



Relatório de Qualidade de Serviço

Coopérnico 2023

Coopérnico – Cooperativa de Desenvolvimento Sustentável CRL

coopernico@coopernico.org | 213 461 803 | 96 428 4193

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

1. Apresentação Coopernico

A Coopernico, fundada em 2013, tornou-se a primeira cooperativa de energias renováveis em Portugal. Esta iniciativa surgiu da vontade de 16 cidadãos que se uniram para um objetivo em comum: envolver os cidadãos na criação de um setor energético mais justo, democrático e renovável. Foi assim que a Coopernico iniciou em Portugal a produção cooperativa de energia limpa, a comercialização de eletricidade sem fins lucrativos e a gestão democrática de uma empresa social no setor energético.

A Coopernico faz parte do universo de mais de 2500 cooperativas de energia renovável que existem em toda a Europa. A Coopernico tem mais de 5000 membros que se juntam a mais de 2 milhões de europeus que já pertencem a uma cooperativa de energia.

A Coopernico é ainda a única empresa social a atuar no mercado liberalizado de comercialização de energia, 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 Coopernico 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

A publicação do Relatório da Qualidade de Serviço de 2023, dando cumprimento ao disposto no Regulamento da Qualidade de Serviço publicado pela ERSE, sendo um dos indicadores de desempenho da Coopernico em termos de qualidade de serviço comercial prestada aos seus membros.

O ano de 2023 é marcado pelo 10º aniversário da Coopernico sendo também de assinalar o crescente aumento do número dos nossos membros.

O mês de novembro veio trazer novos desafios através da publicação do Decreto-Lei referente ao financiamento da Tarifa Social que vem incluir os comercializadores como financiadores desta tarifa.

A Coopérnico continua a apostar na melhoria contínua dos nossos serviços e a garantir a qualidade oferecida aos nossos membros, sempre em contextos regulatórios e legais existentes.

Durante o ano de 2023 verificou-se o aumento do número de solicitações, via telefone e email, que recorreram à Coopérnico devido à adesão de um maior número de membros. Contudo esse aumento não teve impacto no nosso nível de desempenho de qualidade de serviço prestado, em comparação com o ano anterior, devido à contratação de mais duas pessoas para a nossa área de comercialização.

3. Serviço de Atendimento ao Cliente

A Coopérnico disponibiliza aos seus membros dois tipos de meios de atendimento, oferecendo assim os seguintes modos de contacto:

- Atendimento telefónico, custo de uma chamada nacional, através do número 213 461 803;
- Atendimento por escrito através do formulário de contacto, disponível no site da Coopérnico, ou através do nosso email direto.

3.1 Atendimento telefónico

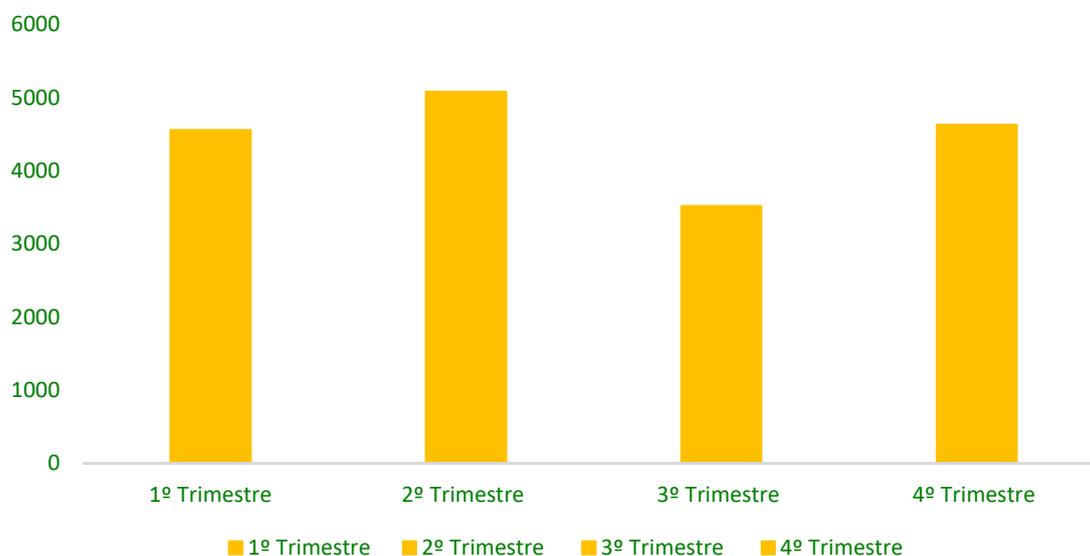
Durante o ano de 2023, foram recebidas 17 804 chamadas das quais 16 425 foram efetivamente atendidas.

Das 1379 chamadas não atendidas, a totalidade dessas chamadas resultaram da desistência do cliente.

A atividade de atendimento ao cliente da Coopérnico está muito apoiada no canal atendimento telefónico, por isso é muito importante. É objetivo da Coopérnico é na formação contínua dos seus colaboradores, de forma a manter os níveis de serviço satisfatórios.

Por trimestre, as chamadas recebidas tiveram a seguinte classificação:

Atendimento telefônico comercial 2023



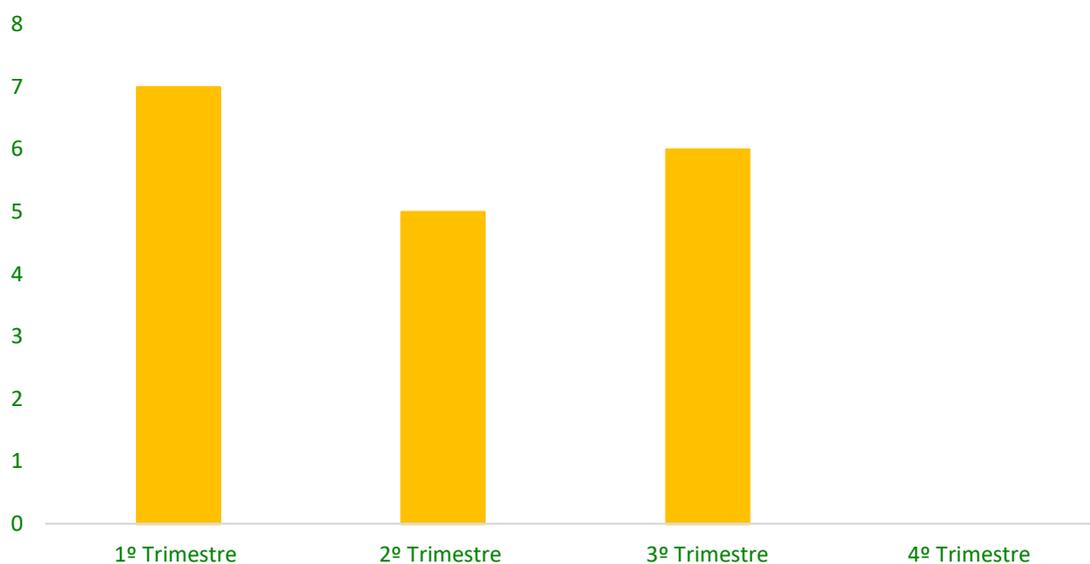
Em 2023, foram atendidas 16 425 chamadas telefônicas, das quais 100% dessas chamadas tiveram um tempo de espera inferior a 60 segundos.

3.2 Comunicação de leituras

3.2.1 Atendimento telefônico para comunicação de leituras

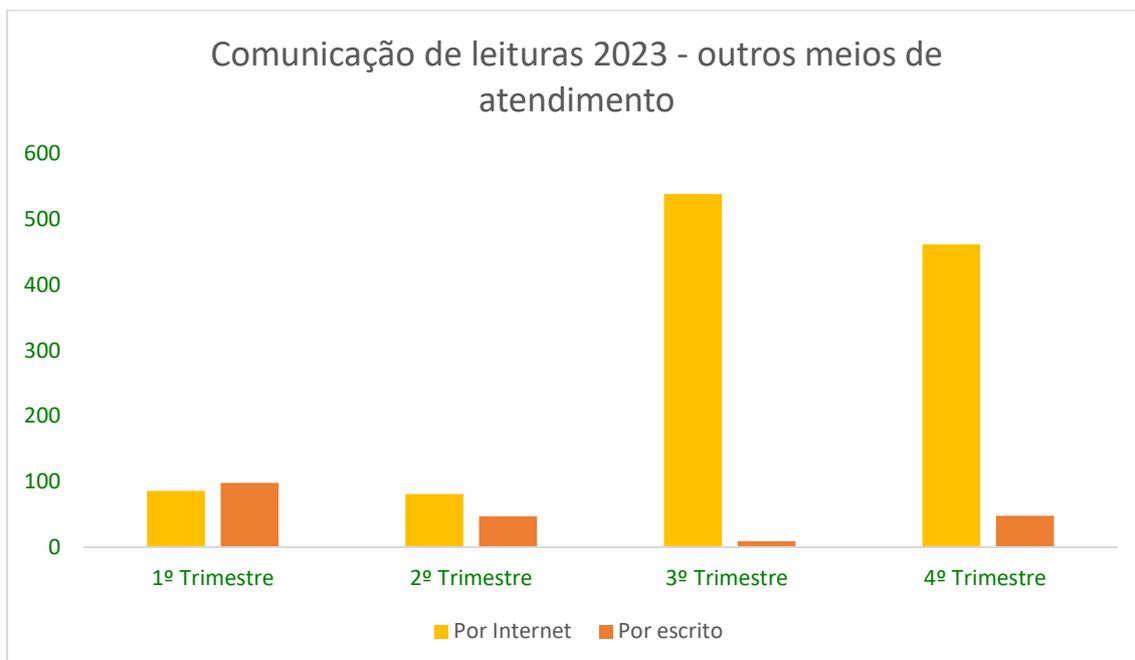
No ano de 2023 foram atendidas 18 chamadas para a comunicação de leituras.

Total de leituras comunicadas em 2023



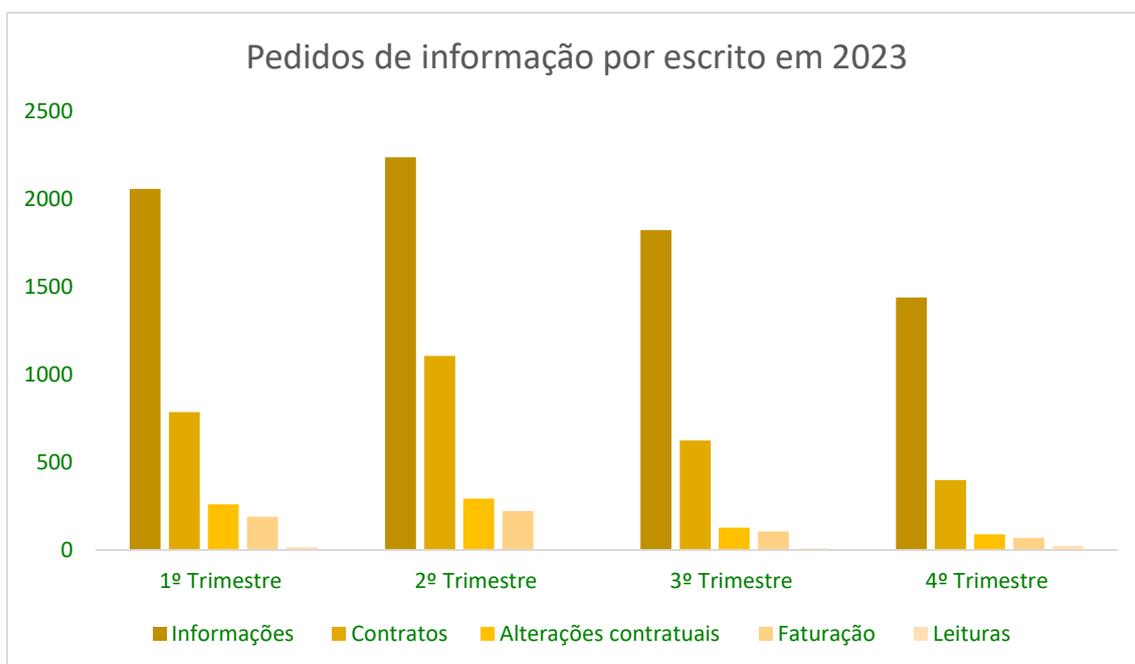
3.2.2 Outros meios de atendimento para comunicação de leituras

Durante o ano de 2023 foram comunicadas 1330 leituras precedentes de outros meios de comunicação, sendo que 88% dessas leituras foram feitas pela internet e as restantes 12% apresentadas por escrito.



3.3 Pedidos de Informação por escrito

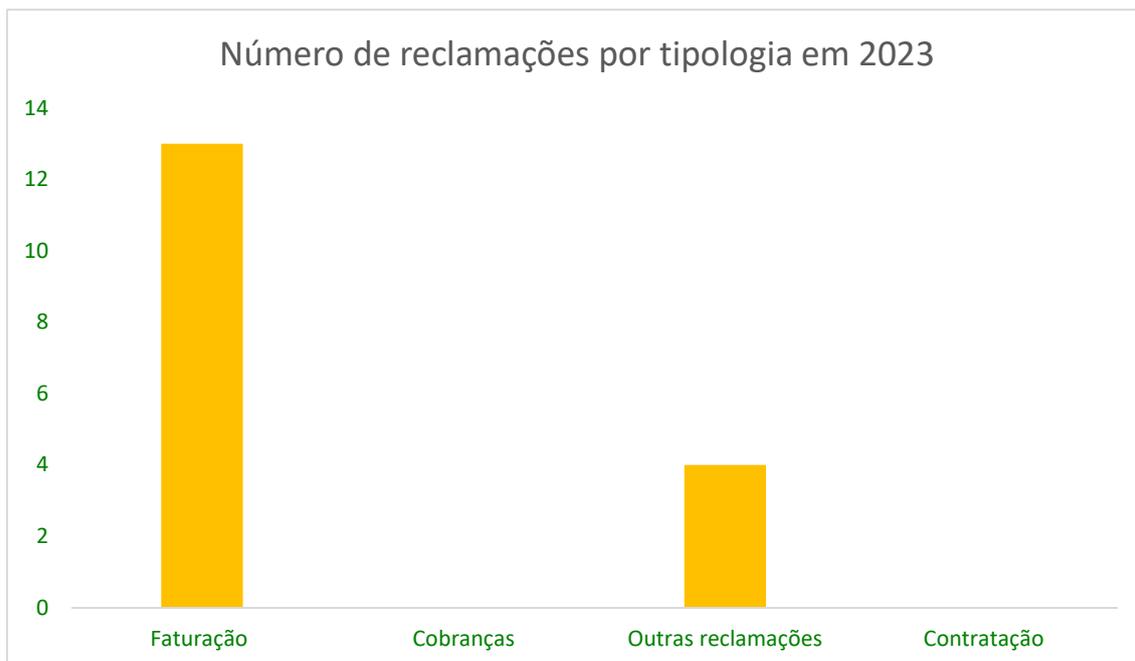
Durante o ano de 2023 recebeu o total de 11.954 pedidos de informação por escrito, 94% dos quais receberam resposta em menos de 15 dias úteis. Trimestralmente dividem-se da seguinte forma:



Dos pedidos de informação por escrito, a maioria estão relacionados com pedidos de **informações gerais** 63% (7551). Entre os restantes, destacam-se os pedidos de informação por temas de **contratos** 24% (2911), **alterações contratuais** 6% (768), **faturação** 5% (582) e **leituras** 2% (142).

4. Reclamações

No decorrer do ano de 2023, a Coopernico aumentou o número de membros tendo recebido durante o ano um total de 20 reclamações. As reclamações dividem-se pelas seguintes tipologias:



No ano de 2023 a Coopernico recebeu mais reclamações referentes à faturação, por ter iniciado a oferta de tarifário indexado onde por vezes não existiam encontros entre os dados faturados pelo operador de rede de distribuição e aqueles que muitos dos membros entendiam como terem sido os seus consumos reais.

Contudo, a Coopernico cumpriu com o indicador padrão de tempo de resposta máximo existente de 15 dias úteis.

5. Visitas combinadas

Durante o ano de 2023 foram agendadas um total de visitas combinadas, divididas da seguinte forma, por trimestre:



6. Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço

Durante o ano de 2023 promoveram-se diversos projetos que permitiram melhorar a eficiência operacional e a qualidade percebida pelos nossos membros, nomeadamente:

- Sessões de esclarecimento sobre os tarifários indexados e explicitação da aplicação da respetiva fórmula de faturação;
- Contratação de mais um colaborador para a área da comercialização;
- Melhoria da informação no site da Coopernico;
- Realização de diversas conferências sobre o combate à pobreza energética e eficiência energética.