

REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Relatório Anual 2011-2012



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	8
3	Indicadores de qualidade de serviço de natureza comercial	10
3.1	Indicadores gerais de natureza comercial	10
3.2	Indicadores individuais de natureza comercial.....	14
3.3	Outra informação de qualidade de serviço comercial.....	17

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 dos Serviços Energéticos (ERSE) o relatório anual previsto no Regulamento de Qualidade de Serviço – Capítulo IV. O período em análise diz respeito ao 5º ano gás, compreendido entre 1 de Julho de 2011 e 30 de Junho de 2012.

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, de forma genérica, que a EDP Gás Distribuição cumpriu com os indicadores gerais de natureza técnica. No ano gás 2011-2012 um cliente prioritário foi afetado por uma ruptura na rede em Matosinhos. O cliente afectado foi o estabelecimento Prisional de Custóias, tendo a ruptura sido causada por um empreiteiro que se encontrava a efectuar trabalhos de renovação das infraestruturas de água.

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	
		2010/2011	2011/2012	2010/2011	2011/2012	2010/2011	2011/2012
Ano gás							
doméstico	Baixa Pressão	18,743	0,582	386,524	115,294	0,0485	0,0050
não doméstico < =10 000 m ³	Baixa Pressão	6,333	0,990	134,598	120,037	0,0470	0,0082
não doméstico < =10 000 m ³	Média pressão						
não doméstico > 10 000 m ³ e < a 2 milhões m ³	Baixa Pressão	5,034	0,305	122,996	160,500	0,0409	0,0019
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		18,433	0,589	380,748	115,521	0,0484	0,0051

Quadro 2.1.1 – Indicadores gerais de qualidade de serviço técnica

No ano gás em análise, o nº médio de interrupções por cliente não atingiu a unidade, tendo em média as interrupções durado 0,59 minutos por cliente, e 115 minutos por interrupção.

Face ao período homólogo, observou-se uma diminuição significativa 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.

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	266.286	1.351
		Média pressão		
	não doméstico <= 10 000 m ³	Baixa Pressão	5.774	48
		Média pressão		
	não doméstico > 10 000 m ³ e < a 2 milhões m ³	Baixa Pressão	1.049	2
		Média pressão	91	
	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 2011-2012)

- Duração de interrupções:

Classe de interrupções	Classes de clientes	Nível de pressão	Duração das interrupções na instalação do cliente (h)					
			1	2	3	4	9	10
número de instalações de clientes com interrupções não controláveis acidentais	doméstico	Baixa Pressão	84	812	387	56	6	6
		Média pressão						
	não doméstico <= 10 000 m ³	Baixa Pressão	9	22	15	1	1	
		Média pressão						
	não doméstico > 10 000 m ³ e < a 2 milhões m ³	Baixa Pressão			2			
		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 2011-2012)

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. Foi afectado um cliente prioritário, mas, por outro lado 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 10h. Face ao período homólogo, verificou-se uma diminuição do número máximo de horas atribuídas a uma interrupção, que no ano gás 2010-2011 foi de 12h.

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
	2010/2011	2011/2012	2010/2011	2011/2012	
1º trimestre	8	4	463	204	Ruptura de rede
2º trimestre	7	12	9412	930	Ruptura de rede
3º trimestre	6	5	82	63	Ruptura de rede
4º trimestre	8	7	2266	204	Ruptura de rede
Total	29	28	12223	1401	

Quadro 2.2.3 – Listagem das interrupções ocorridas em Clientes Não Prioritários

Relativamente ao período homólogo o número de interrupções registadas foi praticamente o mesmo, tendo-se verificado uma diminuição significativa do número de clientes afetados.

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, estando em fase final o desenvolvimento desta funcionalidade no novo sistema. Prevê-se a sua entrada em produtivo até ao final do ano 2012.

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 2011-2012 não se efetuaram acções de monitorização da pressão em pontos não permanentes, pelo facto de não existirem ocorrências que levassem á necessidade de efectuar essas medidas.

2.3.3 Incidentes mais significativos

Durante o ano gás 2011-2012 ocorreram na rede de distribuição 28 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 em seguida as 3 interrupções que consideramos mais significativas, quer pelo número de clientes afectados quer pela duração das mesmas:

- No segundo trimestre do ano gás 2011-2012 há a destacar um incidente ocorrido em Guimarães com tempo de resolução de 2h42m tendo afetado 367 clientes. Este incidente ocorreu na sequência de obras na via pública da responsabilidade da empresa Vimágua;
- Também no segundo trimestre houve uma ruptura na rede em Valongo, que afetou 209 clientes e cujo tempo de resolução foi de 2h45m. Esta ruptura ocorreu no decurso de obras na via pública da responsabilidade da empresa REN;
- Já no terceiro trimestre do mesmo ano gás destacamos o incidente ocorrido no Porto com uma duração de 9h15m e que afetou 13 clientes. Esta ruptura foi da responsabilidade da EDP Distribuição e foi causada pelo curto circuito de um cabo subterrâneo que por acção do calor irradiado causou a perfuração da tubagem de gás que cruzava com o cabo em causa.

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 2011/2012 foram seleccionadas para análise os centros de atendimento EDP de Gondomar e Famalicão, 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 2011-2012 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização a) Loja de Gondomar	101	97	111	91	400
Número de atendimentos presenciais no centro a com tempos de espera até 20 minutos	101	97	111	91	400
Meta ERSE = 85%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização b) Loja de Famalicão	67	53	67	109	296
Número de atendimentos presenciais no centro b com tempos de espera até 20 minutos	67	52	67	105	291
Meta ERSE = 85%	100,0%	98,1%	100,0%	96,3%	98,3%
Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos Meta ERSE = 85%	100%	99%	100%	98%	99%

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

Tempo de espera no atendimento telefónico centralizado

No ano gás 2011-2012, por sugestão da ERSE, foi retirada a linha de leituras deste indicador por se tratar de uma linha de atendimento automático.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2011-2012 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos (no atendimento telefónico centralizado)	8.406	9.373	8.405	8.669	34.853
Número total de desistências no atendimento telefónico centralizado	702	780	931	754	3.167
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	8.200	9.004	7.791	8.251	33.246
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	668	737	825	670	2.900
Meta ERSE = 85%	97,4%	95,9%	92,3%	94,7%	95,1%

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.

Tempo de resposta a situações de emergência

Do total de situações de emergência registadas no ano gás (2.074), 96,5% 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 2011-2012 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de situações de emergência	351	619	647	457	2.074
Número total de situações de emergência com tempo de resposta até 60 minutos	345	592	630	434	2.001
Meta ERSE = 80%	98,3%	95,6%	97,4%	95,0%	96,5%

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

Encontra-se em fase final de desenvolvimento uma solução que visa a melhoria da qualidade do serviço, nomeadamente a gestão das Emergências e Avarias em tempo real, assegurando os registos online e o controlo dos tempos associados a estas intervenções, que sendo registadas via a ferramenta de mobilidade realizada no terreno ficarão disponíveis de imediato no sistema, permitindo uma maior rastreabilidade e fiabilidade.

Assistências Técnicas

O Regulamento da Qualidade de Serviço estabelece que as assistências técnicas devem ser efectuadas até 4 horas para os clientes domésticos e até 3 horas para os clientes não domésticos.

No ano gás 2011-2012 a EDP Gás Distribuição cumpriu a 100% este indicador, quer para os clientes domésticos quer para os não domésticos.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2011-2012 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de assistências técnicas a clientes domésticos	2.318	2.724	2.412	2.324	9.778
Número total de assistências técnicas a clientes domésticos efectuadas até 4 horas	2.318	2.724	2.412	2.324	9.778
Meta ERSE = 90%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Número total de assistências técnicas a clientes não domésticos	73	10	180	128	391
Número total de assistências técnicas a clientes não domésticos efectuadas até 3 horas	73	10	180	128	391
Meta ERSE = 90%	n.d.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 3.1.4 – Nº 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 eletrónica, quer por correio.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2011-2012 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	22	30	41	22	115
Número de pedidos de informação escritos respondidos	19	29	43	19	110
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	19	28	43	19	109
Meta ERSE = 100%	86,4%	93,3%	104,9%	86,4%	94,8%

Quadro 3.1.5 – Nº de pedidos de informação e nº de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis

No ano gás 2011-2012 foram registados 115 pedidos de informação na EDP Gás Distribuição, tendo sido respondidos 110, dos quais 1 em prazo superior a 15 dias úteis.

Frequência de leituras de contadores

No ano gás 2011-2012 foram realizadas 1.568.585 leituras pela EDP Gás Distribuição e 27.880 leituras foram fornecidas pelos clientes, tendo o intervalo entre leituras sido inferior a 64 dias em 89,3% dos casos.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2011-2012 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de leituras realizadas pelo operador da rede de distribuição	391.476	390.031	394.520	392.558	1.568.585
Número de leituras fornecidas pelos clientes	6.097	6.503	6.506	8.774	27.880
Número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias	359.422	336.681	390.596	338.603	1.425.302
Meta ERSE = 100%	90,4%	84,9%	97,4%	84,4%	89,3%

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.

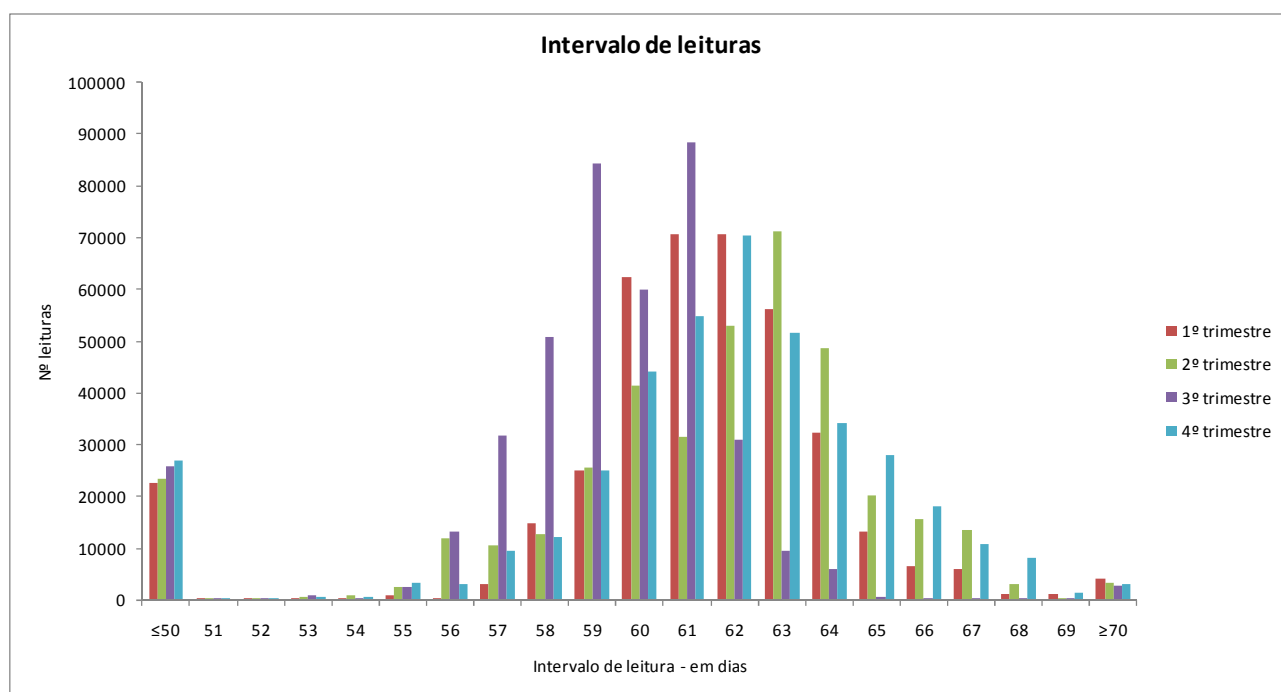


Gráfico 3.1.1 – Intervalo de leituras por trimestre (ano gás 2011-2012)

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 esteve 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. Estas melhorias entraram em produtivo em Abril de 2012.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2011-2012 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de activações de fornecimento agendadas	9814	8788	8814	8868	36.284
Número de activações de fornecimento realizadas	8487	7531	7555	7746	31.319
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	8487	7531	7555	7746	31.319
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de activação de fornecimento (clientes domésticos e pequenas empresas)	0	0	0	0	0
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de activação de fornecimento (€)	0	0	0	0	0

Quadro 3.2.1– Activações de fornecimento e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram realizadas 31.319 activações de fornecimento todas efectuadas dentro dos prazos de activação do fornecimento previstos no RQS, não havendo portanto compensações devidas/pagas no período

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 2011-2012 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de visitas combinadas	5428	5165	5443	4568	20.604
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	5428	5165	5443	4461	20.497
Número de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	0	0	107	107
Montante de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	0	0	0	2140	2.140

Quadro 3.2.2 – Visitas combinadas e compensações pagas por trimestre

No ano gás em análise registaram-se 20.604 visitas combinadas, das quais 107 foram realizadas fora do prazo previsto no RQS e deram origem ao pagamento de compensações no valor de 2.140€.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

No último trimestre do ano gás 2011/2012, entrou em produtivo o desenvolvimento de sistemas que possibilitaram o agendamento dos restabelecimentos por facto imputável ao cliente em qualquer uma das situações, pedidos urgentes 4 horas, para clientes não domésticos 8 horas e domésticos 12 horas. No decurso do último trimestre não ocorreram solicitações de religações urgentes.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2011-2012 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	5595	4215	5376	4762	19.948
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	5020	3464	4161	3788	16.433
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	5020	3464	4161	3741	16.386
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	0	0	0	47	47
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	0	0	0	940	940
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 16.433 restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (cortes por falta de pagamento), e houve lugar ao pagamento de 47 compensações 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 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 2011-2012 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações	221	220	243	134	818
Número total de reclamações respondidas	193	212	253	159	817
Número de reclamações respondidas até 20 dias úteis	193	212	253	159	817
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 818 processos de reclamação, recepcionados por escrito, tendo sido respondidas 817 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 8,9 dias úteis uma ligeira melhoria face ao ano gás 2010-2011 (9,8 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 115 pedidos de informação. As ligações, questões técnicas e as relativas a reconversões foram as que suscitaram o maior número de contactos por parte dos clientes.

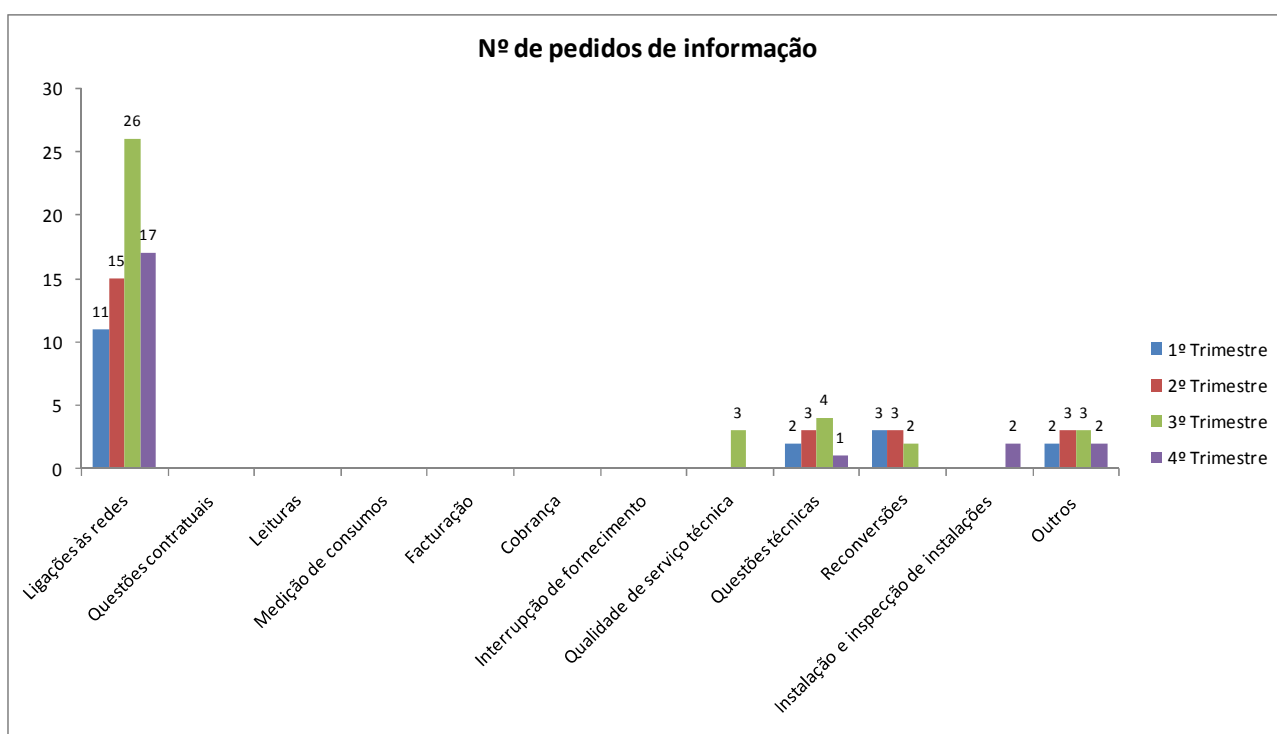


Gráfico 3.3.1.1 – 5 temas com maior nº de pedidos de informação por trimestre (ano gás 2011-2012)

O número total de reclamações registado foi de 818, 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 inspecção são as que originam um maior número de reclamações (89 em 166 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 Inspectora. Para minimizar estas questões, tem sido enriquecida no site e nos centros de atendimento a informação disponibilizada relativamente a este tema.

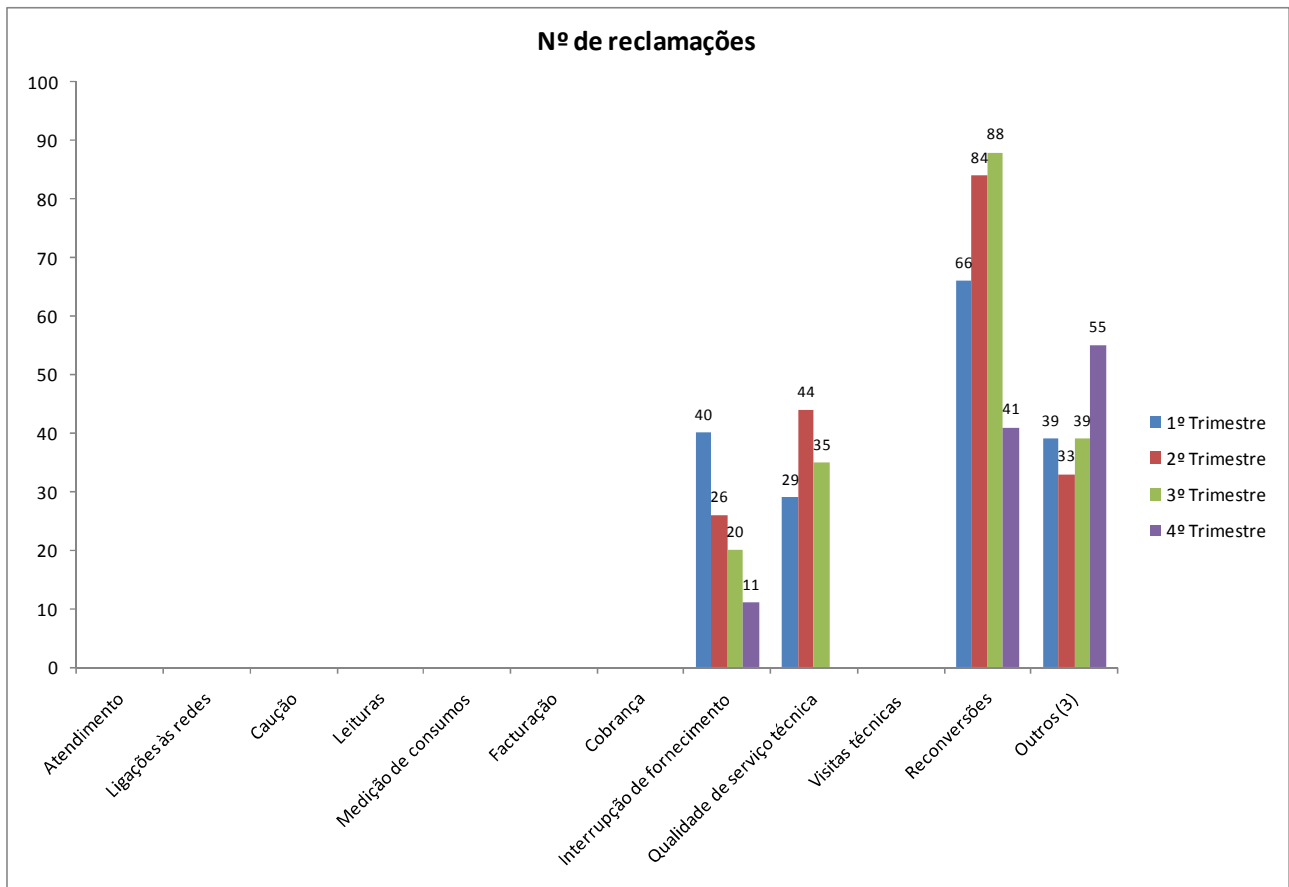


Gráfico 3.3.1.2 – 5 temas com maior Nº e de reclamações por trimestre (ano gás 2011-2012)

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

Reclamações por entidade	Trimestre				Ano Gás 2011-2012 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de reclamações recebidas de clientes	221	220	243	134	818
Número de reclamações recebidas de comercializadores	0	0	0	0	0
Número de reclamações recebidas de associações de consumidores	5	1	7	4	17
Número de reclamações recebidas de entidades administrativas	0	6	6	2	14
Número de reclamações recebidas de outras entidades	0	0	0	1	1

Quadro 3.3.1 – reclamações por entidade

3.3.2 *Visitas combinadas às instalações dos clientes*

No período em análise ficaram por realizar 1.312 visitas combinadas por ausência do cliente. O Artigo 44º dá ao operador de distribuição o direito de cobrar ao cliente a compensação prevista no Artigo 50º. Até ao terceiro trimestre do ano gás 2011-2012, a EDP Gás Distribuição decidiu não cobrar quaisquer encargos referentes a compensações, até ter terminado os desenvolvimentos nos seus sistemas de informação de apoio à gestão da sua atividade. No quarto trimestre do ano gás já foram cobradas as compensações relativas às 264 visitas não realizadas a clientes domésticos por sua responsabilidade e uma a clientes não domésticos.

	Trimestre				Ano Gás 2011-2012 Acumulado
	1T	2T	3T	4T	
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente - clientes domésticos	331	343	374	264	1.312
Montante das compensações cobradas a clientes domésticos				5.280	5.280
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente - clientes não domésticos ? 10 000 m3(n)				1	1
Montante das compensações cobradas a clientes não domésticos ? 10 000 m3(n)				20	20

Quadro 3.3.2 – visitas não realizadas por ausência do cliente

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, com vista a desenvolver diversas acções, 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 detecção de fugas para clientes com deficiências olfativas
- versão otimizada da página na internet para pessoas com deficiências visuais.

No ano gás 2011-2012 foi feita a tradução dos folhetos e das condições gerais dos contratos de fornecimento e de “infra-estruturação” para Braille.

Está também em processo de finalização a versão otimizada da página na internet para pessoas com deficiências visuais.

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 coletivos.
- e) Bombeiros.
- f) Proteção civil.
- g) Forças de segurança.
- h) Instalações penitenciárias.

No período em análise a EDP Gás Distribuição conta com 191 clientes prioritários, identificados pela tipologia prevista no referido artigo.

Clientes prioritários (no final do ano gás 2011-2012)	
Número de hospitais, centros de saúde ou outras entidades que prestem serviços equiparados	116
Número de estabelecimentos de ensino básico	37
Número de instalações de segurança nacional	5
Número de instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos	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	9

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 atividades 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.