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

2019

Setores Elétrico E Gás Natural



**IBERDROLA**





# ÍNDICE

<b>A Iberdrola</b>	4
<b>Relatório de Qualidade e Serviço Comercial</b>	6
<b>Grau de Satisfação dos Clientes</b>	7
Programa “A Voz do Cliente”	7
<b>Qualidade de Serviço Comercial</b>	8
Atendimento presencial	8
Atendimento telefónico	8
Atendimento telefónico comercial	9
Atendimento telefónico em Call Centers (DL 134/2009)	9
Pedidos de informação e reclamações	10
Pedidos de informação apresentados por escrito	10
Pedidos de informação solicitados no atendimento telefónico	11
Reclamações	11
Outros Temas	13
Clientes com necessidades especiais	13
Clientes Prioritários	13
Situações de exclusão do pagamento de compensações	14
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	14
Auditorias	14



# A IBERDROLA

O grupo IBERDROLA é uma empresa multinacional de referência no setor energético, encontrando-se presente em mais de 40 países, com uma estratégia de crescimento sustentável nas atividades de produção de eletricidade, compra e venda de eletricidade e gás em mercados grossistas, transporte, distribuição de eletricidade e comercialização de eletricidade, gás e serviços energéticos associados. Atualmente, a IBERDROLA possui uma carteira comercial de aproximadamente 100 milhões de clientes.

Em Portugal, a IBERDROLA iniciou a sua atividade comercial no ano de 2002, sendo que, até finais de 2012, a sua atividade centrou-se exclusivamente no setor empresarial, em virtude do calendário de liberalização e das limitações tarifárias impostas.

A partir de 2013, a IBERDROLA inicia a comercialização de eletricidade nos segmentos residencial e de pequenos negócios e, em 2017, reafirma a sua aposta nestes segmentos, diversificando o seu portfólio comercial, incluindo ofertas de gás natural.

Na prossecução da sua atividade, a IBERDROLA apresenta como foco a satisfação dos seus clientes, procurando o seu maior envolvimento. Cumprindo estes propósitos, a IBERDROLA pretende tornar-se numa empresa de referência na era digital, como se tem demonstrado pela sua presença cada vez mais ativa nos diferentes canais de comunicação digitais. Também a App “Iberdrola Clientes Portugal” e a página da internet têm sido alvo de constante atualização no sentido de tornar

a sua utilização mais intuitiva e apelativa aos seus utilizadores.

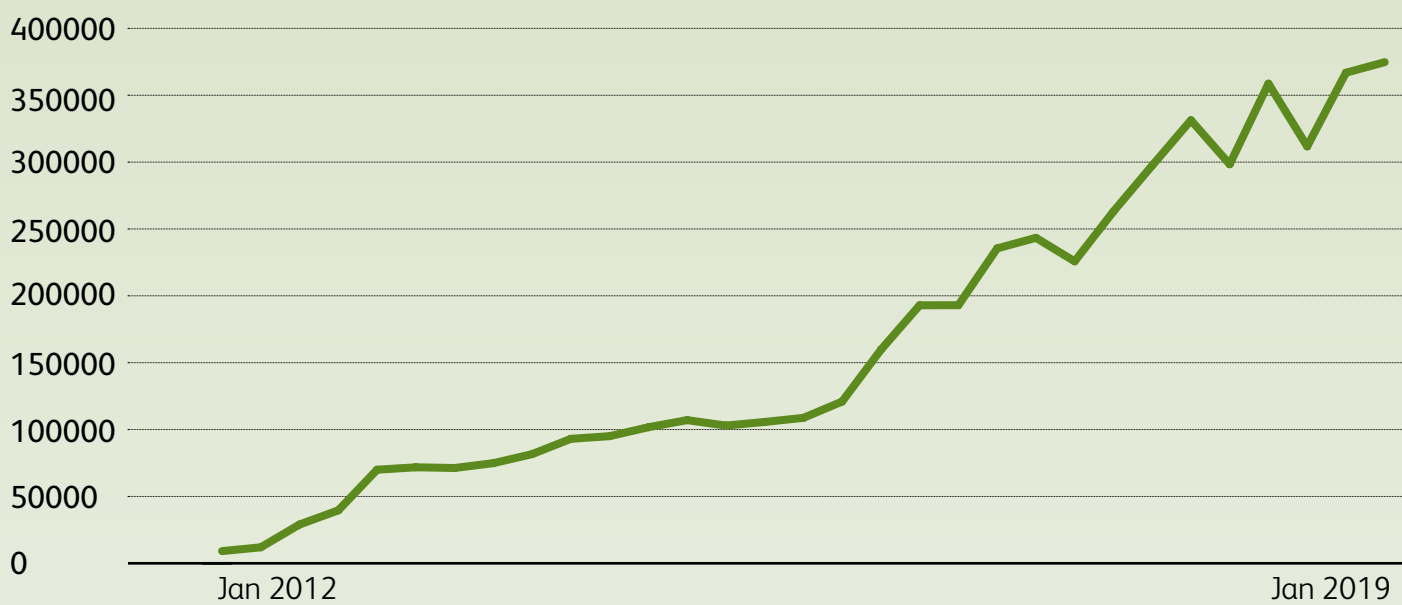
De igual modo, a IBERDROLA dispõe de um amplo leque de serviços adicionais, que pretendem apoiar e satisfazer as necessidades dos clientes, como é o exemplo do serviço de Assistência Gás, Manutenção Gás, Proteção Elétrica Lar, Proteção de Pagamentos entre outros.

O Grupo Iberdrola é, também, referência mundial na luta contra as mudanças climáticas. Neste sentido, por forma a dar resposta às crescentes preocupações ambientais, a IBERDROLA tem vindo a apresentar aos seus clientes ofertas de eletricidade 100% verde e soluções de Smart Solar, revelando o seu compromisso total com a sustentabilidade ambiental do nosso planeta.

Todos estes fatores contribuem para o crescimento acentuado da carteira de clientes da IBERDROLA em Portugal que, no início de 2020, contava com perto de 400 mil clientes, entre eletricidade e gás.

A IBERDROLA pretende tornar-se numa empresa de referência na era digital, como se tem demonstrado pela sua presença cada vez mais ativa nos diferentes canais de comunicação digitais.

## Evolução da carteira de clientes





# Relatório de Qualidade e Serviço Comercial

O Regulamento de Qualidade de Serviço 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.

Com efeito, o presente relatório da Qualidade de Serviço Comercial permite avaliar a performance da IBERDROLA no que respeita à Qualidade de Serviço Comercial prestada aos seus clientes.

Destaque, no ano de 2019, para a melhoria evidenciada pela IBERDROLA nos indicadores referentes ao tratamento de reclamações e pedidos de informação apresentados por escrito,

entre outros. Estes resultados demonstram o esforço contínuo da IBERDROLA para garantir a melhoria da qualidade do serviço apresentado ao cliente.

Não obstante estes resultados positivos, a IBERDROLA pretende melhorar a informação prestada no âmbito do presente relatório. Para tal, encontra-se a desenvolver procedimentos internos que permitirão recolher, no âmbito de visitas combinadas, os dados referentes às compensações pagas aos clientes e ao ORD, bem como as compensações recebidas pelos clientes. Encontra-se igualmente, a promover esforços no sentido de distinguir as situações de comunicação com o ORD que cumpriram ou não com o prazo de 30 minutos, no âmbito do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, tal como as respetivas compensações pagas em caso de incumprimento do referido prazo.



# Grau de Satisfação dos Clientes

## Programa “A Voz do Cliente”

Um dos aspetos centrais com o qual a IBERDROLA se preocupa relaciona-se com a percepção que os clientes têm da Qualidade de Serviço Comercial que lhes é prestado, tendo como principal objetivo corresponder às suas expectativas através da satisfação das suas necessidades.

Não obstante o conhecimento da satisfação dos clientes ser percebido no contacto direto com os mesmos, nomeadamente na sequência de pedidos de informação ou reclamações, a IBERDROLA desde 2011 leva a cabo o programa “A Voz do Cliente”. Estes estudos específicos permitem retirar conclusões com o objetivo de (i) identificar áreas de serviço comercial que requeam mais atenção, (ii) adaptar o serviço às necessidades dos clientes, (iii) detectar serviços onde se verifiquem debilidades na qualidade, e ainda (iv) dispor de uma informação quantificada sobre a evolução das expectativas e percepções dos clientes.

Com efeito, quer no segmento residencial, quer empresarial, a IBERDROLA averigua trimestralmente a satisfação dos seus clientes, por forma a constatar os aspetos mais valorizados por estes no que se refere à Qualidade de Serviço Comercial, bem como identificar áreas de melhoria.

Analisando os resultados obtidos, verificou-se que no final de 2019 a satisfação global média do cliente empresarial com o serviço

Ao longo dos últimos anos o nível de satisfação do segmento empresarial e residencial tem vindo a convergir, apresentando atualmente níveis muito próximos de satisfação

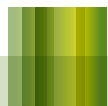
prestado pela IBERDROLA melhorou face aos resultados obtidos no ano anterior, tendo o indicador alcançado 7,78, numa escala de 0 a 10, sendo que 80,6% dos inquiridos afirmaram estar Bastante ou Totalmente Satisfeitos com o serviço IBERDROLA.

No que se refere ao segmento residencial, a satisfação global média com a IBERDROLA atingiu um valor de 7,91, com 79,75% dos inquiridos a afirmar estar Bastante ou Totalmente Satisfeitos com o serviço IBERDROLA, representando uma melhoria face ao ano transato.

Ao longo dos últimos anos o nível de satisfação do segmento empresarial e residencial tem vindo a convergir, apresentando atualmente níveis muito próximos de satisfação, fruto principalmente do esforço desenvolvido no sentido de dar respostas às necessidades dos clientes residenciais.

### Índice de satisfação global média por segmento





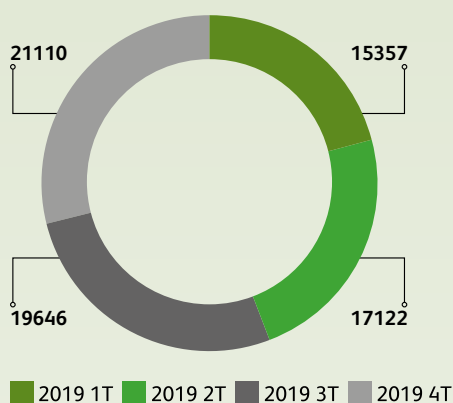
# Qualidade de Serviço Comercial

## Atendimento comercial

### Atendimento presencial

No final de 2019, a IBERDROLA detinha 23 centros dispersos por todo país. No conjunto destes centros realizaram-se 73.235 atendimentos presenciais, dos quais 48,9% eram referentes a centros monitorizados. Nos centros monitorizados, mais de 70% registaram um tempo de espera igual ou inferior a 20 minutos.

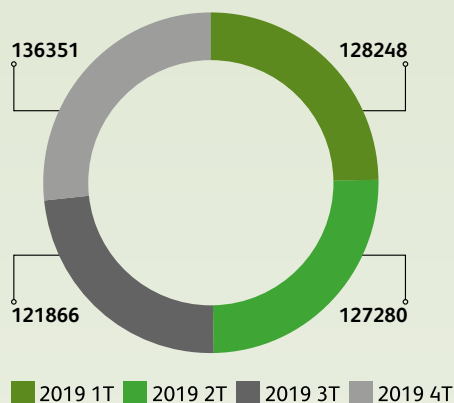
### Número total de atendimentos presenciais por trimestre



### Atendimento telefónico

Em 2019 a IBERDROLA recebeu um total de 513.745 contactos telefónicos de âmbito comercial, correspondendo a um aumento de aproximadamente 200.000 mil contactos face ao ano anterior. Este incremento é resultado do aumento do ritmo da atividade comercial decorrente do crescimento da carteira de clientes.

### Número de contactos telefónicos de âmbito comercial por trimestre



Tendo em conta a contínua expansão da rede de serviços de atendimento presencial, a IBERDROLA continuará a ministrar o plano de formação aos seus agentes, iniciado em 2018, por forma a maximizar a qualidade do serviço e, conseqüentemente, promover a satisfação do cliente.

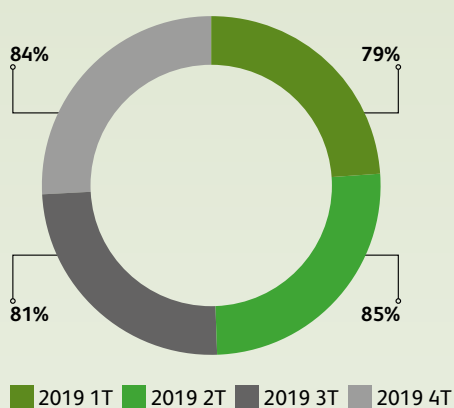
De igual modo, em 2020 a IBERDROLA pretende manter a proximidade ao cliente, sendo que, para tal, estabeleceu um plano de expansão da sua rede de atendimento presencial em território nacional, condicionado, porventura, à atual situação pandémica que se vive em Portugal.





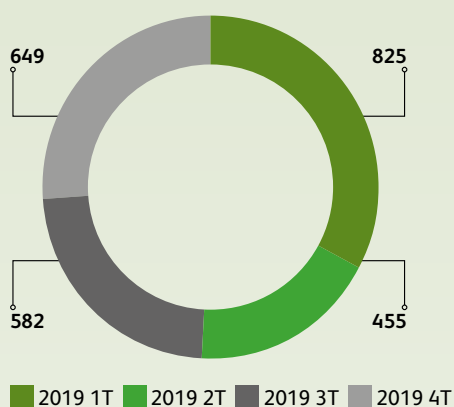
Não obstante este crescimento, 82% do total de chamadas recebidas em 2019, excluindo as desistências com tempo de espera inferior a 60 segundos, apresentaram tempos de espera inferior ou iguais a 60 segundos.

#### Indicador Geral: % atendimentos telefónicos com tempo de espera $\leq$ 60 segundos



No ano de 2019, registaram-se 2.511 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 procedimento interno, os clientes foram contactados no dia útil seguinte ao telefonema inicial.

#### Número de situações em que não foi possível o atendimento com tempo de espera inferior a 60 segundos, por trimestre



Para o ano de 2020, a IBERDROLA irá continuar a apostar na melhoria contínua dos processos existentes e na qualidade do contato direto com o cliente, nomeadamente, através da melhoria dos procedimentos internos implementados e da criação de uma linha 24/7 de assistência técnica a produtos e serviços adicionais.



# Qualidade de Serviço Comercial

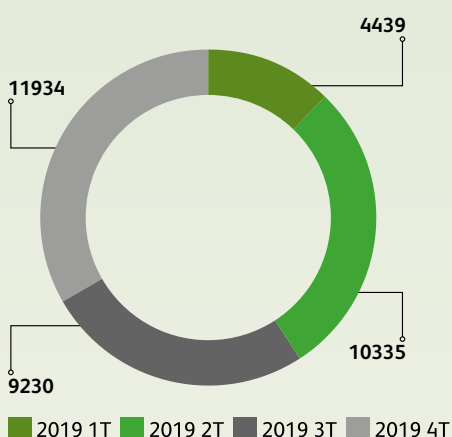
## Pedidos de informação e reclamações

**D**e acordo com n.º 2 do artigo 56.º do RQS, consideram-se reclamações as comunicações em que o reclamante considera não terem sido devidamente acautelados os seus direitos ou satisfeitas as suas expectativas. De igual modo, consideram-se pedidos de informação as comunicações realizadas onde são solicitados esclarecimentos e que impõem a necessidade de resposta, excluindo as solicitações de serviços, conforme expresso no n.º 3 do artigo 56.º do RQS.

### Pedidos de informação apresentados por escrito

Durante o ano de 2019 foram recebidos 35.938 pedidos de informação por escrito, provenientes dos diferentes canais de atendimento disponibilizados aos clientes, com uma taxa de resposta de 99,9%.

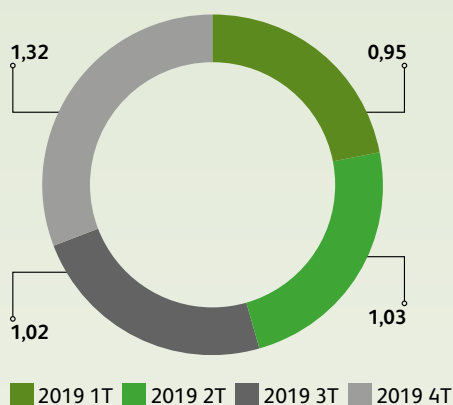
### Número de pedidos de informação apresentados por escrito, por trimestre



À semelhança dos anos anteriores, a IBERDROLA continua a apresentar um indicador geral bastante superior ao padrão geral publicado pela ERSE (90%), uma vez que 99,1% dos pedidos de informação apresentados por escrito são respondidos num período inferior a 15 dias úteis. Este indicador demonstra um elevado grau de compromisso na resposta aos pedidos de informação apresentados pelos clientes.

Em conformidade com os objetivos internamente estabelecidos a IBERDROLA apresentou também um tempo médio de resposta de 1 dia útil, constituindo-se novamente como uma referência para o mercado, evidenciando uma vez mais o seu compromisso com a excelência e robustez da Qualidade de Serviço Comercial prestado.

### Tempo médio de resposta aos pedidos de informação, por trimestre



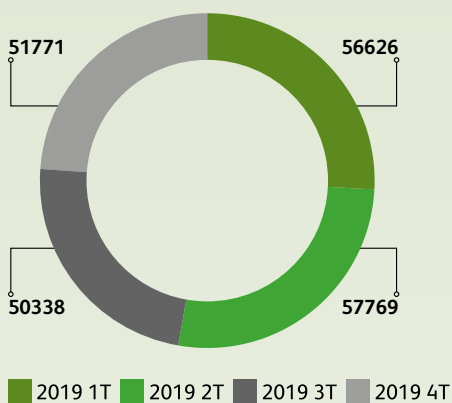
Em 2020, a IBERDROLA com o intuito de melhorar a experiência do cliente, continuará a envidar esforços no sentido de otimizar os processos e procedimentos internos de modo a agilizar a recolha de informação e documentação necessária para dar resposta a alguns pedidos de informação recebidos, garantindo desta forma a manutenção de um serviço de qualidade e satisfação das exigências do cliente.



### Pedidos de informação solicitados no atendimento telefónico

O número de pedidos de informação recebidos em 2019 no atendimento telefónico (Call Center) foi de 216.104, dos quais apenas 3% não foram respondidos de imediato.

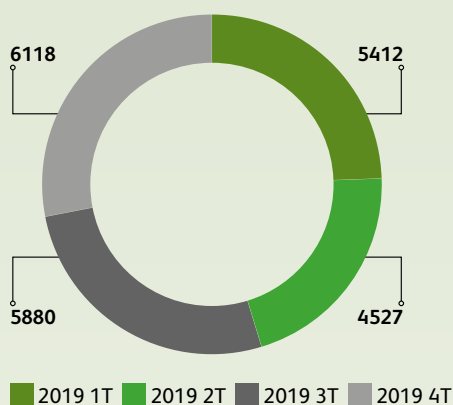
Número de pedidos de informação solicitados no atendimento telefónico, por trimestre



### Reclamações

Ao longo do ano de 2019, a IBERDROLA recebeu um total de 21.937 reclamações. Neste período observou-se uma descida no rácio entre o número de reclamações recebidas e o volume de carteira, o que evidencia um esforço na melhoria da Qualidade de Serviço Comercial prestada ao cliente.

Número de reclamações recebidas, por trimestre



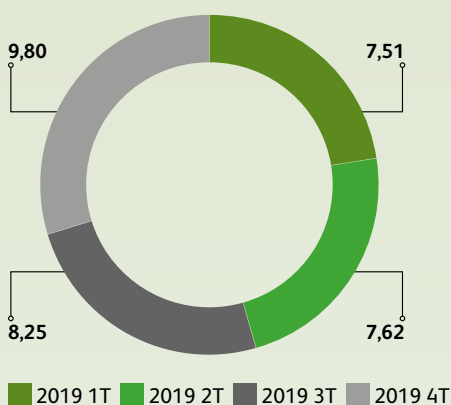


# Qualidade de Serviço Comercial

## Pedidos de informação e reclamações

O tempo médio de resposta às reclamações recebidas em 2019 foi de 8,33 dias úteis, refletindo o sucessivo esforço levado a cabo no sentido de estabilizar o tempo médio de resposta, apesar do aumento de carteira.

Tempo médio de resposta às reclamações, em dias úteis e por trimestre

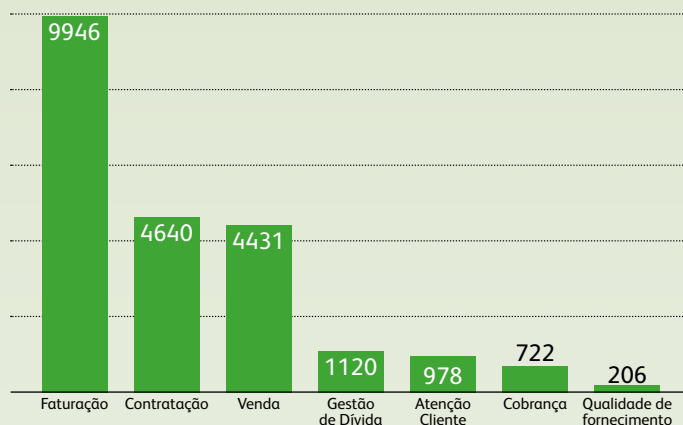


A IBERDROLA continuará a promover a diminuição dos prazos de resposta e o aumento da sua eficácia, nomeadamente, através da simplificação operativa e promoção de inquéritos de satisfação, com vista a melhorar a experiência do consumidor.

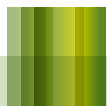
Durante 2019, observou-se que um número considerável de reclamações se centrou nos temas de faturação, contratação e venda.

Em 2019 foram pagas aos clientes 3.380 compensações no âmbito das reclamações apresentadas junto da IBERDROLA.

### Reclamações por Tema - 2019



Compensações pagas por tema	Número anual	Montante anual (€)
Reclamações sobre faturação	2038	10190
Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição	17	85
Reclamações sobre a qualidade da energia elétrica	0	0
Reclamações sobre as características do fornecimento de gás natural	0	0
Outras reclamações	3380	16900



## Outros Temas

### Clientes com necessidades especiais

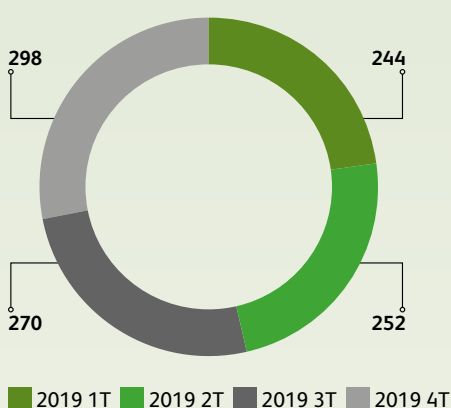
O artigo 100.º do RQS, determina a existência de clientes com necessidades especiais com os quais a IBERDROLA, enquanto comercializador de mercado livre, deve adotar medidas adequadas às suas limitações. Neste sentido são considerados clientes com necessidades especiais:

- ▶ 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 com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a detecção da presença de gás natural ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações, no âmbito do setor do gás natural.

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 o ORD.

No final de 2019, constavam da carteira de clientes da IBERDROLA, 298 clientes com necessidades especiais.

### Número total de clientes com necessidades especiais por trimestre



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 qual a limitação destes clientes, encontrando-se neste momento a envidar esforços no sentido de identificar e ajustar a sua resposta ao tipo de necessidade do cliente.

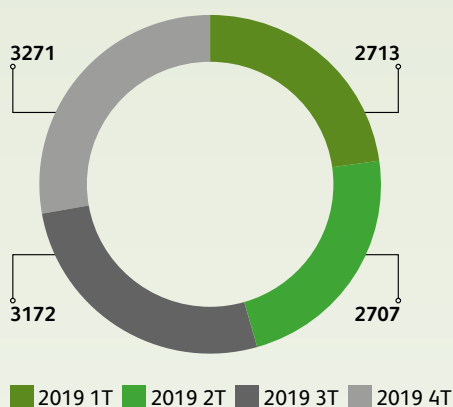
### Clientes Prioritários

De acordo com o artigo 101.º do RQS consideram-se clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de energia elétrica ou de gás natural cause graves alterações à sua atividade, designadamente:

- ▶ Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados;
- ▶ Forças de segurança;
- ▶ Instalações de segurança nacional;
- ▶ Bombeiros;
- ▶ Proteção civil;
- ▶ Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo;
- ▶ Instalações penitenciárias;
- ▶ 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;
- ▶ Estabelecimentos de ensino básico, no âmbito do setor do gás natural;
- ▶ Instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos, no âmbito do setor do gás natural.

No final de 2019, a IBERDROLA tinha 3.271 clientes identificados na sua carteira como clientes prioritários.

### Número total de clientes prioritários por trimestre





## Outros Temas

A IBERDROLA encontra-se a desenvolver um processo interno para a verificação do tipo de prioridade associada a cada cliente, pretendo disponibilizar essa informação nas plataformas internas e formar os diferentes canais no sentido de garantir um atendimento mais direcionado a este tipo de clientes.

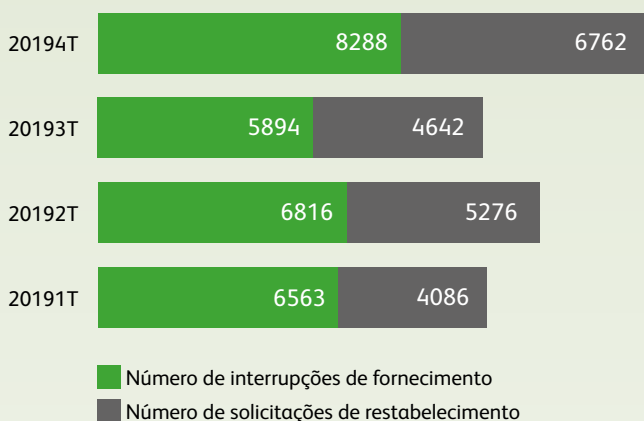
### Situações de exclusão do pagamento de compensações

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 2019. 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

Durante o ano de 2019, a IBERDROLA registou 27.561 interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente. Referir que, neste âmbito, foram recebidas 20.766 solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.

### Número de interrupções e restabelecimentos por trimestre



### Auditorias

Evidenciando a cultura de melhoria contínua e tendo sempre presente como objetivo macro a melhoria da satisfação do cliente e superação das suas expectativas, bem como a promoção de uma consciencialização ambiental, a IBERDROLA tem implementado e certificado um sistema de Gestão da Qualidade e sistema de Gestão Ambiental, pelos referenciais normativos ISO 9001:2018 e ISO 14001:2018, respetivamente.

Com foco particular no cliente, a IBERDROLA, constituiu-se como referência ao ser a primeira empresa a nível mundial a obter a certificação internacional do sistema de Gestão de Reclamações, de acordo com a norma ISO 10002, com intuito de promover processos de tratamento de reclamações mais eficazes e eficientes, que conduzam à melhoria dos produtos e serviços, bem como à satisfação e fidelização dos clientes.

De forma a promover a manutenção dos sistemas de gestão referidos, foram realizadas, durante o ano de 2019, os necessários ciclos de auditorias internas e externas, conduzidas pela AENOR, que concluíram sobre a manutenção das certificações e consequentemente sobre a capacidade da IBERDROLA cumprir com as necessidades e expectativas dos clientes.



