

REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Relatório Anual 2009-2010



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	8
3.1	Indicadores gerais de natureza comercial	9
3.2	Indicadores individuais de natureza comercial.....	12
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).

Em Outubro de 2009 foi apresentada para consulta uma proposta de revisão do RQS, tendo sido publicada uma nova versão deste Regulamento em Fevereiro de 2010. No entanto, o relatório que aqui se apresenta, tem por base os indicadores e metas definidos no Regulamento de Qualidade de Serviço publicado em 2006.

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 3º ano gás, compreendido entre 1 de Julho de 2009 e 30 de Junho de 2010.

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 parece-nos importante referir 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, foi já disponibilizado acesso electrónico às câmaras municipais que dessa forma tomam conhecimento actualizado da Infra-estrutura existente.

Já para as empresas de construção que actuam em via Pública, a EDP Gás Distribuição alterou o processo de resposta a pedidos de cadastro, passando a enviar 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

Para o 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 2009-2010.

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	
		2008/2009	2009/2010	2008/2009	2009/2010	2008/2009	2009/2010
Ano gás							
doméstico	Baixa Pressão	1,497	1,046	183,995	167,849	0,0081	0,0062
não doméstico < =10 000 m ³	Baixa Pressão	0,983	0,661	120,705	151,504	0,0081	0,0044
não doméstico < =10 000 m ³	Média pressão						
não doméstico > 10 000 m ³ e < a 2 milhões m ³	Baixa Pressão	1,128	0,959	145,556	114,350	0,0078	0,0084
não doméstico > 10 000 m ³ e < a 2 milhões m ³	Média pressão						
não doméstico > 2 milhões m ³	Baixa Pressão						
não doméstico > 2 milhões m ³	Média pressão						
Total		1,485	1,038	182,619	167,252	0,0081	0,0062

Quadro 2.1.1 – Indicadores gerais de qualidade de serviço técnica (ano gás 2009-2010)

No ano gás em análise, o nº médio de interrupções por cliente não atingiu a unidade, tendo em média as interrupções durado 1,038 minutos por cliente, e 167 minutos por interrupção.

Face ao período homólogo, observou-se um decréscimo 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. Ainda assim, e apesar destas, a duração total das interrupções não aumentou.

Os trabalhos em curso para a construção de novos acessos rodoviários e também os trabalhos de ampliação e renovação urbana da rede de metro, foram os principais responsáveis pelos danos com duração superior

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	221.289	1388
		Média pressão		
	não doméstico < =10 000 m ³	Baixa Pressão	4.334	19
		Média pressão		
	não doméstico > 10 000 m ³ e < a 2 milhões m ³	Baixa Pressão	1182	10
		Média pressão	36	
	não doméstico > 2 milhões m ³	Baixa Pressão	9	
		Média pressão	48	

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
número de instalações de clientes com interrupções não controláveis acidentais	doméstico	Baixa Pressão	121	269	569	256		47	126
		Média pressão							
	não doméstico < =10 000 m ³	Baixa Pressão	3	6	1	9			
		Média pressão							
	não doméstico > 10 000 m ³ e < a 2 milhões m ³	Baixa Pressão	1	8				1	
		Média pressão							
	não doméstico > 2 milhões m ³	Baixa Pressão							
		Média pressão							

Quadro 2.2.2 – Distribuição anual da duração das interrupções individuais (ano gás 2009-2010)

Em resumo, no período em análise não se verificaram interrupções controláveis (previstas ou acidentais), sendo o segmento do doméstico o mais afectado. De igual forma, não foram afectados quaisquer clientes prioritários, e, ao contrário do 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 7h. Face ao período homólogo, verificou-se uma redução do número máximo de horas atribuídas a uma interrupção, que no ano gás 2008-2009 foi de 8h.

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
1º trimestre	9	376	Ruptura de rede
2º trimestre	8	248	Ruptura de rede
3º trimestre	7	499	Ruptura de rede
4º trimestre	13	294	Ruptura de rede
Total	37	1417	

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 (45 interrupções no ano gás 2008-2009), verificando-se também uma redução do número de clientes afectados (1632 no ano gás anterior).

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.

2.3 Outra informação de qualidade técnica

2.3.1 Verificação das características de gás natural

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 dos 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 2009-2010 foram efectuadas 11 acções de monitorização da pressão em pontos não permanentes, por iniciativa da EDP Gás Distribuição com o objectivo de verificação da pressão em ponta. Das verificações efectuadas não foram detectadas quaisquer situações anómalas.

Trimestre	Nº de monitorizações registadas	Entidade requerente	Motivo
1º trimestre	0	na	na
2º trimestre	11	Portgás S.A.	Verificação de pressão em ponta
3º trimestre	0	na	na
4º trimestre	0	na	na
Total	11	-	-

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.

3.1 Indicadores gerais de natureza comercial

Tempo de espera no atendimento presencial

Para o ano gás 2009/2010 foram seleccionadas para análise os centros de atendimento EDP da Maia e de Matosinhos, 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 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização Loja da Maia	155	132	114	87	488
Número de atendimentos presenciais no centro a com tempos de espera até 20 minutos	150	130	113	84	477
Meta ERSE = 85%	96,8%	96,5%	99,1%	96,6%	97,7%
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização Loja de Matosinhos	65	49	34	40	188
Número de atendimentos presenciais no centro b com tempos de espera até 20 minutos	63	49	34	39	185
Meta ERSE = 85%	96,9%	100,0%	100,0%	97,5%	98,4%

Tempo de espera no atendimento telefónico centralizado

A separação operacional da linha de atendimento telefónico centralizado entre operador de rede e comercializador de último recurso será possível a partir do 1º trimestre do ano gás 2010-2011, pelo que no ano gás 2009-2010, apenas foram registados pelo operador de rede (EDP Gás Distribuição) os dados da linha gratuita de emergência.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos (no atendimento telefónico centralizado)	6237	12328	14221	11.321	44.107
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	6237	12328	14221	11321	44.107
Meta ERSE = 85%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 3.1.2 – Nº de atendimentos telefónicos e nº de atendimentos telefónicos com tempos de espera até 60 seg (ano gás 2009-2010)

Da análise do quadro, conclui-se que o indicador agregado para a linha de emergência no ano cumpre plenamente a meta de atendimento em 60 segundos estabelecida pela ERSE (Artigo 37º).

Consideramos relevante referir que o aumento do número de chamadas de emergência prende-se por um lado com o aumento de ligações de clientes de conversões, e o facto de no período em questão terem ocorrido diversas mudanças nos sistemas da EDP Gás, nomeadamente ao nível do sistema comercial, o que levou a que muitos dos clientes ligassem para a linha de emergência á procura de resposta que não encontrava na linha de atendimento comercial, em especial após as 18horas.

Encontram-se em desenvolvimento várias soluções que visam a melhoria da qualidade do serviços, 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 (2.194), 97,7% 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				2009-2010
	1	2	3	4	Ano Gás Acumulado
Número total de situações de emergência	412	590	622	570	2.194
Número total de situações de emergência com tempo de resposta até 60 minutos	408	570	606	560	2.144
Meta ERSE = 80%	99.0%	96.6%	97.4%	98.2%	97.7%

Quadro 3.1.3 – N° de situações de emergência e n° de situações de emergência com tempos de espera até 60 min (ano gás 2009-2010)

Assistências Técnicas

Os valores apresentados para o período em análise (10.134 assistências técnicas) dizem respeito ao total de assistências técnicas na alimentação individual de clientes domésticos e não domésticos, já que a actual configuração do Sistema de Informação da EDP Gás Distribuição, não permitiu para o ano gás desdobrar estas intervenções por tipo de cliente, o que já deverá estar superado no ano gás 2010-2011. Estas intervenções são executadas pela equipa de Manutenção da EDP Gás Distribuição e dado que cumprem o intervalo mais restrito de 3h previsto para os clientes não domésticos definidos no RQS (Artigo 40º), pode-se concluir que é cumprida em pleno a meta definida pela ERSE para toda a tipologia de clientes.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				2009-2010
	1	2	3	4	Ano Gás Acumulado
Número total de assistências técnicas a clientes	2.014	2.800	3.304	2.016	10.134
Número total de assistências técnicas a clientes efectuadas até 3 horas	2.014	2.800	3.304	2.016	10.134
Meta ERSE = 90%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Quadro 3.1.4 – N° total de assistências técnicas (ano gás 2009-2010)

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				Ano Gás Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	19	9	13	5	46
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	7	6	13	4	30
Meta ERSE = 100%	36.8%	66.7%	100.0%	80.0%	65.2%

Quadro 3.1.5 – Nº de pedidos de informação e nº de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis (ano gás 2009-2010)

No período em análise foram registados 46 pedidos de informação na EDP Gás Distribuição, 16 dos quais ultrapassaram os 15 dias previstos pela ERSE (Artigo 41º). Estes são processos que dependem de interacção com entidades terceiras ou estudos mais aprofundados por parte da EDP Gás Distribuição, pelo que não é possível enviar uma resposta provisória que cumpra com os requisitos definidos no RQS.

O prazo médio de resposta para os pedidos de informação foi no global de 12 dias úteis.

Frequência de leituras de contadores

No gráfico abaixo 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 moradias.

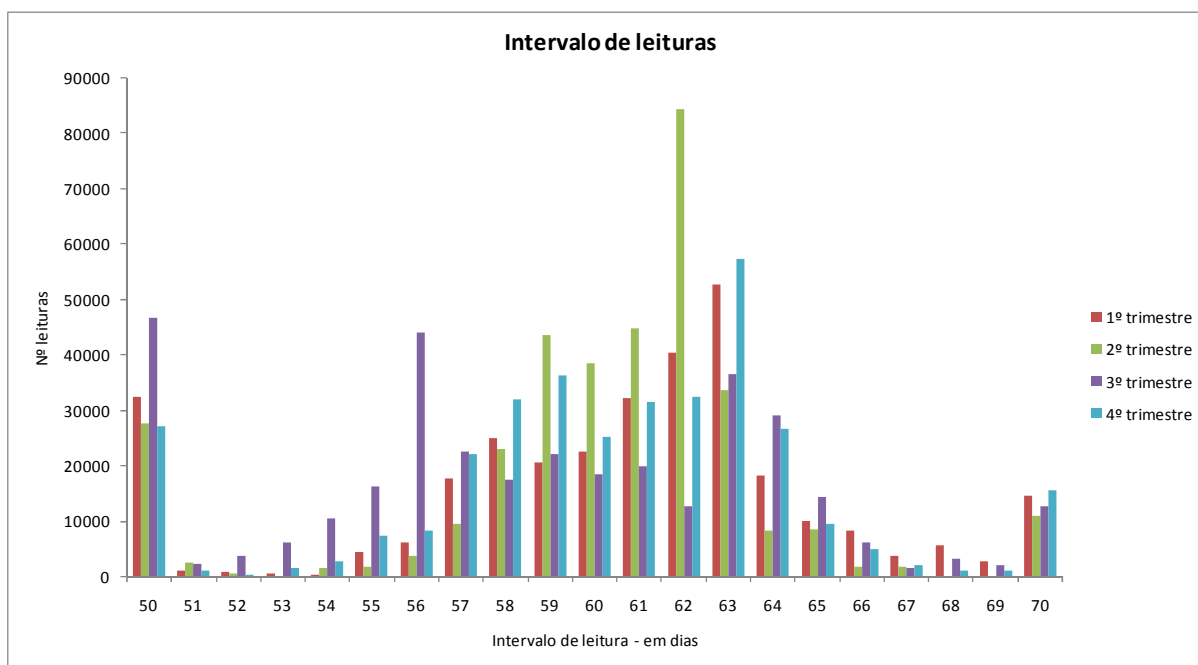


Gráfico 3.1.1 – Intervalo de leituras por trimestre (ano gás 2009-2010)

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 ultrapassou no ano gás em análise a dificuldade existente para o registo em sistema da data de solicitação e da data de execução da activação de fornecimento, para que possa controlar automaticamente as situações em que não é cumprida a meta definida regularmente pela ERSE.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de activações de fornecimento (clientes domésticos e pequenas empresas)	7828	7215	10395	8394	33,832
Número total de activações de fornecimento realizadas após 3 dias úteis após a solicitação (clientes domésticos e pequenas empresas)	7828	7215	10383	8252	33,678
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de activação de fornecimento (clientes domésticos e pequenas empresas)	0	0	12	142	154
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de activação de fornecimento (€)	0	0	240	2840	3,080

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

No período em análise foram realizadas 33.832 activações de fornecimento e pagas 154 compensações por incumprimento do intervalo definido pela ERSE.

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 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de visitas combinadas	4586	4759	5095	3390	17,830
Número total de visitas combinadas realizadas fora dos períodos previstos pelo RQS	0	0	1	38	39
Número de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	0	1	38	39
Montante de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	0	0	20	760	780

Quadro 3.2.2 – Visitas combinadas e compensações pagas por trimestre (ano gás 2009-2010)

No ano gás em análise registaram-se 17.830 visitas combinadas e foram pagas 39 compensações pelo não cumprimento da meta estabelecida pela ERSE. No ano gás foi ultrapassada a dificuldade no registo da data de solicitação e realização da visita combinada, o que permite controlar as metas estabelecidas pela ERSE.

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 implementado no ano gás 2010-2011. 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.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço		Trimestre				Ano Gás Acumulado
		1	2	3	4	
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	Domésticos e pequenas empresas	3351	3105	3151	183	9,790
	Restantes clientes	4	5	0	0	9
	Restabelecimentos urgentes	0	0	0	0	0
Número de restabelecimentos de fornecimento, após interrupção por facto imputável ao cliente, realizados fora dos prazos regulamentares	Domésticos e pequenas empresas	0	0	7	0	7
	Restantes clientes	0	0	0	0	0
	Restabelecimentos urgentes	0	0	0	0	0
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	Domésticos e pequenas empresas	4	5	7	0	16
	Restantes clientes	0	0	0	0	0
	Restabelecimentos urgentes	0	0	0	0	0
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	Domésticos e pequenas empresas	80	100	140	0	320
	Restantes clientes	0	0	0	0	0
	Restabelecimentos urgentes	0	0	0	0	0

Quadro 3.2.3 – Restabelecimento de fornecimento por facto imputável ao cliente e compensações pagas por trimestre (ano gás 2009-2010)

No período em análise foram realizados 9.790 restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (cortes por falta de pagamento), e houve lugar ao pagamento de 320 compensações ao cliente pelo não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente. No ano gás foi ultrapassada a dificuldade no registo da data de solicitação e realização do restabelecimento de fornecimento, o que permite controlar automaticamente as metas estabelecidas pela ERSE.

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 recepcionadas 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 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações	97	84	108	69	358
Número de reclamações respondidas até 20 dias úteis	68	69	99	69	305
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	1	60	0	0	61
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	20	1200	0	0	1.220

Quadro 3.2.4 – Reclamações e compensações pagas por trimestre (ano gás 2009-2010)

No período em análise foram registados 358 processos de reclamação, recepcionados por escrito, (face aos 317 registados no período anterior), 305 dos quais foram respondidos nos 20 dias úteis previstos pela ERSE (Artigo 46º). Nestes valores não estão incluídas as reclamações recebidas por correio electrónico. No ano gás em análise foram sentidas dificuldades no registo de

compensações, nas quais a EDP Gás Distribuição está a trabalhar para que estejam plenamente ultrapassadas no ano gás 2010-2011.

Salienta-se no entanto 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, sendo notório o aumento acentuado da % de reclamações respondidas dentro do prazo nos terceiros e quartos trimestres do ano (tendo sido de 100% no quarto trimestre). Prevê-se que este nível de cumprimento se mantenha no futuro.

O prazo médio de resposta a processos de reclamações foi no global de 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 46 pedidos de informação. As questões técnicas e as relativas a instalação e inspecção de instalações foram as que suscitaram o maior número de contactos por parte dos clientes.

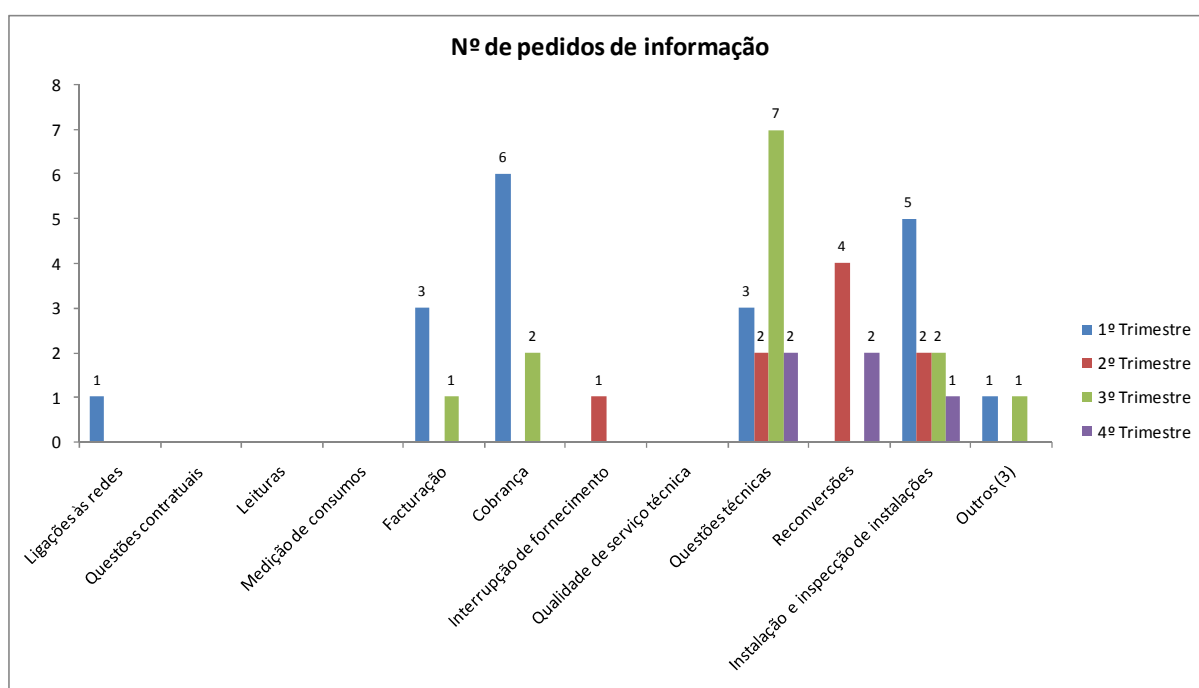


Gráfico 3.3.1 – Nº e natureza de pedidos de informação por trimestre (ano gás 2009-2010)

O número total de reclamações registado foi de 358, estando em destaque os temas de reconversões das habitações para o Gás Natural. A rubrica “Outros” inclui questões contratuais, técnicas e de inspecções. As actividades de inspecção são as que originam um maior número de reclamações (91 em 103 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.

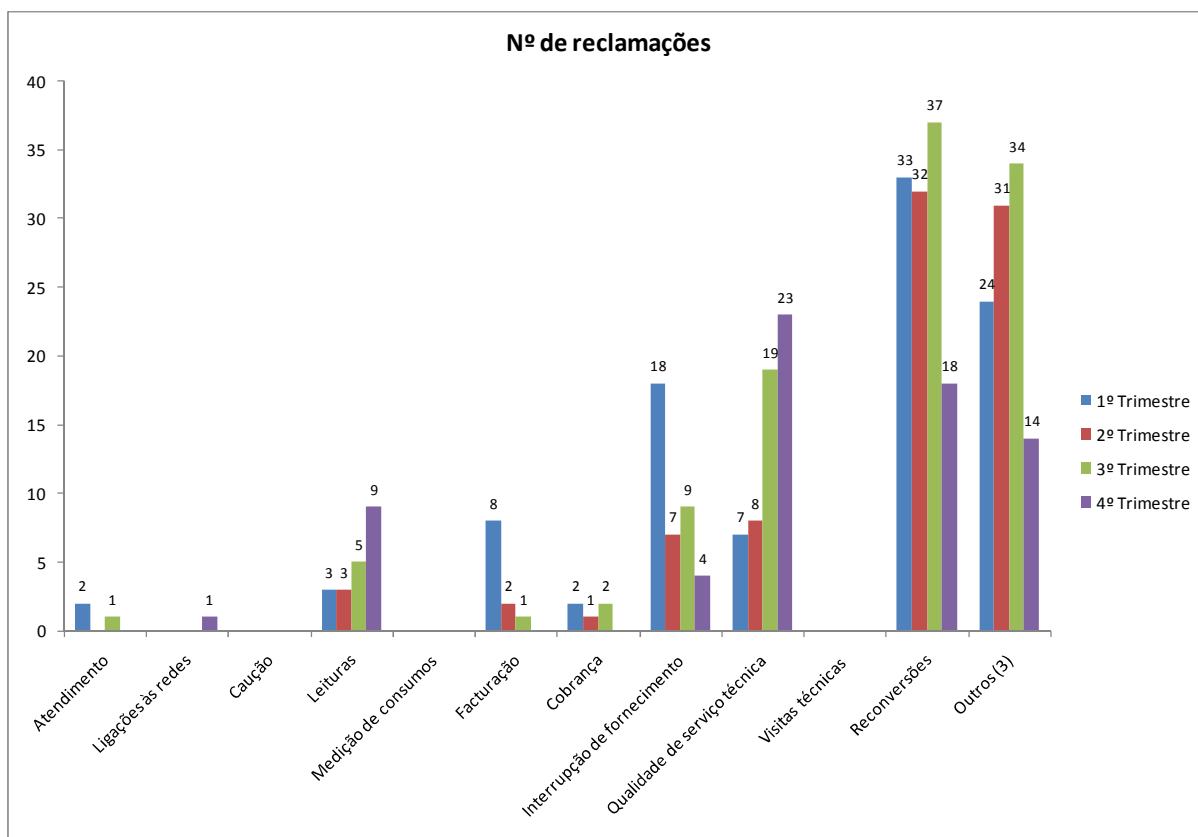


Gráfico 3.3.2 – Nº e natureza de reclamações por trimestre (ano gás 2009-2010)

3.3.2 *Visitas combinadas às instalações dos clientes*

No período em análise ficaram por realizar 922 visitas combinadas por ausência do cliente. Este número não inclui o último trimestre do ano, em que não foi possível à EDP Gás Distribuição registar este indicador. 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.

3.3.3 *Clientes com necessidades especiais e 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 196 clientes prioritários, identificados pela tipologia prevista no referido artigo.

3.3.4 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.