

REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Relatório Anual 2010-2011



gás
distribuição

ÍNDICE

1	Enquadramento.....	2
2	Indicadores de qualidade de serviço de natureza técnica	3
2.1	Indicadores gerais de natureza técnica.....	4
2.2	Indicadores individuais de natureza técnica.....	6
2.3	Outra informação de qualidade técnica	7
3	Indicadores de qualidade de serviço de natureza comercial	9
3.1	Indicadores gerais de natureza comercial	9
3.2	Indicadores individuais de natureza comercial.....	13
3.3	Outra informação de qualidade de serviço comercial.....	16

1 Enquadramento

A qualidade de serviço do fornecimento de gás natural do Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN) tem um enquadramento regulamentar desde Setembro de 2006, data em que foi publicado o Regulamento da Qualidade de Serviço do sector do gás natural (RQS). O RQS tem por objecto estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Nacional de Gás Natural, por forma a garantir um nível mínimo de qualidade de serviço prestado. O RQS aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores das infra-estruturas do sector (operadores das redes de distribuição, operador da rede de transporte, operadores de armazenamento subterrâneo e operadores de terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL).

Neste contexto, A Portgás - Sociedade de Produção e Distribuição de Gás, S.A. (doravante designada por EDP Gás Distribuição, marca sob a qual opera no sistema nacional de gás natural), na sua qualidade de Operador da Rede de Distribuição vem apresentar à Entidade Reguladora do Sector Energético (ERSE) o relatório anual previsto no Regulamento de Qualidade de Serviço – Capítulo IV. O período em análise diz respeito ao 4º ano gás, compreendido entre 1 de Julho de 2010 e 30 de Junho de 2011.

Nos capítulos seguintes são apresentados os indicadores gerais e individuais de qualidade de serviço, tal como o disposto no Artigo 59º do RQS, calculados de acordo com o procedimento PO.Q-DG-CIGR-001– Determinação dos indicadores gerais e individuais previstos no regulamento da qualidade de serviço. Adicionalmente são descritos os principais factos ocorridos no ano e que influenciaram os resultados obtidos nos indicadores apresentados.

2 Indicadores de qualidade de serviço de natureza técnica

Os indicadores de qualidade de serviço de natureza técnica estabelecem padrões a cumprir para cada uma das classes de interrupção. Define-se interrupção de fornecimento de gás natural como a ausência de fornecimento de gás natural a uma infra-estrutura de rede ou à instalação de cliente.

Para efeitos de cálculo dos indicadores, as classes de interrupção são identificadas consoante as causas que lhe dão origem (artigo 10º do RQS), conforme o quadro seguinte:

Classe		Causa
Não controlável	Prevista	Razões de segurança; razões de interesse público;
	Acidental	Caso fortuito ou de força maior
Controlável	Prevista	Razões de serviço
	Acidental	Outras causas, onde se incluem as avarias

A título informativo, e tal como já referido em relatório anterior, salientamos que ao longo dos anos, têm vindo a ser desenvolvidas ferramentas que constituem uma forma rápida de disponibilizar a informação cadastral da infra-estrutura aos diversos intervenientes em Via Pública. Neste contexto, actualmente as câmaras municipais dispõem de acesso electrónico ao cadastro actualizado das infra-estruturas existentes de forma a poderem planear as suas intervenções na via pública de forma segura, no que respeita às redes de gás natural.

Também como já referido em relatório anterior, para as empresas de construção que actuam em via Pública, a EDP Gás Distribuição alterou o processo de resposta a pedidos de cadastro, enviando actualmente a informação por via electrónica, reduzindo o prazo máximo de resposta de 15 dias úteis para 10 dias úteis, situando-se a média de resposta em 5 dias úteis. Por esta via, foi possível também eliminar o tempo de envio por correio e o extravio da informação devido a endereços errados.

2.1 Indicadores gerais de natureza técnica

No ano gás em análise verificaram-se apenas interrupções acidentais não controláveis. Dado que os valores padrão (nº médio de interrupções por 1000 clientes e duração média das interrupções – min/interrupção) definidos pela ERSE se aplicam exclusivamente às interrupções controláveis poder-se-à afirmar que, de forma genérica, a EDP Gás Distribuição cumpriu com os indicadores gerais de natureza técnica. De igual forma, e tal como no período homólogo, não foram afectados quaisquer clientes prioritários no ano gás 2010-2011.

De referir que, para o cálculo deste indicador se consideram todas as interrupções que afectaram os clientes, representando desta forma, a qualidade de serviço percebida no conjunto de pontos de abastecimento da EDP Gás Distribuição independentemente da responsabilidade da operadora de distribuição. De facto, as interrupções registadas devem-se à intervenção de terceiros que afectaram/danificaram as redes causando interrupções aos clientes ligados aos activos da EDP Gás Distribuição.

Tal como referenciado no procedimento PO.Q-DG-CIGR-001– Determinação dos indicadores gerais e individuais previstos no regulamento da qualidade de serviço, a EDP Gás Distribuição não tem os seus sistemas de informação desenvolvidos por forma a que sejam contabilizadas automaticamente as durações das interrupções cliente a cliente, pelo que a “duração média do corte aos clientes” é calculada, para cada interrupção, pela soma dos seguintes tempos, em minutos:

- Duração da interrupção até à reposição do fornecimento do 1º cliente;
- Metade da duração da reposição do fornecimento até ao último cliente, excluindo a recuperação de ausentes.

Os quadros seguintes apresentam os indicadores gerais de natureza técnica por nível de pressão e escalão de consumo:

Classes de clientes	Nível de pressão	Duração média das interrupções (min/cliente)		Duração média das interrupções (min/interrupção)		Nº médio de interrupções por cliente	
		2009/2010	2010/2011	2009/2010	2010/2011	2009/2010	2010/2011
Ano gás							
doméstico	Baixa Pressão	1,046	18,743	167,849	386,524	0,0062	0,0485
não doméstico < =10 000 m ³	Baixa Pressão	0,661	6,333	151,504	134,598	0,0044	0,0470
não doméstico < =10 000 m ³	Média pressão						
não doméstico > 10 000 m ³ e < a 2 milhões m ³	Baixa Pressão	0,959	5,034	114,350	122,996	0,0084	0,0409
não doméstico > 10 000 m ³ e < a 2 milhões m ³	Média pressão		6,293		144,733		0,0435
não doméstico > 2 milhões m ³	Baixa Pressão						
não doméstico > 2 milhões m ³	Média pressão						
Total		1,038	18,433	167,252	380,748	0,0062	0,0484

Quadro 2.1.1 – Indicadores gerais de qualidade de serviço técnico (ano gás 2010-2011)

No ano gás em análise, o nº médio de interrupções por cliente não atingiu a unidade, tendo em média as interrupções durado 18,4 minutos por cliente, e 380 minutos por interrupção.

Face ao período homólogo, observou-se um aumento significativo do número médio de interrupções, da duração média de cada interrupção bem como da duração média da mesma por cliente.

Este factor depende essencialmente do grau de complexidade da reparação a efectuar, e este por sua vez varia com a rede em causa e com o local onde ocorre o dano e as condições de acessibilidade à conduta danificada no local do dano. Em muitas situações os danos ocorrem em locais onde decorrem obras e em alguns casos o acesso á conduta está obstruído por materiais de construção, sendo necessário removê-los para se proceder á reparação.

No caso concreto do ano gás 2010-2011, os indicadores foram fortemente afectados por um incidente ocorrido em Vila do Conde devido às obras na rede do Metro do Porto, que afectou 8959 clientes e teve uma duração de 12 horas. Apesar dos esforços que têm vindo a ser desenvolvidos pela EDP Gás Distribuição na disseminação de informação actualizada sobre a sua rede, ocorrem por vezes situações, tal como a aqui referida, em que no decurso de obras desenvolvidas por terceiros na via pública é atingida a rede de distribuição.

2.2 Indicadores individuais de natureza técnica

Pelo Artigo 17º do RQS, o operador da rede de distribuição deve ainda registar os indicadores individuais de continuidade de serviço, nomeadamente:

- N.º de interrupções:

Classe de interrupções	Classes de clientes	Nível de pressão	Número de interrupções sentidas na instalação de cada cliente	
			0	1
# interrupções não controláveis acidentais	doméstico	Baixa Pressão	234.394	11.945
		Média pressão		
	não doméstico < = 10 000 m ³	Baixa Pressão	4.537	224
		Média pressão		
	não doméstico > 10 000 m ³ e < a 2 milhões m ³	Baixa Pressão	1.195	51
		Média pressão	66	3
	não doméstico > 2 milhões m ³	Baixa Pressão	9	0
		Média pressão	48	0

Quadro 2.2.1 – Distribuição anual do número de interrupções individuais (ano gás 2009-2010)

- Duração de interrupções:

Classe de interrupções	Classes de clientes	Nível de pressão	Duração das interrupções na instalação do cliente (h)												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
número de instalações de clientes com interrupções não controláveis acidentais	doméstico	Baixa Pressão	61	345	1154	1791	1470	1291	967	900	900	942	920	1204	
		Média pressão													
	não doméstico < = 10 000 m ³	Baixa Pressão	17	21	186										
		Média pressão													
	não doméstico > 10 000 m ³ e < a 2 milhões m ³	Baixa Pressão	3	12	36										
		Média pressão			3										
	não doméstico > 2 milhões m ³	Baixa Pressão													
		Média pressão													

Quadro 2.2.2 – Distribuição anual da duração das interrupções individuais (ano gás 2010-2011)

Em resumo, no período em análise não se verificaram interrupções controláveis (previstas ou acidentais), tendo sido o segmento doméstico o mais afectado pelas interrupções não controláveis verificadas. De igual forma, não foram afectados quaisquer clientes prioritários, e, tal como no ano gás anterior, nenhum cliente foi afectado por mais do que uma interrupção.

Da análise do quadro 2.2.2 verificamos ainda que a interrupção mais longa durou cerca de 12h. Face ao período homólogo, verificou-se um aumento do número máximo de horas atribuídas a uma interrupção, que no ano gás 2009-2010 foi de 7h. Conforme referido anteriormente, isto ficou a dever-se essencialmente à interrupção verificada em Vila do Conde.

O quadro 2.2.3 sintetiza os indicadores individuais de qualidade de serviço apresentados trimestralmente:

Trimestre	Nº de interrupções registadas		Nº clientes afectados		Causa das interrupções
	2009/2010	2010/2011	2009/2010	2010/2011	
1º trimestre	9	8	376	463	Ruptura de rede
2º trimestre	8	7	248	9412	Ruptura de rede
3º trimestre	7	6	499	82	Ruptura de rede
4º trimestre	13	8	294	2266	Ruptura de rede
Total	37	29	1417	12223	

Quadro 2.2.3 – Listagem das interrupções ocorridas em Clientes Não Prioritários

Relativamente ao período homólogo podemos afirmar que o número de interrupções registadas diminuiu, verificando-se no entanto um aumento do número de clientes afectados.

O Artigo 17º, alínea 4 do RQS, exige que os clientes sejam informados nas suas facturas sempre que ocorre uma interrupção nas suas instalações, com o detalhe da data e hora da sua ocorrência, da sua duração e causa. Esta informação deixou de ser providenciada aos clientes com a implementação do novo sistema comercial, no entanto está em curso o desenvolvimento desta funcionalidade, que será disponibilizada com a maior brevidade possível.

2.3 Outra informação de qualidade técnica

2.3.1 Verificação das características de gás natural

Tal como referido no relatório anterior, os Operadores de Rede, conjuntamente, apresentaram uma proposta à ERSE para que a verificação das características de gás natural fosse assegurada pela REN Gasodutos nos pontos de entrega aos Operadores de Redes de Distribuição, pelas razões à altura expostas: baixa probabilidade de recepção de gás natural proveniente de diferentes origens e as redes dos ORD's estarem ligadas de forma individualizada aos diferentes pontos de entrega da REN. Sobre estes dados, os operadores fazem análises de consistência, incluindo a verificação diária da existência de anomalias nos valores das "Características do Gás Natural" fornecidos pelo Operador da Rede de Transporte (ORT). No período em análise, a EDP Gás Distribuição procedeu às análises necessárias, quer aos valores provisórios (recebidos diariamente) quer aos dados definitivos (recebidos mensalmente).

2.3.2 Monitorização dos níveis de pressão

Ao abrigo do Artigo 19º do RQS, a EDP Gás Distribuição deve assegurar um contínuo funcionamento das infra-estruturas, atendendo aos limites de pressão do bom funcionamento das mesmas e dos equipamentos dos clientes.

No período em análise e ao abrigo do procedimento operacional PO.QS-DT/EXP-006 – Monitorização dos níveis de pressão de fornecimento de clientes, não se registaram situações anómalas nas acções de monitorização da pressão em pontos permanentes.

No ano gás 2010-2011 não se efectuaram acções de monitorização da pressão em pontos não permanentes, estando já calendarizadas acções deste tipo para o ano gás 2011-2012.

2.3.3 Incidentes mais significativos

Durante o ano gás 2010-2011 ocorreram na rede de distribuição 29 interrupções, todas elas não controláveis e acidentais provocadas por rupturas na rede de distribuição decorrentes de obras de intervenção na via pública da responsabilidade de terceiros.

Destacamos 3 mais significativas, quer pelo número de clientes afectados quer pela duração das mesmas:

- No primeiro trimestre do ano gás 2010-2011 há a destacar um incidente ocorrido no Porto com tempo de resolução de 11h30m atingindo 62 clientes. Este incidente ocorreu na sequência de obras na via pública da responsabilidade da Câmara Municipal do Porto;
- No segundo trimestre houve uma rutura na rede em Vila do Conde, já mencionada, atingindo 8959 clientes e cujo tempo de resolução foi de 12 horas. Este rutura ocorreu no decurso de obras na via pública da responsabilidade da empresa Metro do Porto.
- Já no quarto trimestre podemos destacar o incidente ocorrido em Vila Nova de Gaia com uma duração de 6h15m e que afectou 1429 clientes, Nota para Direcção Técnica: acrescentar entidade responsável.

3 Indicadores de qualidade de serviço de natureza comercial

A avaliação da qualidade de serviço comercial prestada pelo operador da rede de distribuição deve ser feita com base em indicadores de natureza comercial, para os quais a ERSE estabelece os padrões mínimos a cumprir. Estes indicadores dizem respeito nomeadamente às modalidades de atendimento (presencial, telefónico centralizado e atendimento escrito) previstas no Artigo 23º do RQS.

A EDP Gás Distribuição (operador da rede de distribuição) e a EDP Gás Serviço Universal (comercializador de último recurso retalhista) partilham os mesmos meios de atendimento, tal como previsto no nº 4 do mesmo artigo. No ano gás 2009/2010 foi ultrapassada a impossibilidade de separação de dados entre as actividades para o atendimento presencial, pelo que estes dados são apresentados separadamente para a EDP Gás Distribuição e para a EDP Gás Serviço Universal. Esta separação continua a não ser possível no atendimento presencial nas Lojas do Cidadão, por dificuldades de articulação com o Sistema Inline adoptado nestas Lojas, gerido pela Agência para a Modernização Administrativa (AMA) de forma global para todas as entidades presentes no conjunto de Lojas do Cidadão existentes.

3.1 Indicadores gerais de natureza comercial

Tempo de espera no atendimento presencial

Para o ano gás 2010/2011 foram seleccionadas para análise os centros de atendimento EDP da Maia e de Gondomar, por serem os que apresentavam uma maior afluência. Analisados os dados apresentados no quadro 3.1.1 concluímos que foi cumprida a meta de 85% de atendimentos com tempos de espera inferior a 20 minutos definida pela ERSE.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2010-2011 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização a) Loja da Maia	96	83	67	46	292
Número de atendimentos presenciais no centro <i>a</i> com tempos de espera até 20 minutos	89	82	67	46	284
Meta ERSE = 85%	92,7%	98,8%	100,0%	100,0%	97,3%
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização b) Loja de Gondomar	83	114	123	129	449
Número de atendimentos presenciais no centro <i>b</i> com tempos de espera até 20 minutos	83	114	123	129	449
Meta ERSE = 85%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos Meta ERSE = 85%	96%	99%	100%	100%	99%

Quadro 3.1.1 – percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera até 20 minutos

Tempo de espera no atendimento telefónico centralizado

A separação da linha de atendimento telefónico centralizado entre o operador de rede e o comercializador de último recurso já foi possível no ano gás 2010-2011, pelo que os dados apresentados dizem respeito apenas à EDP Gás Distribuição.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2010-2011 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos (no atendimento telefónico centralizado)	21.177	24.584	20.929	23.623	90.313
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	21.076	24.461	20.834	23.504	89.875
Meta ERSE = 85%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%	99,5%

Quadro 3.1.2 – Nº de atendimentos telefónicos e nº de atendimentos telefónicos com tempos de espera até 60 seg

Da análise do quadro, conclui-se que o indicador cumpre plenamente a meta de atendimento em 60 segundos estabelecida pela ERSE (Artigo 37º) ao longo do ano.

Salienta-se que se encontram em fase final de desenvolvimento várias soluções que visam a melhoria da qualidade do serviço, nomeadamente a gestão das Emergências e Avarias em tempo real, assegurando os registos online e o reporte, sendo as operações realizadas no terreno e registadas electronicamente na casa do cliente ficando disponíveis de imediato no sistema, permitindo uma maior rastreabilidade e fiabilidade.

Tempo de resposta a situações de emergência

Do total de situações de emergência registadas no ano gás (1.837), 99,5% tiveram um tempo de resposta inferior a 60 minutos, pelo que foi plenamente cumprida a meta de 80% estabelecida pela ERSE (Artigo 39º), tal como já havia sucedido no período homólogo.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2010-2011 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de situações de emergência	561	551	366	359	1.837
Número total de situações de emergência com tempo de resposta até 60 minutos	561	551	363	353	1.828
Meta ERSE = 80%	100,0%	100,0%	99,2%	98,3%	99,5%

Quadro 3.1.3 – Nº de situações de emergência e nº de situações de emergência com tempos de espera até 60 min

Assistências Técnicas

A separação da informação relativa a assistências técnicas entre clientes domésticos e não domésticos foi possível a partir do segundo trimestre do ano gás 2010-2011. Os valores do primeiro trimestre constantes do quadro 3.1.4 dizem respeito ao total dos clientes e o indicador está calculado considerando o intervalo mais restrito, de 3h previsto para os clientes não domésticos.

Este indicador foi cumprido a 100% quer para os clientes domésticos quer para os não domésticos.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2010-2011 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de assistências técnicas a clientes domésticos	2.285	2.749	2.290	2.199	9.523
Número total de assistências técnicas a clientes domésticos efectuadas até 4 horas	2.285	2.749	2.290	2.199	9.523
Meta ERSE = 90%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Número total de assistências técnicas a clientes não domésticos	n.d.	7	94	66	167
Número total de assistências técnicas a clientes não domésticos efectuadas até 3 horas	n.d.	7	94	66	167
Meta ERSE = 90%	n.d.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 3.1.4 – N^o total de assistências técnicas por tipo de cliente

Tempo de resposta a pedidos de informação

O serviço ao cliente da EDP Gás Distribuição tem entre outras atribuições a resposta a pedidos de informação recepcionados por escrito, quer por via electrónica, quer por correio.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				2010-2011 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	2	4	0	7	13
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	2	4	0	6*	12*
Meta ERSE = 100%	100,0%	100,0%	n.d.	100,0%	100,0%

Quadro 3.1.5 – N^o de pedidos de informação e n^o de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis

No período em análise foram registados 13 pedidos de informação na EDP Gás Distribuição, 1 dos quais foi respondido já no início do Ano Gás 2011-2012 (pedido de informação recebido no final de Junho 2011) pelo que se considerou que o indicador foi cumprido a 100%, apesar de no Ano Gás em análise o número de pedidos de informação respondidos no quarto trimestre ser inferior ao número de pedidos recebidos no mesmo trimestre.

Frequência de leituras de contadores

No ano gás 2010-2011 foram realizadas 1.472.961 leituras pela EDP Gás Distribuição e 20.758 leituras foram fornecidas pelos clientes, tendo o intervalo entre leituras sido inferior a 64 dias em 94,5% dos casos.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2010-2011 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de leituras realizadas pelo operador da rede de distribuição	364.813	365.366	372.055	370.727	1.472.961
Número de leituras fornecidas pelos clientes	4.895	4.913	5.380	5.570	20.758
Número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias	343.926	348.636	361.040	358.234	1.411.836
Meta ERSE = 100%	93,0%	94,2%	95,7%	95,2%	94,5%

Quadro 3.1.6 – N° de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior a 64 dias

No gráfico seguinte temos a distribuição dos intervalos de leitura para o ano gás em análise, de acordo com o Artigo 38º do RQS. As leituras registadas dizem respeito às leituras realizadas pela EDP Gás Distribuição. Como podemos observar a grande maioria dos clientes tem as suas leituras registadas num período igual ou inferior a 64 dias, tal como previsto no referido artigo.

A franja de clientes com leituras superiores a 70 dias justifica-se nomeadamente pela existência de contadores no interior de habitações (em prédios) e em moradias.

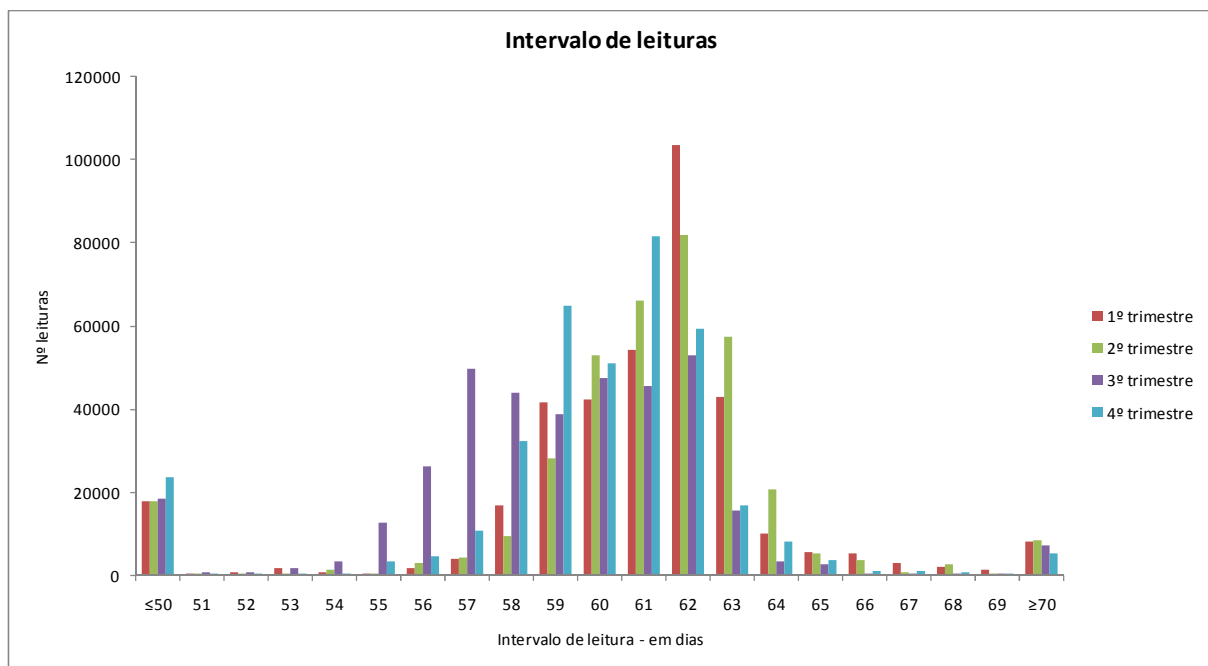


Gráfico 3.1.1 – Intervalo de leituras por trimestre (ano gás 2010-2011)

3.2 Indicadores individuais de natureza comercial

Activação de fornecimento

De acordo com o Artigo 43º, o operador da rede de distribuição deve garantir aos clientes domésticos ou pequenas empresas, que a visita combinada para activação de fornecimento é agendada para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a activação de fornecimento é solicitada, caso contrário confere ao cliente o direito à compensação prevista no Artigo 47º.

A EDP Gás Distribuição está a trabalhar em melhorias nos seus sistemas de informação de forma a conseguir garantir o controlo automático das situações em que não é cumprida a meta definida regulamentarmente pela ERSE, estando prevista a sua entrada em produtivo com a maior brevidade possível. De todas as formas salienta-se que o procedimento de activação assegura valores de cumprimento elevados.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				2010-2011 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de activações de fornecimento agendadas	8692	8808	9578	9718	36.796
Número de activações de fornecimento realizadas	8602	7401	8453	8573	33.029
Número de activações de fornecimento realizadas em prazo inferior ou igual a 3 dias úteis após a solicitação da activação ou na data solicitada pelo cliente	8602	7401	8451	8573	33.027
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de activação de fornecimento (clientes domésticos e pequenas empresas)	0	0	2	0	2
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de activação de fornecimento (€)	0	0	40	0	40

Quadro 3.2.1–Activações de fornecimento e compensações pagas por trimestre (ano gás 2009-2010)

No período em análise foram realizadas 33.029 activações de fornecimento e houve lugar ao pagamento de 2 compensações a clientes pelo não cumprimento dos prazos de activação do fornecimento previstos no RQS.

Visita combinada

A EDP Gás Distribuição no seu procedimento operacional para a determinação de indicadores optou por assegurar que a visita combinada às instalações dos clientes decorre num intervalo de 2,5 horas (Artigo 44º).

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2010-2011 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de visitas combinadas	5048	5744	4891	4631	20.314
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	5048	5744	4891	4631	20.314
Número de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	9	0	0	0	9
Montante de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	180	0	0	0	180

Quadro 3.2.2 – Visitas combinadas e compensações pagas por trimestre

No ano gás em análise registaram-se 20.314 visitas combinadas

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

O agendamento de ordens de serviço de restabelecimento urgente está previsto contratualmente com os nossos prestadores de serviços. No entanto, os serviços de back-office para a criação/reencaminhamento das ordens de serviço funciona apenas dentro do normal horário laboral, pelo que não foram registados restabelecimentos urgentes, tal como previsto no Art. 45.º do RQS. A automatização deste processo está em curso e deverá estar plenamente implementada até ao final de 2011.

Actualmente, e para não prejudicar os seus clientes, a EDP Gás restabelece o fornecimento da manhã para a tarde do próprio dia, ou da tarde para a manhã do dia seguinte, não realizando interrupções de fornecimento no último dia útil da semana nem em véspera de feriados.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2010-2011
	1	2	3	4	
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	5874	3886	5179	5191	20.130
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	4546	4039	4103	3918	16.606
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	4546	4039	4102	3918	16.605
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	1	0	1
restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	0	0	20	0	20
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	0	0	0	0	0

Quadro 3.2.3 – Restabelecimento de fornecimento por facto imputável ao cliente e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram realizados 16.606 restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (cortes por falta de pagamento), e houve lugar ao pagamento de 1 compensação a clientes pelo não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.

Tempo de resposta a reclamações

Tal como descrito no ponto “Pedidos de informação”, o serviço ao cliente da EDP Gás Distribuição tem entre outras atribuições, a resposta a reclamações recebidas por escrito, quer por via electrónica, quer por correio ou adquirida nos pontos de atendimento telefónico ou presencial acima referidos.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2010-2011 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações	81	104	128	117	430
Número total de reclamações respondidas	81	103	116	91	391
Número de reclamações respondidas até 20 dias úteis	81	103	116	91	391
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	0	0	0	0
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	0	0	0	0	0

Quadro 3.2.4 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram registados 430 processos de reclamação, recepcionados por escrito, (face aos 358 registados no período anterior), tendo sido respondidas 391 reclamações e todas nos 20 dias úteis previstos pela ERSE (Artigo 46º). Salienta-se que a EDP Gás Distribuição tem vindo a fazer um esforço crescente no sentido de atingir os níveis de qualidade definidos na regulação em vigor tendo conseguido manter o nível atingido no final do ano gás anterior de 100% de respostas a reclamações dentro do prazo.

O prazo médio de resposta a processos de reclamações foi no global de 9,8 dias úteis uma melhoria face ao ano gás 2009-2010 (15 dias úteis)

3.3 Outra informação de qualidade de serviço comercial

Nos pontos seguintes é apresentada informação de qualidade comercial considerada relevante, embora não prevista para efeitos de cálculo de indicadores.

3.3.1 Natureza dos pedidos de informação e reclamações

Tal como referido no capítulo 3, no período em análise registaram-se 13 pedidos de informação. As questões técnicas e as relativas a reconversões foram as que suscitaram o maior número de contactos por parte dos clientes.

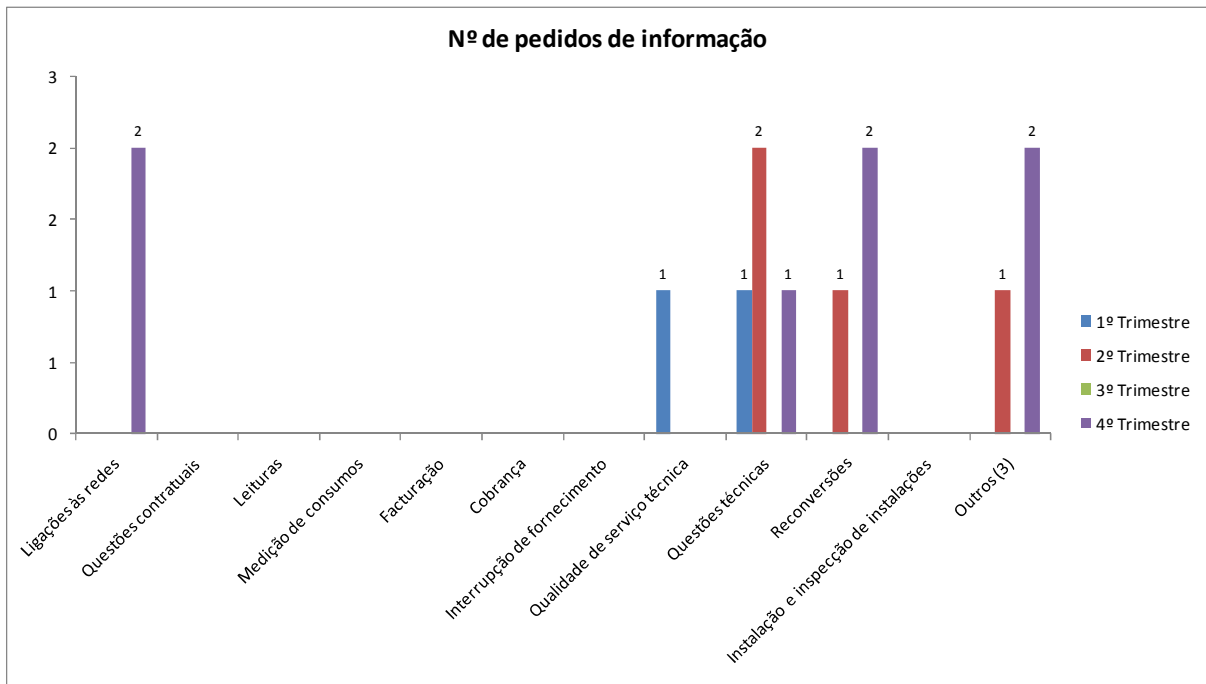


Gráfico 3.3.1.1 – Nº e natureza de pedidos de informação por trimestre (ano gás 2010-2011)

O número total de reclamações registado foi de 430, estando em destaque os temas de reconversões das habitações para o Gás Natural. A rubrica “Outros” inclui questões contratuais, técnicas e de inspeções. As actividades de inspeção são as que originam um maior número de reclamações (43 em 56 reclamações na rubrica “Outros”), já que nem sempre os clientes têm a percepção dos custos associados a este serviço, ou as adaptações que são exigidas às suas instalações para que fiquem conformes e seja emitido o certificado aprovado pela Entidade Inspector. Para minimizar estas questões, tem sido enriquecida no site e nos centros de atendimento a informação disponibilizada relativamente a este tema.

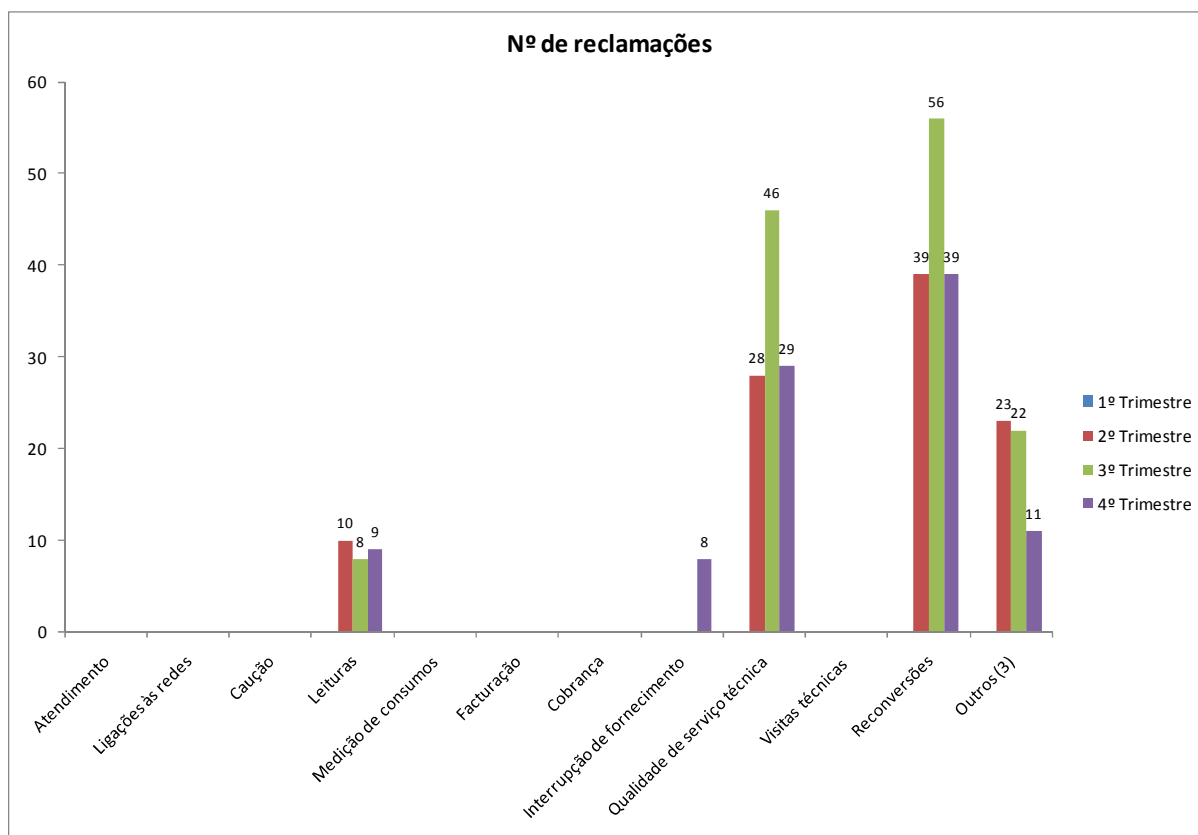


Gráfico 3.3.1.2 – Nº e natureza de reclamações por trimestre (ano gás 2010-2011)

No quadro seguinte apresentam-se as reclamações recebidas por entidade:

Reclamações por entidade	Trimestre				Ano Gás 2010-2011 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de reclamações recebidas de clientes	81	104	128	117	430
Número de reclamações recebidas de comercializadores	n.d.	0	0	0	0
Número de reclamações recebidas de associações de consumidores	n.d.	0	2	3	5
Número de reclamações recebidas de entidades administrativas	n.d.	6	14	2	22
Número de reclamações recebidas de outras entidades	n.d.	0	0	0	0

Quadro 3.3.1 – reclamações por entidade

3.3.2 *Visitas combinadas às instalações dos clientes*

No período em análise ficaram por realizar 1334 visitas combinadas por ausência do cliente.. O Artigo 44º dá à operadora de distribuição o direito de cobrar ao cliente a compensação prevista no Artigo 50º. No entanto, a EDP Gás Distribuição decidiu não cobrar quaisquer encargos referentes a compensações, até ter terminado os desenvolvimentos atualmente em curso nos seus sistemas de informação de apoio à gestão da sua atividade.

3.3.3 *Clientes com necessidades especiais*

Salienta-se que ainda no decurso do ano gás 2010-2011, a EDP Gás estabeleceu contactos com associações de pessoas com necessidades especiais, estando a desenvolver diversas ações, no sentido de apoiar estes clientes, designadamente:

- tradução dos seus folhetos e das condições gerais dos contratos de fornecimento e de “infra-estruturação” para Braille;
- processo de aquisição e disponibilização de equipamentos de deteção de fugas para clientes com deficiências olfativas
- versão otimizada da página na internet para pessoas com deficiências visuais.

Contamos ter estas informações e equipamentos disponíveis no decurso do ano gás 2011-2012.

3.3.4 *Clientes prioritários*

O Artigo 55º do RQS define ainda os clientes prioritários como aqueles para quem a interrupção do fornecimento de gás natural causa graves alterações no normal funcionamento da entidade visada, tais como:

- a) Hospitais, centros de saúde ou outras entidades que prestem serviços equiparados.
- b) Estabelecimentos de ensino básico.
- c) Instalações de segurança nacional.
- d) Instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos colectivos.
- e) Bombeiros.
- f) Protecção civil.
- g) Forças de segurança.

h) Instalações penitenciárias.

No período em análise a EDP Gás Distribuição conta com 200 clientes prioritários, identificados pela tipologia prevista no referido artigo.

Clientes prioritários (no final do ano gás 2010-2011)	
Número de hospitais, centros de saúde ou outras entidades que prestem serviços equiparados	122
Número de estabelecimentos de ensino básico	38
Número de instalações de segurança nacional	5
Número de instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos colectivos	4
Número de instalações de bombeiros	9
Número de instalações da protecção civil	0
Número de instalações de forças de segurança	8
Número de instalações penitenciárias	3
Número de outro tipo de instalações	11

Quadro 3.3.4 – clientes prioritários

3.3.5 Divulgação de informação na internet

A EDP Gás Distribuição no seu site autónomo da internet (<http://www.edpgasdistribuicao.pt/>) disponibiliza aos consumidores, entre outra, a informação prevista no Artigo 27º do RQS:

- a) Contactos do serviço telefónico e presencial a clientes.
- b) Contactos gratuitos da linha de emergência e de comunicação de leituras
- c) Modalidades de atendimento e respectivo horário de funcionamento.
- d) Serviços técnicos prestados.
- e) Normas, incluindo Regulamentos, aplicáveis ao operador de rede.
- f) Códigos de conduta referidos no n.º 3 -do Artigo 26.º do RQS.
- g) Condições de acesso à rede.
- h) Informação relativa a assuntos técnicos, de segurança ou de actividades específicas do operador de rede.
- i) Disponibilização dos filmes de rearme dos redutores individuais, um por cada tipo de redutor, que explicam como se procede ao rearme de um redutor.
- j) Outra informação considerada relevante.