

RELATÓRIO DA QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

2020

Setores Elétrico E Gás Natural



IBERDROLA





ÍNDICE

A Iberdrola	4
Relatório de Qualidade e Serviço Comercial	6
Qualidade de Serviço Comercial	6
Atendimento presencial	7
Atendimento telefónico	8
Pedidos de informação e reclamações	9
Pedidos de informação apresentados por escrito	9
Pedidos de informação solicitados no atendimento telefónico	10
Reclamações	10
Outros Temas	12
Clientes com necessidades especiais	12
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 30 países, contando com mais de 37 000 trabalhadores nas suas áreas de atuação, apresentando 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, 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. No decorrer de 2020, além das funcionalidades que continua a desenvolver na APP “Iberdrola Clientes Portugal”, a IBERDROLA lançou uma nova secção de funcionalidades de gestão do

contrato no website, com o objetivo de facilitar o acesso e utilização recorrente das mesmas.

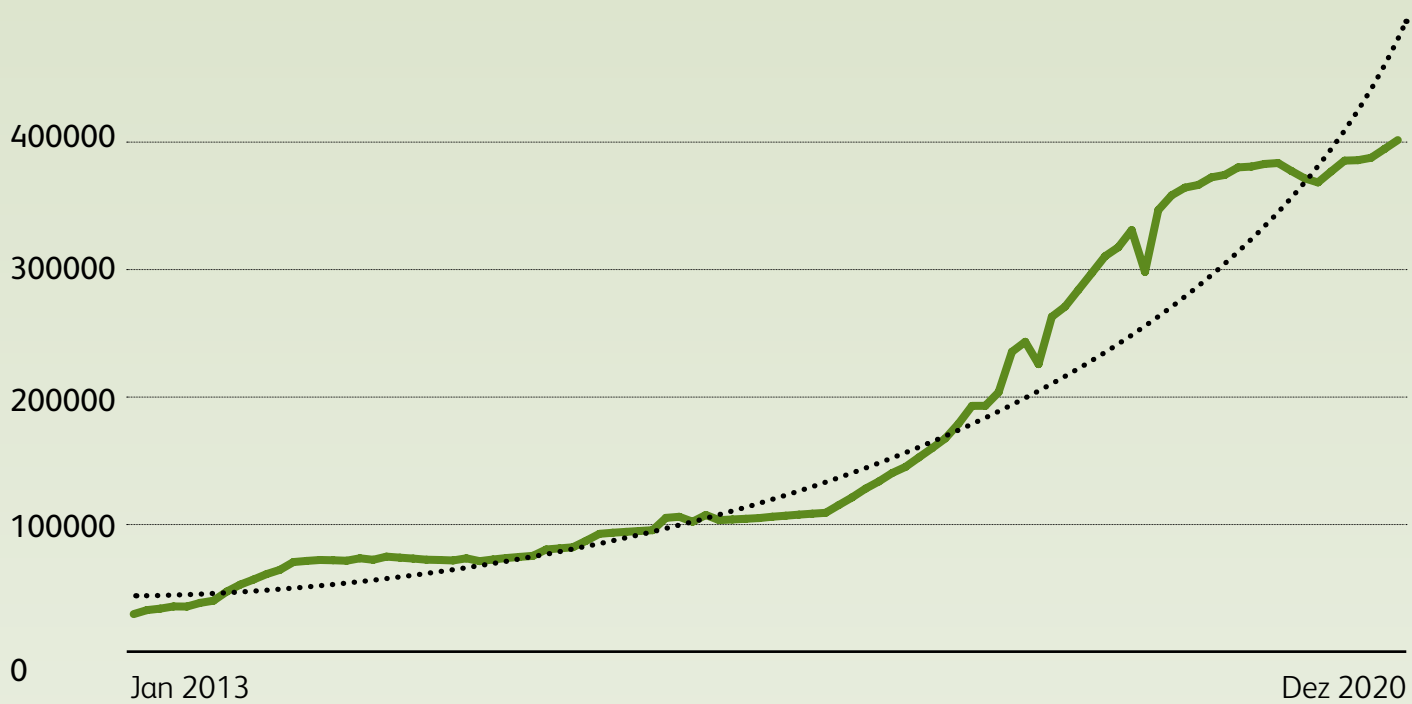
De igual modo, a IBERDROLA dispõe de um amplo leque de serviços adicionais, que pretendem apoiar e satisfazer as necessidades dos clientes, como é o exemplo do serviço de Assistência Gás, Manutenção Gás, Proteção Elétrica Lar, Proteção de Pagamentos, entre outros.

O Grupo IBERDROLA é, também, referência mundial na luta contra as alterações 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, soluções de Smart Solar e soluções no âmbito da mobilidade eléctrica, revelando o seu compromisso total com a sustentabilidade ambiental do nosso planeta.

Todos estes fatores contribuem para o crescimento da carteira de clientes da IBERDROLA em Portugal que, no início de 2021, contava com mais 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.

Assim sendo, 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 2020, para a manutenção da qualidade evidenciada pela IBERDROLA nos indicadores de qualidade de serviço, não obstante o contexto pandémico a que se assistiu, com todos os constrangimentos associados à atual crise sanitária, assistindo-se, inclusive, em alguns indicadores, como os referentes ao atendimento telefónico, uma melhoria.

Com efeito, as medidas de saúde pública tomadas pelo Governo, com o intuito de controlar a propagação do Vírus COVID-19, como o distanciamento social, as restrições à mobilidade, o isolamento profilático e a quarentena, o teletrabalho e outras formas de smart

working, ou mesmo o cancelamento das aulas presenciais para os dependentes menores e restrições às atividades comerciais, a serem aplicadas simultaneamente e durante um período temporal extenso, tiveram impacto profundo na estrutura natural da sociedade e, necessariamente, na forma como a IBERDROLA se relaciona com a mesma.

Neste sentido, por forma a manter a excelência na qualidade do seu serviço, a IBERDROLA adaptou a sua estrutura à nova realidade, com o intuito final de proporcionar ao cliente o melhor serviço comercial possível.

Não obstante os resultados apresentados, a IBERDROLA pretende ainda 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.

Qualidade de Serviço Comercial

Atendimento comercial

Atendimento presencial

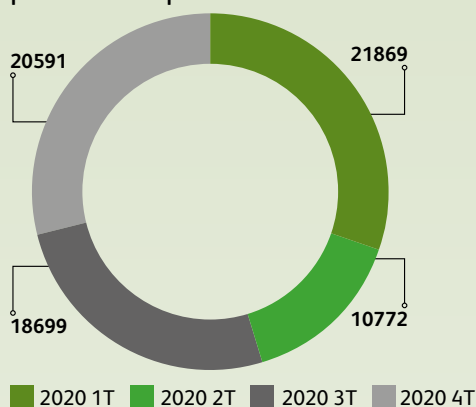
No final de 2020, a IBERDROLA detinha 26 centros dispersos por todo país. No conjunto destes centros realizaram-se 71.931 atendimentos presenciais, dos quais, 37,3% eram referentes a centros monitorizados. Nos centros monitorizados, 68% dos atendimentos registaram um tempo de espera igual ou inferior a 20 minutos, o que é de especial relevância, tendo em conta todos os constrangimentos causados pela pandemia de COVID-19 e verificados ao longo do ano de 2020.

O ano de 2020, face ao contexto pandémico causado pelo Vírus de COVID-19, foi especialmente difícil para o canal presencial de atendimento, nomeadamente, tendo em conta a adaptação às regras sanitárias impostas pelo governo, e que conduziram, por exemplo, à inibição, em certos períodos do ano, do uso de máquinas de senhas ou mesmo ao encerramento de lojas.

Não obstante as dificuldades criadas pela atual situação, a IBERDROLA reafirmou a aposta neste canal e na excelência do seu atendimento, procedendo à devida reorganização das suas equipas, para que não obstante as dificuldades, mantivesse a excelência do seu serviço, cumprindo todas as normas de segurança impostas pelo Estado e DGS.

Em 2021, 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, o qual prevê terminar o ano com, aproximadamente, 30 pontos de atendimento a nível nacional. De igual modo, a IBERDROLA continuará a aposta na formação dos seus colaboradores, por forma a melhorar, em última análise, o serviço prestado e, consequentemente, o nível de satisfação dos seus clientes.

Número total de atendimentos presenciais por trimestre





Qualidade de Serviço Comercial

Atendimento comercial

Atendimento telefónico

Em 2020 a IBERDROLA recebeu um total de 592.592 contactos telefónicos de âmbito comercial, correspondendo a um aumento de aproximadamente 80.000 mil contactos face ao ano anterior. Este incremento é, também, resultado do aumento do ritmo da atividade comercial decorrente do crescimento da carteira de clientes.

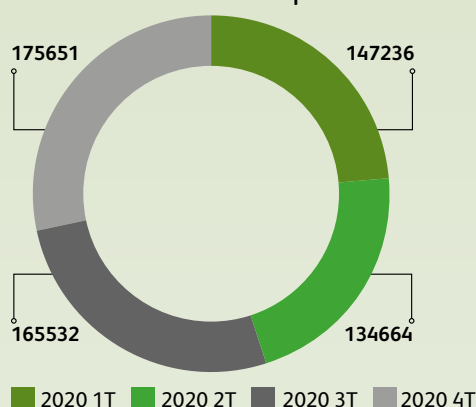
Não obstante este crescimento, 85% do total de chamadas recebidas em 2020, excluindo as desistências com tempo de espera inferior a 60 segundos, apresentaram tempos de espera inferior ou iguais a 60 segundos o que representou uma melhoria face ao indicador geral obtido em 2019, revelando o compromisso da IBERDROLA em garantir um serviço de excelência aos seus clientes.

Este comprometimento é ainda mais relevante face ao contexto pandémico vivido em 2020, e que implicou uma mudança substancial nas metodologias de trabalho por parte da IBERDROLA.

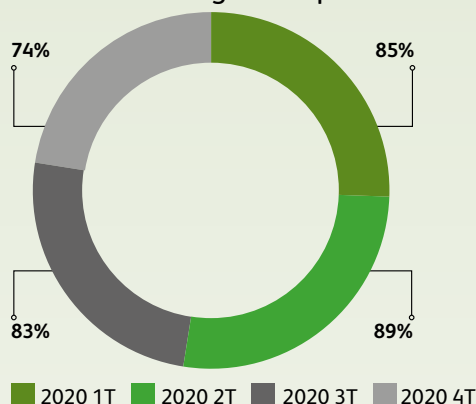
Adicionalmente, cabe referir que se realizaram 30.491 desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial, por parte dos clientes.

Para o ano de 2021 a IBERDROLA irá continuar a apostar na melhoria contínua dos processos existentes e na qualidade do contacto direto com o cliente, nomeadamente, através de melhorias no controlo de qualidade dos seus serviços e, bem assim, da implementação de um serviço que possibilite ao cliente escolher o motivo da sua chamada e ser reencaminhado para assistentes com especialização em cada um dos temas.

Número de contactos telefónicos de âmbito comercial por trimestre



Percentagem de atendimento de chamadas com tempo de espera inferior a 60 segundos por trimestre





Qualidade de Serviço Comercial

Pedidos de informação e reclamações

Pedidos de informação e reclamações

De acordo com o estabelecido no Regulamento de Qualidade de Serviço, 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.

Pedidos de informação apresentados por escrito

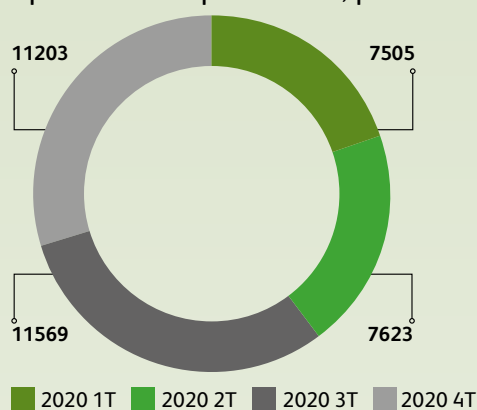
Durante o ano de 2020 foram recebidos 37.882 pedidos de informação por escrito, provenientes dos diferentes canais de atendimento disponibilizados aos clientes, com uma taxa de resposta de 99,9%.

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 99,9% 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 por escrito, pelos clientes.

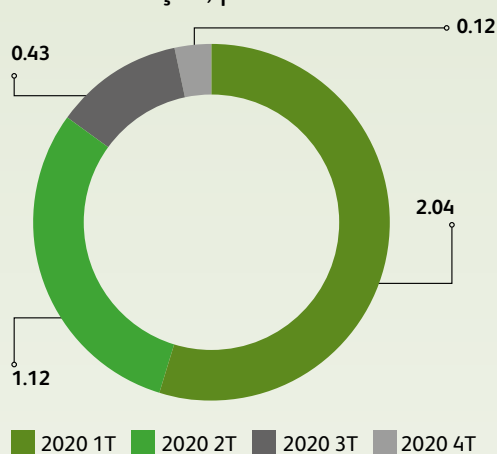
Em conformidade com os objetivos internamente estabelecidos a IBERDROLA apresentou também um tempo médio de resposta inferior a 1 dia útil, constituindo-se novamente como uma referência para o mercado, evidenciando uma vez mais o seu compromisso com a excelência e robustez da Qualidade de Serviço Comercial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

Em 2021, a IBERDROLA com o intuito de melhorar a experiência do cliente, continuará a envidar esforços no sentido de otimizar, ainda mais, os processos e procedimentos internos na recolha de informação e documentação necessária à resposta aos pedidos de informação recebidos por escrito, garantindo desta forma a manutenção de um serviço de qualidade e excelência.

Número de pedidos de informação apresentados por escrito, por trimestre



Tempo médio de resposta aos pedidos de informação, por trimestre





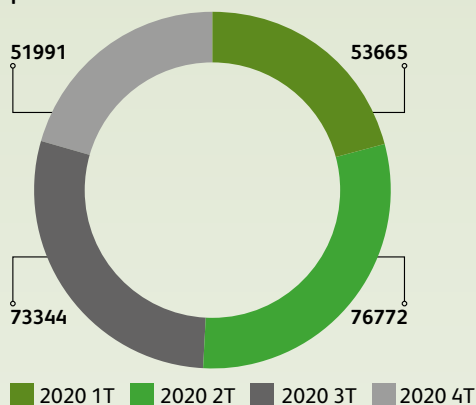
Qualidade de Serviço Comercial

Pedidos de informação e reclamações

Pedidos de informação solicitados no atendimento telefónico

O número de pedidos de informação recebidos em 2020 no atendimento telefónico (Call Center) foi de 255.772, dos quais apenas aproximadamente 3% não foram respondidos de imediato.

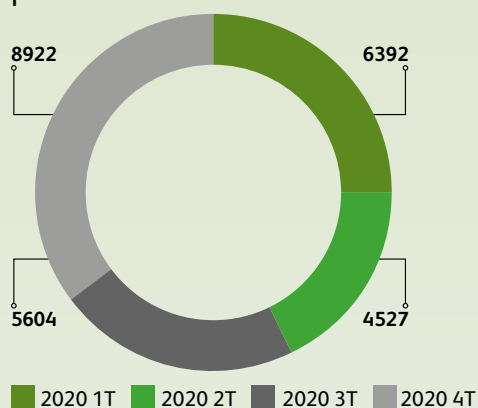
Número de pedidos de informação solicitados no atendimento telefónico, por trimestre



Reclamações

Ao longo do ano de 2020, a IBERDROLA recebeu um total de 25.445 reclamações.

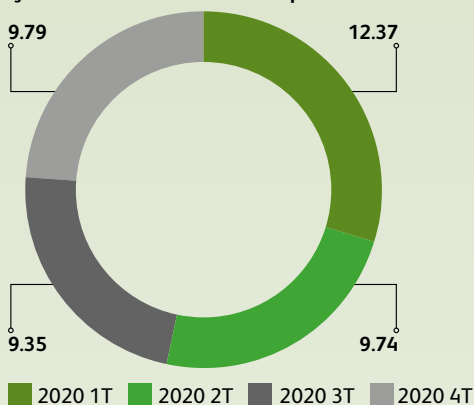
Número de reclamações recebidas, por trimestre



O tempo médio de resposta às reclamações recebidas em 2020 foi de 8,65 dias úteis, refletindo o sucessivo esforço no sentido de estabilizar o tempo médio de resposta, apesar do contínuo aumento de carteira verificado ao longo dos anos.



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

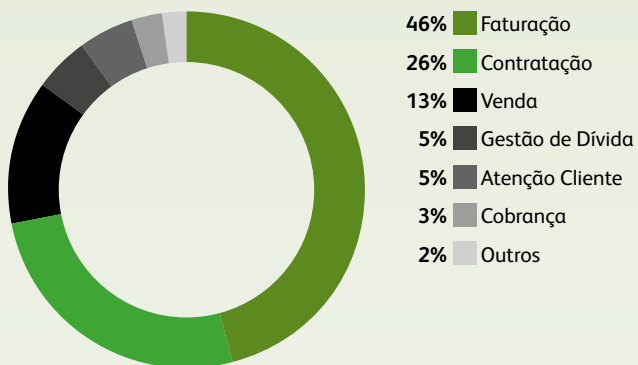


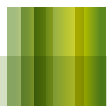
Em 2020 foram pagas aos clientes 7697 compensações no âmbito das reclamações apresentadas junto da IBERDROLA.

Compensações pagas por tema	Número anual	Montante anual (€)
Reclamações sobre faturação	2666	13.330
Reclamações sobre o funcionamento do equipamento de medição	36	180
Outras reclamações	4995	24.975

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 2020, os principais temas alvo de reclamações distribuem-se da seguinte forma:





Outros Temas

Clientes com necessidades especiais

O Regulamento de Qualidade de Serviço determina a existência de clientes com necessidades especiais, sobre 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.

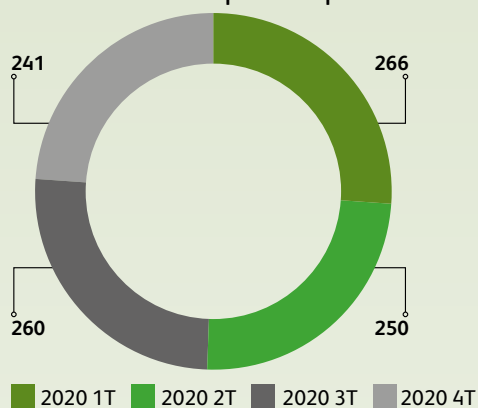
A identificação dos casos de clientes com necessidades especiais ocorre, não só através da solicitação direta destes, como também por via da informação disponibilizada pelo ORD.

No final de 2020, constavam da carteira de clientes da IBERDROLA, 241 clientes com necessidades especiais.

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, prevendo realizar esta desagregação até final do presente ano.

Número total de clientes com necessidades especiais por trimestre





Cientes Prioritários

De acordo com o Regulamento da Qualidade de Serviço 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;

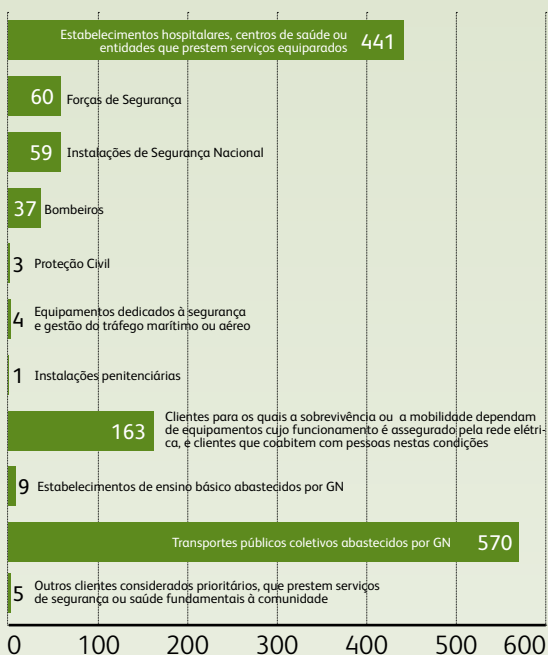
•Clientes para os quais a sobrevivência ou a mobilidade dependam de equipamentos cujo funcionamento é assegurado pela rede elétrica, e clientes que coabitem com pessoas nestas condições, no âmbito do setor elétrico;

•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 2020, a IBERDROLA tinha 1352 clientes identificados na sua carteira como clientes prioritários.

Número de clientes prioritários por tipologia





Outros Temas

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 2020. De futuro, a IBERDROLA continuará a estar atenta à necessidade de invocar situações de exclusão de pagamento de compensações.

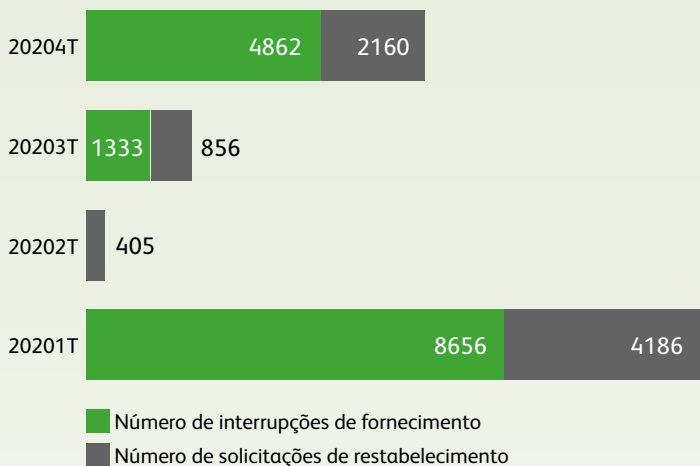
Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

Durante o ano de 2020, a IBERDROLA registou 14.581 interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente.

Este número consubstancia uma diminuição de cerca de 13.000 interrupções face ao ano transato, o que se deve às medidas de contingência adoptadas pelo governo, Entidade Reguladora e IBERDROLA, com vista à proteção dos clientes.

Referir que, neste âmbito, foram recebidas 11876 solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.

Número de interrupções e restabelecimentos por trimestre



Por incumprimento do prazo regulamentar de comunicação ao Operador de Rede de Distribuição, para o restabelecimento do fornecimento após interrupção, por facto imputável ao cliente, a IBERDROLA procedeu ao pagamento de compensações no valor de 5.440 €.

Auditorias

Conhecer as expectativas dos clientes para entregar serviços que correspondam às suas necessidades e que promovam a sua satisfação, constitui o princípio orientador dos sistemas de gestão implementados. Pretende-se potenciar a cultura da melhoria contínua e o aumento da competitividade e da criação de valor acrescentado para todas as partes interessadas, particularmente os clientes. Pretende-se fortalecer o modelo de crescimento sustentável em alinhamento com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável aprovados pela Organização das Nações Unidas, mantendo assim a certificação no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental e do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com os referenciais normativos ISO 14001:2018 e ISO 9001:2018, respetivamente. Salienta-se também a importância da implementação do Sistema de Gestão de Reclamações de acordo com o referencial ISO 10002 cujo intuito principal é a melhoria contínua do processo de reclamações e o objetivo máximo a satisfação dos clientes.

Comprovando o cumprimento com os requisitos voluntários a que a IBERDROLA aderiu aquando da implementação dos referenciais normativos mencionados, 2020 foram realizadas auditorias internas e externas de acompanhamento e certificação, conduzidas por entidade certificadora acreditada, AENOR, tendo-se concluído que se mantém um bom desempenho dos sistemas de gestão implementados.

