

**REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO**

**Relatório Anual 2008-2009**



## ÍNDICE

1	Enquadramento.....	2
2	Indicadores de qualidade de serviço de natureza técnica .....	3
2.1	Indicadores gerais de natureza técnica .....	3
2.2	Indicadores individuais de natureza técnica.....	4
2.3	Outra informação de qualidade técnica .....	6
3	Indicadores de qualidade de serviço de natureza comercial .....	8
3.1	Indicadores gerais de natureza comercial .....	8
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).

A Portgás - Sociedade de Produção e Distribuição de Gás, S.A. (adiante designada por Portgás S.A.), na sua qualidade de Operador da Rede de Distribuição (a actuar sob a marca EDP Gás 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 2º ano gás, compreendido entre 1 de Julho de 2008 e 30 de Junho de 2009.

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 (sujeito para apreciação da ERSE a 30 de Setembro de 2009). 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

### 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 Portgás S.A. 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 2008-2009.

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 clientes da Portgás S.A. independentemente da responsabilidade da operadora de 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 Portgás 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.

O referido procedimento foi submetido para revisão da ERSE a 30 de Setembro de 2009, tal como solicitado na carta com a referência E\_Tecnicos/2009/424/JE/ao, sobre o tema “Regulamento de Qualidade de Serviço do Sector do Gás Natural – Proposta de Normas Complementares”. Foi ainda solicitado à ERSE uma proposta de revisão dos Artigos 8.º e 15.º do Regulamento de Qualidade de Serviço, para que a definição e registo de uma interrupção de fornecimento seja estabelecida por edifício, em substituição do cliente individual.

O quadro 2.1.1 apresenta os indicadores gerais de natureza 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
doméstico	Baixa Pressão	1,497	183,995	0,0081
não doméstico < = 10 000 m <sup>3</sup>	Baixa Pressão	0,983	120,705	0,0081
não doméstico < = 10 000 m <sup>3</sup>	Média pressão			
não doméstico > 10 000 m <sup>3</sup> e < a 2 milhões m <sup>3</sup>	Baixa Pressão	1,128	145,556	0,0078
não doméstico > 10 000 m <sup>3</sup> e < a 2 milhões m <sup>3</sup>	Média pressão			
não doméstico > 2 milhões m <sup>3</sup>	Baixa Pressão			
não doméstico > 2 milhões m <sup>3</sup>	Média pressão			
<b>Total</b>		<b>1,485</b>	<b>182,619</b>	<b>0,0081</b>

Quadro 2.1.1 – Indicadores gerais de qualidade de serviço técnica (ano gás 2008-2009)

No ano gás em análise, o nº médio de interrupções por cliente não atingiu a unidade, tendo em média as interrupções durado 1,5 minutos por cliente, e 183 minutos por interrupção.

## 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	2
# interrupções não controláveis acidentais	doméstico	Baixa Pressão	194.173	1589	2
		Média pressão			
	não doméstico < =10 000 m <sup>3</sup>	Baixa Pressão	3.653	30	
		Média pressão			
	não doméstico > 10 000 m <sup>3</sup> e < a 2 milhões m <sup>3</sup>	Baixa Pressão	1153	7	1
		Média pressão	15		
não doméstico > 2 milhões m <sup>3</sup>	Baixa Pressão	34			
	Média pressão	61			

Quadro 2.2.1 – Distribuição anual do número de interrupções individuais (ano gás 2008-2009)

- 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
número de instalações de clientes com interrupções não controláveis acidentais	doméstico	Baixa Pressão	33	505	407	269	146	123	60	50
		Média pressão								
	não doméstico < =10 000 m <sup>3</sup>	Baixa Pressão	7	7	12	3	1			
		Média pressão								
	não doméstico > 10 000 m <sup>3</sup> e < a 2 milhões m <sup>3</sup>	Baixa Pressão		4	3	1	1			
		Média pressão								
	não doméstico > 2 milhões m <sup>3</sup>	Baixa Pressão								
		Média pressão								

Quadro 2.2.2 – Distribuição anual da duração das interrupções individuais (ano gás 2008-2009)

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 apenas três clientes foram afectados por duas interrupções.

Da análise do quadro 2.2.2 verificamos ainda que a interrupção mais longa durou cerca 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	7	403	Ruptura de rede
2º trimestre	14	595	Ruptura de rede
3º trimestre	12	169	Ruptura de rede
4º trimestre	12	465	Ruptura de rede
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>1632</b>	

Quadro 2.2.3 – Listagem das interrupções ocorridas em Clientes Não Prioritários

Relativamente ao período homólogo podemos afirmar que o número de interrupções registadas está em linha (49 interrupções no ano gás 2007-2008), verificando-se no entanto uma redução significativa do número de clientes afectados (2744 no ano gás anterior).

Ainda de acordo com o Artigo 17º, alínea 4 do RQS, os clientes foram informados nas suas facturas sempre que ocorreu uma interrupção nas suas instalações, com o detalhe da data e hora da sua ocorrência, da sua duração e causa.

### **2.3 Outra informação de qualidade técnica**

#### **2.3.1 Verificação das características de gás natural**

Ao abrigo do Artigo 18º do RQS, a Portgás S.A. desenvolveu um procedimento operacional PO.Q-DG-CIGR-002 – Metodologia de verificação das características de gás natural<sup>(\*)</sup>, em que a mesma é responsável por verificar diariamente a existência de anomalias valores das “Características dos Gás Natural” fornecidos pelo Operador da Rede de Transporte (ORT). No período em análise, a Portgás S.A. não recebeu a informação necessária para pôr em prática as verificações previstas no referido procedimento. De todo o modo, podemos adiantar que a informação necessária para analisar as características de gás natural começou a ser enviada para a Portgás pelo Operador da Rede de Transporte no início do ano gás 2009-2010.

#### **2.3.2 Monitorização dos níveis de pressão**

Ao abrigo do Artigo 19º do RQS, a Portgás S.A. 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<sup>(\*)</sup>, não se registaram situações anómalas nas acções de monitorização da pressão em pontos permanentes.

No ano gás 2008-2009 foram efectuadas 17 acções de monitorização da pressão em pontos não permanentes, por iniciativa da Portgás S.A. com o objectivo de verificação da pressão em ponta. Das verificações efectuadas não foram detectadas quaisquer situações anómalas.

<b>Trimestre</b>	<b>Nº de monitorizações registadas</b>	<b>Entidade requerente</b>	<b>Motivo</b>
1º trimestre	10	Portgás S.A.	Verificação de pressão em ponta
2º trimestre	3	Portgás S.A.	Verificação de pressão em ponta
3º trimestre	4	Portgás S.A.	Verificação de pressão em ponta
4º trimestre	0	na	na
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

(\*) Os referidos procedimentos foram enviados para revisão da ERSE a 30 de Setembro, na carta sobre o tema "Regulamento de Qualidade de Serviço do Sector do Gás Natural – Proposta de Normas Complementares".



### **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 Portgás S.A. (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. Desta forma, e dada a impossibilidade de separação de dados entre as actividades mencionadas no ano gás 2008-2009, os dados de atendimento comercial (presencial e telefónico) são apresentados na sua globalidade no Relatório Anual de Qualidade de Serviço do comercializador de último recurso – EDP Gás Serviço Universal.

#### **3.1 Indicadores gerais de natureza comercial**

##### **Tempo de espera no atendimento presencial**

Tal como referido no enquadramento deste capítulo, os dados do tempo de espera no atendimento presencial foram na sua globalidade registados no Relatório de Qualidade de Serviço da EDP Gás Serviço Universal. A separação operacional dos temas do operador da rede e do comercializador de último recurso foi iniciada nas lojas próprias EDP no mês de Setembro (ano gás 2009-2010). Esta separação não será no entanto possível no atendimento presencial na Loja 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.

##### **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 iniciou-se também em Setembro de 2009, pelo que no ano gás 2008-2009, apenas foram registados pelo operador de rede (Portgás S.A), 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)	6668	8935	9390	7.407	32.400
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	6668	8935	9390	7.407	32.400
<b>Meta ERSE = 85%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 3.1.2 – Nº de atendimentos telefónicos e nº de atendimentos telefónicos com tempos de espera até 60 seg (ano gás 2008-2009)

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).

### Tempo de resposta a situações de emergência

Do total de situações de emergência registadas no ano gás (1919), 98,2% tiveram um tempo de resposta inferior a 60 minutos, pelo que foi plenamente cumprida a meta de 80% estabelecida pela ERSE (Artigo 39º).

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de situações de emergência	449	543	546	381	1.919
Número total de situações de emergência com tempo de resposta até 60 minutos	436	533	534	381	1.884
<b>Meta ERSE = 80%</b>	<b>97,1%</b>	<b>98,2%</b>	<b>97,8%</b>	<b>100,0%</b>	<b>98,2%</b>

Quadro 3.1.3 – Nº de situações de emergência e nº de situações de emergência com tempos de espera até 60 min (ano gás 2008-2009)

Face ao período homólogo, verificou-se uma diminuição do nº de situações de emergência (2076 no ano gás 2007-2008).

### Assistências Técnicas

Os valores apresentados para o período em análise (7896 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 Portgás, não permite desdobrar estas intervenções por tipo de cliente. Estas intervenções são executadas pela equipa de Manutenção da Portgás 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				Ano Gás Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de assistências técnicas a clientes	1.652	2.289	2.246	1.709	7.896
Número total de assistências técnicas a clientes efectuadas até 3 horas	1.652	2.289	2.246	1.709	7.896
<b>Meta ERSE = 90%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Quadro 3.1.4 – Nº total de assistências técnicas (ano gás 2008-2009)

### Tempo de resposta a pedidos de informação

O serviço ao cliente da Portgás S.A. tem entre outras atribuições a resposta a pedidos de informação recepcionados por escrito, quer por via electrónica, quer por correio, ou adquirida nos pontos de atendimento telefónico ou presencial acima referidos. A gestão deste processo é apoiada numa aplicação em SAP R/3 (sistema de informação da Portgás) expressamente criada para esse efeito.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	10	10	11	10	41
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	10	10	10	8	38
<b>Meta ERSE = 100%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>90,9%</b>	<b>80,0%</b>	<b>92,7%</b>

Quadro 3.1.5 – Nº de pedidos de informação e nº de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis (ano gás 2008-2009)

No período em análise foram registados 41 pedidos de informação na Portgás S.A, três dos quais ultrapassaram os 15 dias previstos pela ERSE (Artigo 41º). Analisados os processos que impedem a Portgás de cumprir plenamente a meta de 100% definida pelo RQS, temos as seguintes situações:

- pedido de um cliente de uma cópia autenticada do Termo de Responsabilidade, cuja carga administrativa gera uma resposta num prazo mais alargado;
- um processo de negociação com o cliente para o pagamento de um valor em dívida em prestações;
- um processo de reconversão, que ultrapassou de facto a meta de 15 dias úteis prevista pela ERSE.

O prazo médio de resposta para os pedidos de informação foi no global de 7 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. Como podemos observar a grande maioria dos clientes tem as suas leituras registadas num período restrito (60 dias +- 3 dias). Estes valores são influenciados pelo

número de dias dos meses do ano. Por exemplo, os meses de Julho e Agosto têm 31 dias, o que faz com que uma leitura bimestral (em Setembro), se realize 62 dias após a leitura anterior.

De referir ainda que no mês de Junho foi implementada uma nova aplicação de Leituras, que por um lado nos impossibilita de enviar os dados do 1º trimestre (foi realizada uma leitura real a 30 de Junho, o que envia os resultados obtidos), e que fez ainda com que as leituras começassem mais tarde e se verificasse um desvio no primeiro semestre do ano gás, face ao período homólogo.

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.

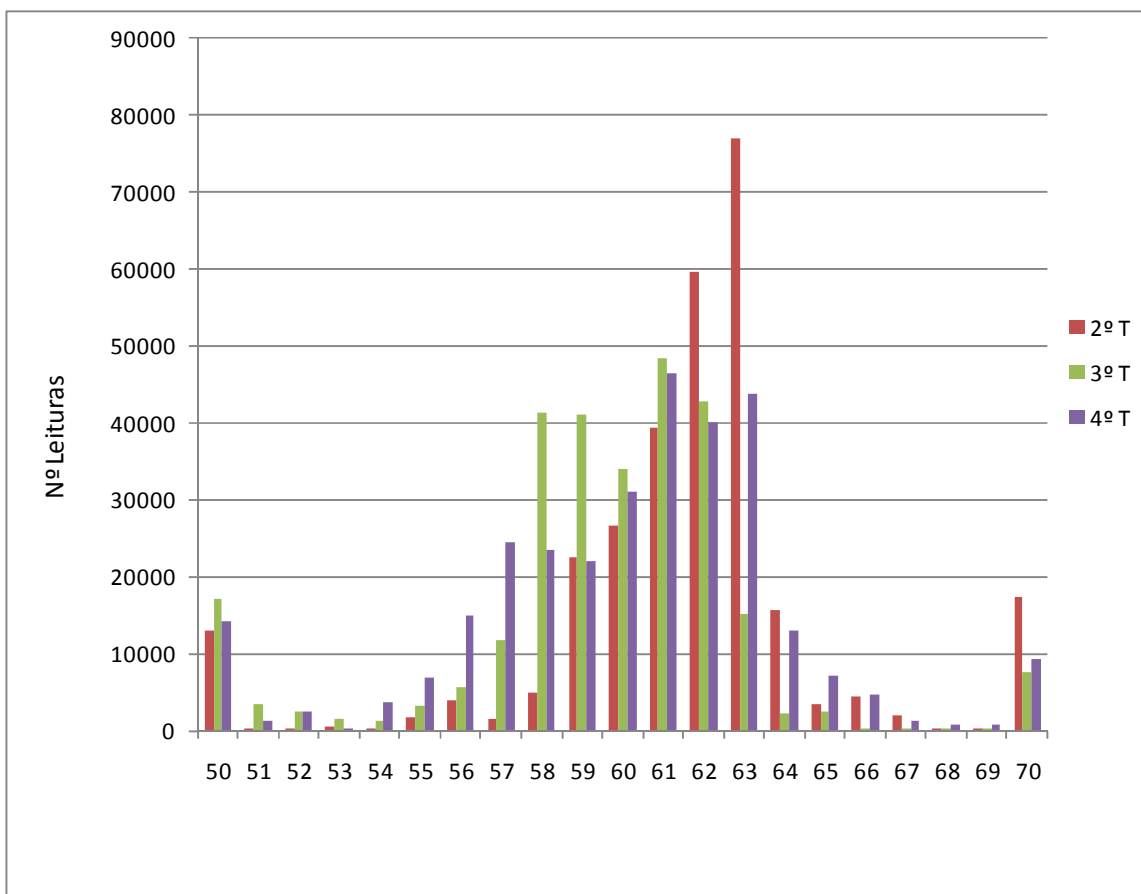


Gráfico 3.1.1 – Intervalo de leituras por trimestre (ano gás 2008-2009)

A comunicação gratuita de leituras é uma obrigação regulamentar (Artigo 22.º do RQS) apontada como crítica pela ERSE em reunião de 3 de Junho de 2009, tendo sido de imediato implementada pela EDP Gás no ano gás seguinte ao período em análise. A linha gratuita para leituras entrou em funcionamento no início do mês de Setembro de 2009.

### 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 Portgás S.A. não teve no ano gás em análise um sistema automático que lhe permite registar a data de solicitação e a data de execução da activação de fornecimento. No entanto, a sub-contratação de empresas para executar este tipo de serviços, permite à Portgás ter uma capacidade de resposta muito satisfatória face às suas actuais necessidades (por ex., mesmo nas empresas com maior volume de trabalho é possível agendar uma activação de fornecimento de um dia para o outro).

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)	7398	6941	7905	7758	30.002
Número total de activações de fornecimento realizadas após 3 dias úteis após a solicitação (clientes domésticos e pequenas empresas)	0	3	1	0	4
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de activação de fornecimento (clientes domésticos e pequenas empresas)	0	3	1	0	4
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de activação de fornecimento (€)	0	60	20	0	80

Quadro 3.2.1 – Activações de fornecimento e compensações pagas por trimestre (ano gás 2008-2009)

No período em análise foram realizadas 30.002 activações de fornecimento e pagas 4 compensações por incumprimento do intervalo definido pela ERSE. As compensações pagas tiveram origem em processos de reclamação instaurados pelo próprio cliente.

Quando comparado com o período homólogo, conclui-se que o número de activações aumentou significativamente (30.002 vs 11.727 no ano gás anterior). Esta situação resultou da impossibilidade de no ano anterior serem contabilizadas as activações de fornecimento com origem em processos de conversão e reconversão.

#### Visita combinada

A Portgás S.A. 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). O controlo dos prazos não está ainda disponível através de um sistema automático.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de visitas combinadas	4819	4468	4615	4277	18.179
Número total de visitas combinadas realizadas fora dos períodos previstos pelo RQS	0	0	2	2	4
Número de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	0	2	2	4
Montante de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	0	0	40	40	80

Quadro 3.2.2 – Visitas combinadas e compensações pagas por trimestre (ano gás 2008-2009)

No ano gás em análise registaram-se 18.179 visitas combinadas e foram também pagas 4 compensações pelo não cumprimento da meta estabelecida pela ERSE, todas com origem num processo de reclamação instaurado pelo próprio cliente.

### 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. Desta forma, será necessária a automatização deste processo para que se possa proceder ao restabelecimento urgente a pedido do cliente. Para tal, está em curso um projecto de mobilidade que conjugado com o agendamento de ordens de serviço do novo sistema comercial nos permitirá assegurar este serviço.

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	1530	2094	1744	2709	8.077
	Restantes clientes	7	8	16	5	36
	Restabelecimentos urgentes					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	0	1	2	2	5
	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	0	1	2	2	5
	Restantes clientes					0
	Restabelecimentos urgentes					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	0	20	40	40	100
	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 2008-2009)

No período em análise foram realizados 8.113 restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (cortes por falta de pagamento), e houve lugar ao pagamento de 5 compensações ao cliente pelo não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente.

Nota: o plano de acção para suprir as dificuldades sentidas nos três últimos pontos do relatório (activação de fornecimento, visita combinada e restabelecimento) foi apresentado à ERSE em carta própria enviada a 30 de Setembro sobre o tema “Regulamento de Qualidade de Serviço do Sector de Gás Natural”.

#### Tempo de resposta a reclamações

Tal como descrito no ponto “Pedidos de informação”, o serviço ao cliente da Portgás S.A. tem entre outras atribuições, a resposta a reclamações recepcionados por escrito, quer por via electrónica, quer por correio ou adquirida nos pontos de atendimento telefónico ou presencial acima referidos, e a gestão deste processo é apoiada numa aplicação em SAP R/3 expressamente criada para esse efeito.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações	75	104	78	60	317
Número de reclamações respondidas até 20 dias úteis	65	96	68	53	282
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações		6	6	2	14
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)		120	120	40	280

### Quadro 3.2.4 – Reclamações e compensações pagas por trimestre (ano gás 2008-2009)

No período em análise foram registados 317 processos de reclamação, 282 dos quais foram respondidos nos 20 dias úteis previstos pela ERSE (Artigo 46º). Analisados os 35 processos que impedem a Portgás de cumprir plenamente a meta de 100% definida pelo RQS, temos a título de exemplo as seguintes situações:

- processos de qualidade de serviço técnica, em que foram remetidas aos clientes cartas com a indicação da data concreta de resolução do problema, dentro do prazo definido pela ERSE;
- processos de reconversões e de via pública que ultrapassaram efectivamente os tempos de resposta previstos no RQS.

Das referidas situações, temos 5 processos que não deram lugar ao pagamento de compensações e que dizem respeito a:

- um processo de reconversão, em que foi realizada uma reunião com o cliente para acordar a resolução do problema dentro dos limites estabelecidos pela ERSE, apesar de em sistema o encerramento do processo se ter registado fora da meta pretendida.
- processos em que foram efectuadas diversas diligências para contactar o cliente, sem sucesso.
- processos de qualidade de serviço técnica, em que foi remetida aos clientes uma carta com a indicação da data concreta de resolução do problema, dentro do prazo definido pela ERSE.

O número de compensações pagas no ano 2008-2009 foi de 14 compensações, 6 das quais diziam respeito ao ano gás anterior, e as restantes 8 ao ano gás corrente. As 22 compensações devidas dos 2º, 3º e 4º trimestres do ano gás 2008-2009 foram pagas no decorrer do mês de Setembro de 2009, tal como solicitado pela ERSE.

O prazo médio de resposta a processos de reclamações foi no global de 12 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 41 pedidos de informação. As questões relativas a instalação e inspecção de instalações, pedidos de informação técnicos e dúvidas relacionadas com cobranças e reconversões foram os temas que suscitaram o maior número de contactos por parte dos clientes. A rubrica "Outros" engloba essencialmente questões associadas aos serviços de inspecção propriamente ditos.

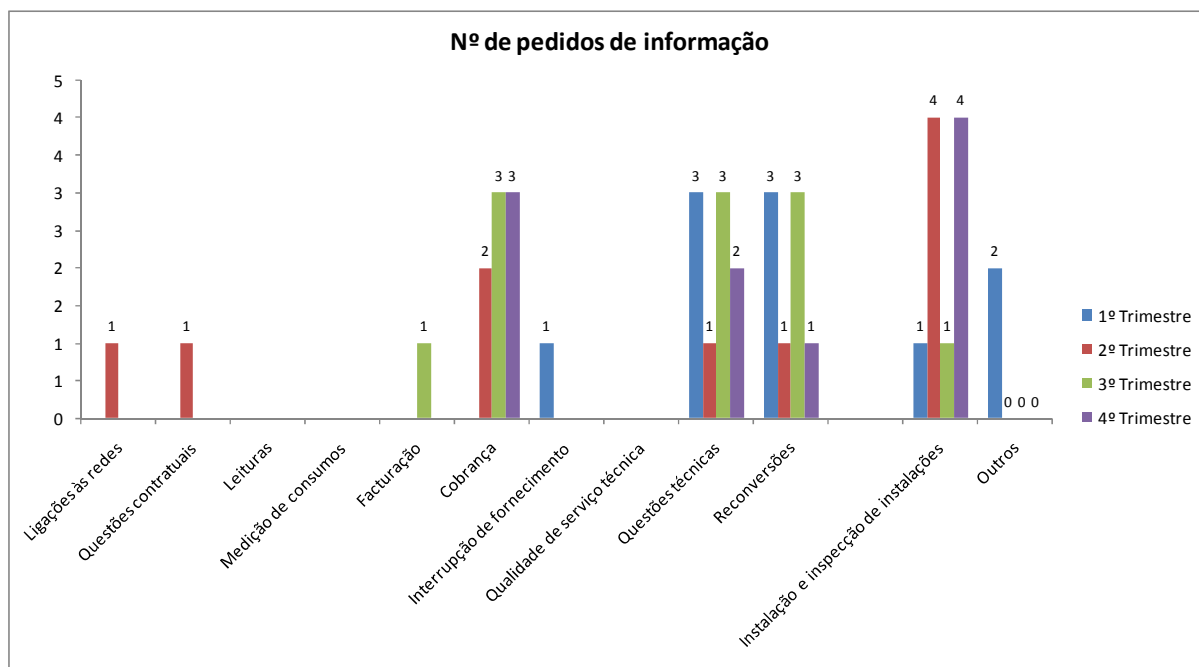


Gráfico 3.3.1 – Nº e natureza de pedidos de informação por trimestre (ano gás 2008-2009)

O número total de reclamações registado foi de 317, 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 (65 em 80 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, foi enriquecida no site a informação disponibilizada relativamente a este tema.

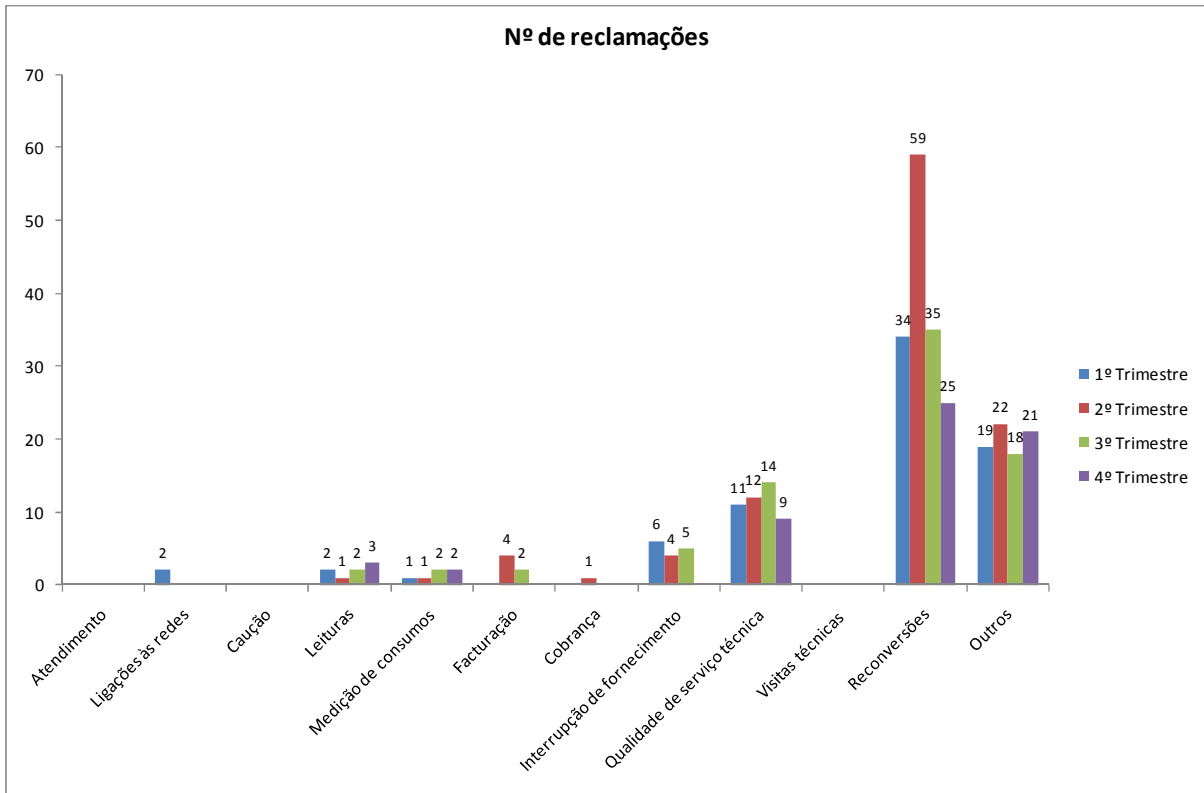


Gráfico 3.3.2 – Nº e natureza de reclamações por trimestre (ano gás 2008-2009)

A finalizar um enfoque especial para a colaboração que, através da Gestão de Clientes da Portgás S.A, tem sido prestada pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos em matéria de progresso nas relações institucionais – e muito particularmente para o processo de desmaterialização do processo de tratamento de reclamações e resolução de conflitos.

### 3.3.2 *Visitas combinadas às instalações dos clientes*

No período em análise ficaram por realizar 2230 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, e não existindo um mecanismo efectivo de controlo para o registo e notificação dos clientes ausentes a Portgás S.A. decidiu não cobrar quaisquer encargos referentes a compensações.

### 3.3.3 *Clientes com necessidades especiais e clientes prioritários*

O Artigo 53º do RQS define os clientes com necessidades especiais (clientes com limitação no domínio da visão, audição, comunicação oral e olfacto), que carecem de medidas e de meios de comunicação adequados às suas especificidades, tendo em vista garantir o exercício do direito daqueles à informação e a um relacionamento comercial de qualidade.

A Portgás tem previsto no seu plano de Comunicação a preparação de uma carta específica dirigida às associações representantes destes clientes.

O Artigo 54º 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 Portgás conta com 182 clientes prioritários, identificados pela tipologia prevista no referido artigo.

#### **3.3.4 Divulgação de informação na internet**

A Portgás no seu site da internet ([www.edpgas.pt](http://www.edpgas.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) Outra informação considerada relevante.