

# REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Relatório Anual ano 2015



**gás**  
distribuição

## ÍNDICE

|          |  |          |
|----------|--|----------|
| <b>1</b> | <b>ENQUADRAMENTO .....</b>   | <b>2</b> |
| <b>2</b> | <b>INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO DE NATUREZA TÉCNICA .....</b>   | <b>3</b> |
| 2.1      | Indicadores gerais de natureza técnica .....                           | 4        |
| 2.2      | Indicadores individuais de natureza técnica .....                      | 5        |
| 2.3      | Outra informação de qualidade técnica.....                             | 7        |
| <b>3</b> | <b>INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO DE NATUREZA COMERCIAL .....</b> | <b>8</b> |
| 3.1      | Indicadores gerais de natureza comercial.....                          | 9        |
| 3.2      | Indicadores individuais de natureza comercial .....                    | 13       |
| 3.3      | Outra informação de qualidade de serviço comercial.....                | 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) pelo Despacho nº19 624-A/2006, de 25 de setembro, tendo sido revisto e republicado através do Despacho nº4 878/2010, de 18 de março e pelo Regulamento nº139-A/2013 de 16 de abril de 2013. O RQS tem por objeto 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 infraestruturas do sector (operadores das redes de distribuição, operador da rede de transporte, operadores de armazenamento subterrâneo e operadores de terminal de receção, 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 ano 2015.

Nos capítulos seguintes são apresentados os indicadores gerais e individuais de qualidade de serviço, tal como o disposto no Artigo 63º do RQS. 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 infraestrutura 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 interesse público                          |
|                 | Acidental | Caso fortuito ou de força maior; Razões de segurança |
| Controlável     | Prevista  | Razões de serviço, outras causas                     |
|                 | 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 infraestrutura aos diversos intervenientes na Via Pública. Neste contexto, atualmente as câmaras municipais dispõem de acesso via web ao cadastro atualizado das infraestruturas 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 atuam na via Pública, a EDP Gás Distribuição, envia atualmente a informação por via eletrónica, reduzindo o prazo de disponibilização de informação. Por outro lado, está na fase final de implementação uma nova funcionalidade, que permite às empresas credenciadas um sistema de self-service, isto é, as organizações indicam geograficamente a área que pretende receber a informação cadastral e o sistema, automaticamente prepara e disponibiliza esta informação via portal. Este sistema apresenta também a vantagem de garantir a rastreabilidade das ações, uma vez que o acesso à ferramenta se faz por *login* e *password*.

## 2.1 Indicadores gerais de natureza técnica

No ano em análise verificou-se apenas uma interrupção controlável prevista, todas as outras foram não controláveis acidentais. O RQS define apenas padrões de qualidade de serviço para as interrupções controláveis.

Neste caso a duração média das interrupções (min/interrupção), não deverá exceder os 360 minutos. No ano 2015 a EDP Gás Distribuição não cumpriu pela primeira vez o padrão, pois o único incidente nesta categoria teve um tempo de interrupção de 480 minutos.

De referir que, para o cálculo destes indicadores se consideram todas as interrupções que afetaram 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 não controláveis devem-se à intervenção de terceiros que afetaram/danificaram as infra-estruturas causando interrupções aos clientes ligados aos ativos 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.

A EDP Gás Distribuição continua a incrementar a utilização de reguladores de rearme automático, individuais e de edifício, que permite que os clientes com cortes de fornecimento, possam ser repostos em simultâneo com a reposição de gás na infraestrutura, diminuindo consideravelmente o tempo de reposição em caso de ruptura provocada por entidades terceiras, no entanto este é um processo progressivo.

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

|                                  | Classes de clientes    | Nível de pressão | Duração média das interrupções (min/cliente) |       | Duração média das interrupções (min/interrupção) |              | Nº médio de interrupções por cliente |            |               |
|----------------------------------|------------------------|------------------|--|-------|--|--------------|--------------------------------------|------------|---------------|
|                                  |                        |                  | 2014   | 2015  | 2014   | 2015         | 2014                                 | 2015       |               |
| Ano civil                        |                        |                  |  |       |  |              |                                      |            |               |
| Classes de interrupção (anº 10º) | não controláveis       | doméstico        | Baixa Pressão                                | 0,228 | 2,074  | 107,904      | 291                                  | 0,0021     | 0,0071        |
|                                  |                        | não doméstico    | Baixa Pressão                                | 0,238 | 0,983  | 162,848      | 159                                  | 0,0015     | 0,0062        |
|                                  |                        |                  | Média pressão                                | 0,000 | 0,000  | 0,000        | 0                                    | 0,0000     | 0,0000        |
|                                  |                        | <b>Total</b>     |  |       | <b>0,228</b>                                     | <b>2,047</b> | <b>108,823</b>                       | <b>288</b> | <b>0,0025</b> |
|                                  | controláveis previstas | doméstico        | Baixa Pressão                                | 0     | 0,014  | 0            | 480                                  | 0          | 0,0000        |
|                                  |                        | não doméstico    | Baixa Pressão                                | 0     | 0,252  | 0            | 480                                  | 0          | 0,0005        |
|                                  |                        |                  | Média pressão                                | 0     | 0,000  | 0            | 0                                    | 0          | 0,0000        |
|                                  |                        | <b>Total</b>     |  |       | <b>0</b>   | <b>0,019</b> | <b>0</b>                             | <b>480</b> | <b>0</b>      |

Quadro 1 – Indicadores gerais de qualidade de serviço técnica

No ano em análise, o nº médio de interrupções não controláveis por cliente não atingiu a unidade, tendo em média as interrupções durado 2 minutos por cliente, e cerca de 288 minutos por interrupção.

Em termos de interrupções controláveis previstas, a duração média foi de 480 minutos por interrupção, 0,019 minutos por cliente e 0,0006 interrupções por cliente.

Face ao período homólogo, observou-se um aumento significativo do número médio de interrupções, da duração média de cada interrupção bem como da duração média da mesma por cliente (quer nas interrupções não controláveis como nas controláveis previstas).

Estes indicadores foram afetados essencialmente por dois incidentes, com tempos de resolução de 8 horas cada, que ocorreram um em Matosinhos e outro no Porto, sendo o de Matosinhos uma interrupção não controlável e a do Porto um incidente controlável previsto.

Estes indicadores dependem essencialmente do grau de complexidade da reparação a efetuar, 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 à conduta está obstruído por materiais de construção, sendo necessário removê-los para se proceder à reparação.

## 2.2 Indicadores individuais de natureza técnica

Segundo 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 |   |   |
|--|---------------------|------------------|---|---|---|
|  |                     |                  | 1   | 2 | 3 |
| # interrupções não controláveis acidentais | doméstico           | Baixa Pressão    | 2267  |   |   |
|  |                     | Média pressão    |   |   |   |
|  | não doméstico       | Baixa Pressão    | 47  |   |   |
|  |                     | Média pressão    |   |   |   |
| # interrupções controláveis previstas      | doméstico           | Baixa Pressão    | 9   |   |   |
|  |                     | Média pressão    |   |   |   |
|  | não doméstico       | Baixa Pressão    | 4   |   |   |
|  |                     | Média pressão    |   |   |   |

Quadro 2 – Distribuição anual do número de interrupções individuais (ano 2015)

- Duração de interrupções:

| Classe de interrupções   | Classes de clientes | Nível de pressão | Duração das interrupções na instalação do cliente (h) |       |       |       |       |       |       |       |       |      |
|--|---------------------|------------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
|  |                     |                  | ]0.1]   | ]1.2] | ]2.3] | ]3.4] | ]4.5] | ]5.6] | ]6.7] | ]7.8] | ]8.9] | ≥ 10 |
| número de instalações de clientes com interrupções não controláveis acidentais | doméstico           | Baixa Pressão    |   | 32    | 139   | 251   | 371   | 363   | 397   | 360   | 354   |      |
|  |                     | Média pressão    |   |       |       |       |       |       |       |       |       |      |
|  | não doméstico       | Baixa Pressão    |   | 7     | 4     | 12    | 22    | 2     |       |       |       |      |
|  |                     | Média pressão    |   |       |       |       |       |       |       |       |       |      |
| número de instalações de clientes com interrupções controláveis previstas      | doméstico           | Baixa Pressão    |   |       |       |       |       |       |       | 9     |       |      |
|  |                     | Média pressão    |   |       |       |       |       |       |       |       |       |      |
|  | não doméstico       | Baixa Pressão    |   |       |       |       |       |       |       | 4     |       |      |
|  |                     | Média pressão    |   |       |       |       |       |       |       |       |       |      |

Quadro 3 – Distribuição anual da duração das interrupções individuais (ano 2015)

Em resumo, no período em análise verificaram-se 13 interrupções controláveis (previstas), tendo sido o segmento doméstico o mais afetado pelas interrupções não controláveis verificadas. No ano 2015 nenhum cliente foi afetado por mais do que uma interrupção.

Da análise do quadro 3 verificamos ainda que a interrupção mais longa durou entre 8 a 9h. Face ao período homólogo, verificou-se um aumento ligeiro do número máximo de horas atribuídas a uma interrupção, que no ano 2014 se situou entre 7 e 8h.

O quadro 4 sintetiza os indicadores individuais de qualidade de serviço apresentados trimestralmente:

| Trimestre    | Nº de interrupções registadas |           | Nº clientes afetados |             | Causa das interrupções                   |
|--------------|-------------------------------|-----------|----------------------|-------------|--|
|              | 2014                          | 2015      | 2014                 | 2015        |  |
| 1º trimestre | 7                             | 6         | 291                  | 1866        | Ruptura de rede/Externa                  |
| 2º trimestre | 11                            | 6         | 242                  | 65          | Ruptura de rede/Externa                  |
| 3º trimestre | 5                             | 9         | 16                   | 179         | Ruptura de rede/Externa e desvio de rede |
| 4º trimestre | 8                             | 11        | 108                  | 217         | Ruptura de rede/Externa                  |
| <b>Total</b> | <b>31</b>                     | <b>32</b> | <b>657</b>           | <b>2327</b> |  |

Quadro 4 – Interrupções e Clientes afetados

Relativamente ao período homólogo o número de interrupções registadas praticamente manteve-se estável, tendo-se verificado um aumento significativo do número de clientes afetados devido essencialmente ao incidente ocorrido no primeiro trimestre em Matosinhos que afetou 1670 clientes provocado por uma ruptura na rede provocada por terceiros.

### 2.3 Outra informação de qualidade técnica

#### 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).

#### Monitorização dos níveis de pressão

Ao abrigo do Artigo 19º do RQS, a EDP Gás Distribuição deve assegurar um contínuo funcionamento das infraestruturas, 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 ações de monitorização da pressão em pontos permanentes.

### **Incidentes mais significativos**

Durante o ano 2015 ocorreram na rede de distribuição 32 interrupções, 31 delas não controláveis e acidentais provocadas por rupturas na rede de distribuição decorrentes essencialmente de obras de intervenção na via pública da responsabilidade de terceiros e apenas uma controlável prevista para desvio de rede.

Destacamos em seguida as interrupções que consideramos mais significativas, quer pelo número de clientes afetados quer pela duração das mesmas:

- No primeiro trimestre do ano 2015 há a destacar um incidente ocorrido em Matosinhos que afetou 1670 clientes e teve um tempo de resolução de 8h, este deveu-se a uma rutura total do gasoduto de baixa pressão no decurso de uma reparação de uma fuga pela empresa “Indaqua”.
- No segundo trimestre o incidente mais significativo ocorreu em Vila Verde, provocado por um acidente de viação, danificando uma caixa de corte geral, o que provocou a ruptura do ramal de abastecimento ao edifício. Este incidente afetou 40 clientes e teve um tempo de resolução de 3h45m.
- No terceiro trimestre destacamos a interrupção planeada ocorrida no Porto para desvio de rede solicitada pela Câmara Municipal do Porto. Afetando apenas 13 clientes, este incidente teve uma duração de 8h.
- No último trimestre o incidente mais significativo ocorreu em vila do Conde.  
O incidente afetou 75 clientes, demorou 2h55m a ser resolvido e teve origem numa ruptura provocada por uma obra da Câmara Municipal de Vila do Conde.

### **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 5 do mesmo artigo. No ano gás 2009/2010 foi ultrapassada a impossibilidade de separação de dados entre as atividades

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 2015 foram seleccionadas para análise a loja do cidadão do Porto, por ser o centro de atendimento que no ano anterior apresentou uma maior afluência (pelo menos 40% do total de atendimentos). Analisados os dados apresentados no quadro 5 verificamos que em média 93,7% dos atendimentos foram efetuados em tempo inferior a 20 minutos. O tempo médio de atendimento piorou no segundo semestre, tendo a média se situado em 6 minutos por atendimento no ano 2015.

| Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço   | Trimestre     |               |              |              | Ano 2015 Acumulado |
|--|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------------|
|  | 1             | 2             | 3            | 4            |                    |
| Número total de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização                               | 37            | 14            | 253          | 185          | 489                |
| Número de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização com tempos de espera até 20 minutos | 37            | 14            | 235          | 172          | 458                |
| <b>% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos</b>  | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>92,9%</b> | <b>93,0%</b> | <b>93,7%</b>       |
| Tempo médio de atendimento em minutos  | 3             | 6             | 6            | 5            | 6                  |

Nota: os centros de atendimento objecto de monitorização foram as lojas do cidadão de Porto

Quadro 5 – percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera até 20 minutos

#### Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial

A partir de abril de 2015, a EDP Gás Distribuição passou a disponibilizar uma linha de atendimento telefónico centralizado de âmbito comercial. No quadro abaixo verificamos que os atendimentos telefónicos foram atendidos em 92% dos casos até 60 segundos e em média o tempo de espera foi de 19 segundos.

| Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço                                       | Trimestre   |              |              |              | Ano 2015 Acumulado |
|--|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|
|  | 1           | 2            | 3            | 4            |                    |
| Número total de atendimentos telefónicos de âmbito comercial                     | n.a.        | 5.686        | 8.705        | 9.033        | 23.424             |
| Número total de desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial       | n.a.        | 95           | 102          | 171          | 368                |
| Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos | n.a.        | 5.269        | 8.139        | 8.313        | 21.721             |
| Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos | n.a.        | 55           | 65           | 93           | 213                |
| <b>% de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos</b>           | <b>n.a.</b> | <b>92,0%</b> | <b>93,1%</b> | <b>91,2%</b> | <b>92,1%</b>       |
| Tempo médio de espera em segundos  | n.a.        | 18           | 18           | 20           | 19                 |

Quadro 6 – percentagem de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera até 60 segundos

## Tempo de espera no atendimento telefónico relativo a emergências e avarias

| Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço  | Trimestre    |              |              |              | Ano 2015 Acumulado | Ano 2014 Acumulado |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|--------------------|
|   | 1            | 2            | 3            | 4            |                    |                    |
| Número total de atendimentos telefónicos relativos a emergências e avarias              | 10.744       | 9.686        | 9.427        | 7.378        | 37.235             | 41.370             |
| Número total de desistências no atendimento telefónico relativo a emergências e avarias | 2.504        | 1.727        | 1.303        | 912          | 6.446              | 4.673              |
| Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos        | 9.873        | 9.471        | 9.306        | 7.278        | 35.928             | 38.836             |
| Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos        | 1.715        | 1.683        | 1.284        | 893          | 5.575              | 4.178              |
| <b>Meta ERSE = 85%</b>  | <b>85,6%</b> | <b>97,3%</b> | <b>98,5%</b> | <b>98,4%</b> | <b>94,3%</b>       | <b>92,8%</b>       |
| Tempo médio de atendimento em segundos  | 17           | 5            | 4            | 5            | 8                  | 13                 |

Quadro 7 – Nº de atendimentos telefónicos e nº de atendimentos telefónicos com tempos de espera até 60 seg

Da análise do quadro, conclui-se que a empresa cumpre a meta estabelecida pela ERSE (Artigo 36º), de pelo menos 85% dos atendimentos serem efetuados em tempo inferior a 60 segundos.

O tempo médio de atendimento em 2015 foi de 8 segundos, no ano 2014 o tempo médio de atendimento tinha-se situado nos 13 segundos.

## Eficácia na receção automática de leituras por telefone

| Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço   | Trimestre    |              |              |              | Ano 2015 Acumulado |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|
|  | 1            | 2            | 3            | 4            |                    |
| Número total de chamadas para o atendimento telefónico de receção automática de leituras | 19.443       | 14.467       | 10.066       | 8.609        | 52.585             |
| Número de leituras registadas automaticamente  | 15.542       | 12.559       | 7.632        | 4.929        | 40.662             |
| <b>% de leituras registadas automaticamente</b>  | <b>79,9%</b> | <b>86,8%</b> | <b>75,8%</b> | <b>57,3%</b> | <b>77,3%</b>       |

Quadro 8 – Nº de chamadas para o atendimento automático de receção de leituras e nº de leituras registadas

Durante o ano de 2015 das 52.585 chamadas recebidas na linha de atendimento automático de leituras 77,3% deram origem a leituras efetivas registadas automaticamente.

## Tempo de resposta a situações de emergência

Do total de situações de emergência registadas no ano 2015 (1.805), 93,5% tiveram um tempo de resposta inferior a 60 minutos, pelo que foi plenamente cumprida a meta de 85% estabelecida pela ERSE (Artigo 39º), tal como já havia sucedido no período homólogo.

| Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço                                   | Trimestre    |              |              |              | Ano 2015 Acumulado | Ano 2014 Acumulado |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|--------------------|
|  | 1            | 2            | 3            | 4            |                    |                    |
| Número total de situações de emergência                                      | 466          | 456          | 401          | 482          | 1.805              | 2.026              |
| Número total de situações de emergência com tempo de resposta até 60 minutos | 440          | 431          | 383          | 433          | 1.687              | 1.925              |
| <b>Meta ERSE = 85%</b>   | <b>94,4%</b> | <b>94,5%</b> | <b>95,5%</b> | <b>89,8%</b> | <b>93,5%</b>       | <b>95,0%</b>       |

Quadro 9 – Nº de situações de emergência e nº de situações de emergência com tempos de espera até 60 min

## Assistências Técnicas

O Regulamento da Qualidade de Serviço estabelece que as assistências técnicas devem ser efetuadas até 3 horas. A ERSE estabelece como padrão que em cada ano os operadores devem responder às comunicações de avaria na alimentação individual dos clientes no tempo máximo de 3h em, pelo menos, 90% das comunicações de avaria.

No ano 2015, a EDP Gás Distribuição cumpriu em 98,1% dos casos o tempo máximo de 3h, cumprindo claramente o padrão estabelecido.

O tempo médio de chegada ao local foi de 51 minutos e de reparação de avarias foi de 25 minutos.

| Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço  | Trimestre     |              |              |              | Ano 2015 Acumulado | Ano 2014 Acumulado |
|---|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|--------------------|
|   | 1             | 2            | 3            | 4            |                    |                    |
| Número total de comunicações de avaria  | 2.627         | 2.394        | 2.709        | 2.427        | 10.157             | 11.245             |
| Número total de assistências técnicas   | 1.331         | 1.020        | 981          | 912          | 4.244              | 5.441              |
| Número de assistências técnicas com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 3 horas | 1.331         | 1.009        | 960          | 862          | 4.162              | 5.284              |
| <b>Meta ERSE = 90%</b>  | <b>100,0%</b> | <b>98,9%</b> | <b>97,9%</b> | <b>94,5%</b> | <b>98,1%</b>       | <b>97,1%</b>       |
| Tempo médio de chegada ao local (minutos)   | 31            | 34           | 42           | 109          | 51                 | 31                 |
| Tempo médio de reparação de avarias na alimentação individual (minutos)                   | 22            | 24           | 25           | 30           | 25                 | 21                 |

Quadro 10 – 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 2015 Acumulado | Ano 2014 Acumulado |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------|--------------------|
|  | 1             | 2             | 3             | 4             |                    |                    |
| Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito        | 33            | 35            | 21            | 29            | 118                | 118                |
| Número de pedidos de informação escritos respondidos                   | 33            | 35            | 21            | 29            | 118                | 118                |
| Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis | 33            | 35            | 21            | 29            | 118                | 118                |
| <b>Meta ERSE = 98%</b>   | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b>      | <b>100,0%</b>      |
| Tempo médio de resposta a pedidos de informação (dias úteis)           | 9             | 9             | 10            | 12            | 10                 | 8                  |

Quadro 11 – Nº de pedidos de informação e nº de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis

No ano 2015 foram registados 118 pedidos de informação na EDP Gás Distribuição, tendo sido todos respondidos em prazo inferior a 15 dias úteis. O tempo médio de resposta a pedidos de informação foi de 10 dias úteis, ligeiramente superior a 2014 (8 dias úteis).

### Frequência de leituras de contadores

No ano 2015 foram realizadas 1.864.813 leituras pela EDP Gás Distribuição e 335.791 leituras foram fornecidas pelos clientes ou comercializadores. O RQS estabelece no seu artº 38º que os operadores das redes de distribuição devem assegurar a leitura dos contadores com um intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias em, pelo menos, 98% das leituras. A EDP Gás Distribuição apenas não cumpriu o indicador no primeiro trimestre de 2015, o que veio a comprometer a média total do ano.

| Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço   | Trimestre    |              |              |              | Ano 2015 Acumulado | Ano 2014 Acumulado |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|--------------------|
|  | 1            | 2            | 3            | 4            |                    |                    |
| Número de leituras realizadas pelo operador da rede de distribuição                  | 478.837      | 444.477      | 488.667      | 452.832      | 1.864.813          | 1.818.818          |
| Número de leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores                    | 79.477       | 92.059       | 81.858       | 82.397       | 335.791            | 194.118            |
| Número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias | 523.824      | 529.536      | 562.577      | 525.103      | 2.141.040          | 1.968.821          |
| <b>Meta ERSE = 98%</b>   | <b>93,8%</b> | <b>98,7%</b> | <b>98,6%</b> | <b>98,1%</b> | <b>97,3%</b>       | <b>97,8%</b>       |

Quadro 12 – Nº de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior a 64 dias

No gráfico seguinte podemos ver a distribuição dos intervalos de leitura para o ano 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.

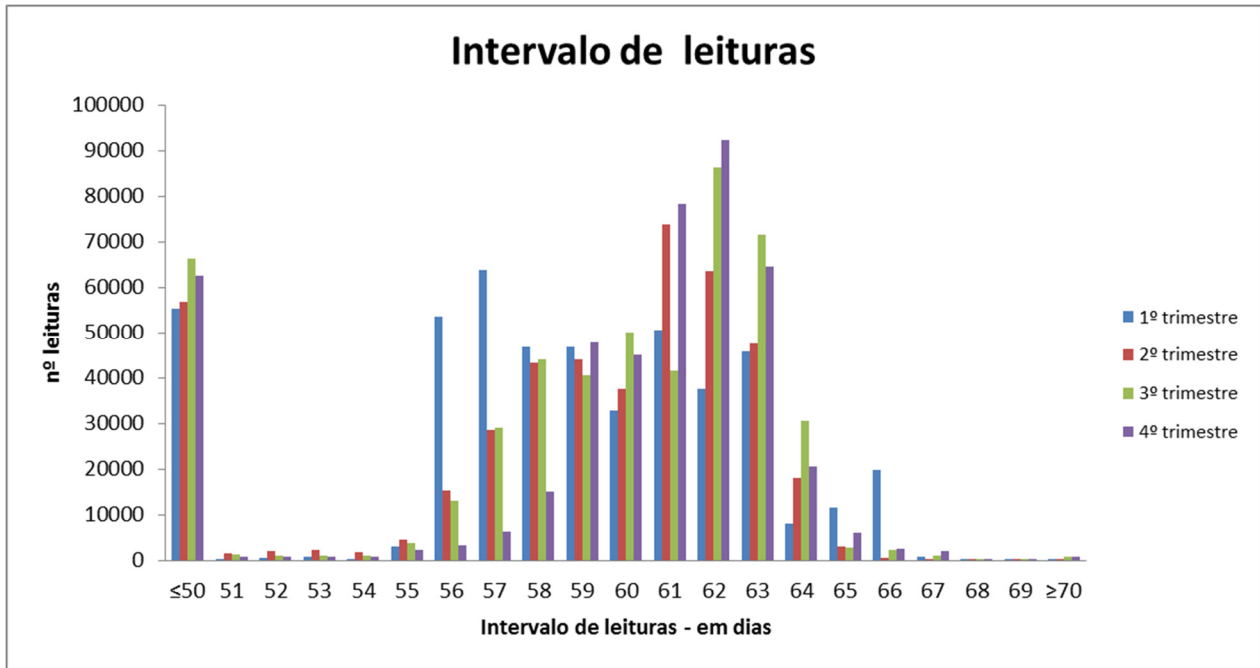


Gráfico 1 – Intervalo de leituras por trimestre realizadas pelo operador (2015)

### 3.2 Indicadores individuais de natureza comercial

#### Ativação de fornecimento

De acordo com o Artigo 44º, o operador da rede de distribuição deve garantir aos clientes domésticos ou pequenas empresas, que a visita combinada para ativação de fornecimento é agendada para uma data nos 3 dias úteis seguintes à data em que a ativação de fornecimento é solicitada, caso contrário confere ao cliente o direito à compensação prevista no Artigo 48º.

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. Com a entrada em produtivo destas melhorias é possível obter a informação relativa às situações de incumprimento e com base nos dados estatísticos avaliar as causas de falha e atuar por forma a reduzir as situações de incumprimento.

| Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço  | Trimestre |       |       |       | Ano 2015 Acumulado |
|--|-----------|-------|-------|-------|--------------------|
|  | 1         | 2     | 3     | 4     |                    |
| Número de ativações de fornecimento realizadas   | 6.976     | 6.608 | 7.677 | 8.924 | <b>30.185</b>      |
| Número de ativações de fornecimento realizadas em prazo inferior ou igual a 3 dias úteis após a solicitação da ativação ou na data solicitada pelo cliente | 5.258     | 4.801 | 5.770 | 6.832 | <b>22.661</b>      |
| Número de ativações de fornecimento agendadas, a pedido explícito do cliente, para um prazo superior a 3 dias úteis  | 1.718     | 1.807 | 1.907 | 2.092 | <b>7.524</b>       |
| Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de ativação de fornecimento (clientes domésticos e pequenas empresas)                            | 0         | 0     | 0     | 0     | <b>0</b>           |
| Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de ativação de fornecimento (€)   | 0         | 0     | 0     | 0     | <b>0</b>           |

Quadro 13 – Ativações de fornecimento e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram realizadas 30.185 ativações de fornecimento, das quais 22.661 foram efetuadas dentro dos prazos de ativação do fornecimento previstos no RQS. As restantes 7.524 foram agendadas para um prazo superior a 3 dias úteis a pedido dos clientes, 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 45º).

| Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço   | Trimestre |        |        |        | Ano 2015 Acumulado |
|---|-----------|--------|--------|--------|--------------------|
|   | 1         | 2      | 3      | 4      |                    |
| Número de visitas combinadas agendadas  | 10.454    | 10.666 | 11.266 | 14.986 | <b>47.372</b>      |
| Número de anulações ou remarcações de visita combinada feitas com a antecedência mínima de 12 horas relativamente ao início do intervalo acordado | 1.201     | 2.962  | 2.628  | 3.798  | <b>10.589</b>      |
| Número total de visitas combinadas realizadas   | 8.731     | 7.958  | 9.030  | 11.845 | <b>37.564</b>      |
| Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS   | 8.721     | 7.941  | 9.026  | 11.844 | <b>37.532</b>      |
| Número de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas   | 10        | 17     | 4      | 1      | <b>32</b>          |
| Montante de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)   | 200       | 340    | 80     | 20     | <b>640</b>         |

Quadro 14 – Visitas combinadas e compensações pagas por trimestre

No ano 2015 foram agendadas 47.372 e realizadas 37.564 visitas combinadas, das quais 32 foram realizadas fora do prazo previsto no RQS e deram origem ao pagamento de compensações no valor de 640€.

No período em análise ficaram por realizar 906 visitas combinadas por ausência do cliente. O Artigo 45º dá ao operador de distribuição o direito de cobrar ao cliente a compensação prevista no Artigo 51º. Assim, foram cobrados 18.120€ de compensações a clientes domésticos e 400€ a clientes não domésticos por ausência do cliente.

|   | Trimestre |       |       |       | Ano 2015 Acumulado |
|---|-----------|-------|-------|-------|--------------------|
|   | 1T        | 2T    | 3T    | 4T    |                    |
| Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente - <b>clientes domésticos</b>                    | 148       | 252   | 209   | 297   | 906                |
| Número de compensações cobradas <b>clientes domésticos</b> por ausência em visita combinada                         | 148       | 252   | 209   | 297   | 906                |
| Montante das compensações cobradas a <b>clientes domésticos</b>   | 2.960     | 5.040 | 4.180 | 5.940 | 18.120             |
| Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente - <b>clientes não domésticos ≤ 10 000 m3(n)</b> | 6         | 7     | 5     | 2     | 20                 |
| Número de compensações cobradas <b>clientes não domésticos ≤ 10 000 m3(n)</b> por ausência em visita combinada      | 6         | 7     | 5     | 2     | 20                 |
| Montante das compensações cobradas a clientes <b>não domésticos ≤ 10 000 m3(n)</b>                                  | 120       | 140   | 100   | 40    | 400                |

Quadro 15 – visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente

### Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

O artigo 46º do RQS estabelece que, ultrapassada a situação que deu origem à interrupção do fornecimento, o operador da rede de distribuição deve repor o fornecimento de gás natural no prazo máximo de 12 horas no caso de clientes domésticos, 8 horas no caso de clientes não domésticos e no prazo de 4 horas caso o cliente solicite o restabelecimento urgente. No caso de incumprimento dos prazos o cliente tem direito à compensação prevista no Artigo 48º.

| Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço  | Trimestre |       |       |       | Ano 2015 Acumulado |
|--|-----------|-------|-------|-------|--------------------|
|  | 1         | 2     | 3     | 4     |                    |
| Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente  | 3.957     | 4.221 | 3.984 | 3.615 | <b>15.777</b>      |
| Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente  | 1.641     | 1.582 | 1.837 | 1.636 | <b>6.696</b>       |
| Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS   | 1.588     | 1.563 | 1.837 | 1.618 | <b>6.606</b>       |
| Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente       | 53        | 19    | 0     | 18    | <b>90</b>          |
| Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€) | 1.060     | 380   | 0     | 360   | <b>1.800</b>       |
| Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento   | 129       | 104   | 221   | 315   | <b>769</b>         |
| Número de restabelecimentos urgentes do fornecimento realizados  | 126       | 97    | 213   | 294   | <b>730</b>         |

Quadro 16 – Restabelecimento de fornecimento por facto imputável ao cliente e compensações pagas por trimestre



No período em análise foram realizadas 15.777 interrupções por facto imputável ao cliente (cortes por falta de pagamento) e 6.696 restabelecimentos de fornecimento. Foram pagas 90 compensações a clientes pelo não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento, uma diminuição face a 2014 (177) e a 2013 (177)

Com a entrada em produtivo das melhorias ao nível dos sistemas de Informação, ficou disponível a informação relativa às situações de incumprimento, com base nesta informação, tendo em conta que esta atividade tem por base os serviços prestados por prestadores externos, definiram-se processos de avaliação e penalização no sentido de diminuir os casos de incumprimento.

### 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 adquiridas nos pontos de atendimento telefónico ou presencial acima referidos.

| Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço  | Trimestre |      |      |      | Ano 2015 Acumulado |
|--|-----------|------|------|------|--------------------|
|  | 1         | 2    | 3    | 4    |                    |
| Número total de reclamações recebidas  | 65        | 80   | 74   | 96   | 315                |
| Número total de reclamações respondidas  | 65        | 80   | 74   | 96   | 315                |
| Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis  | 65        | 80   | 74   | 96   | 315                |
| 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                  |
| Tempo médio de resposta a reclamações (dias úteis)   | 12,1      | 11,2 | 12,0 | 13,0 | 12,1               |

#### Quadro 17 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram registados 315 processos de reclamação, recepcionados por escrito, tendo sido respondidas 315 reclamações, todas dentro do prazo estabelecido de 15 dias úteis previstos pela ERSE (Artigo 46º).

O prazo médio de resposta a processos de reclamações foi no global de 12,1 dias úteis, ligeiramente superior ao ano 2014 (10,7 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.

#### Natureza dos pedidos de informação e reclamações

Tal como referido no capítulo 3.1, no período em análise registaram-se 118 pedidos de informação. As ligações às redes, questões técnicas e as relativas a reconversões foram as que suscitaram o maior número de contactos por parte dos clientes.

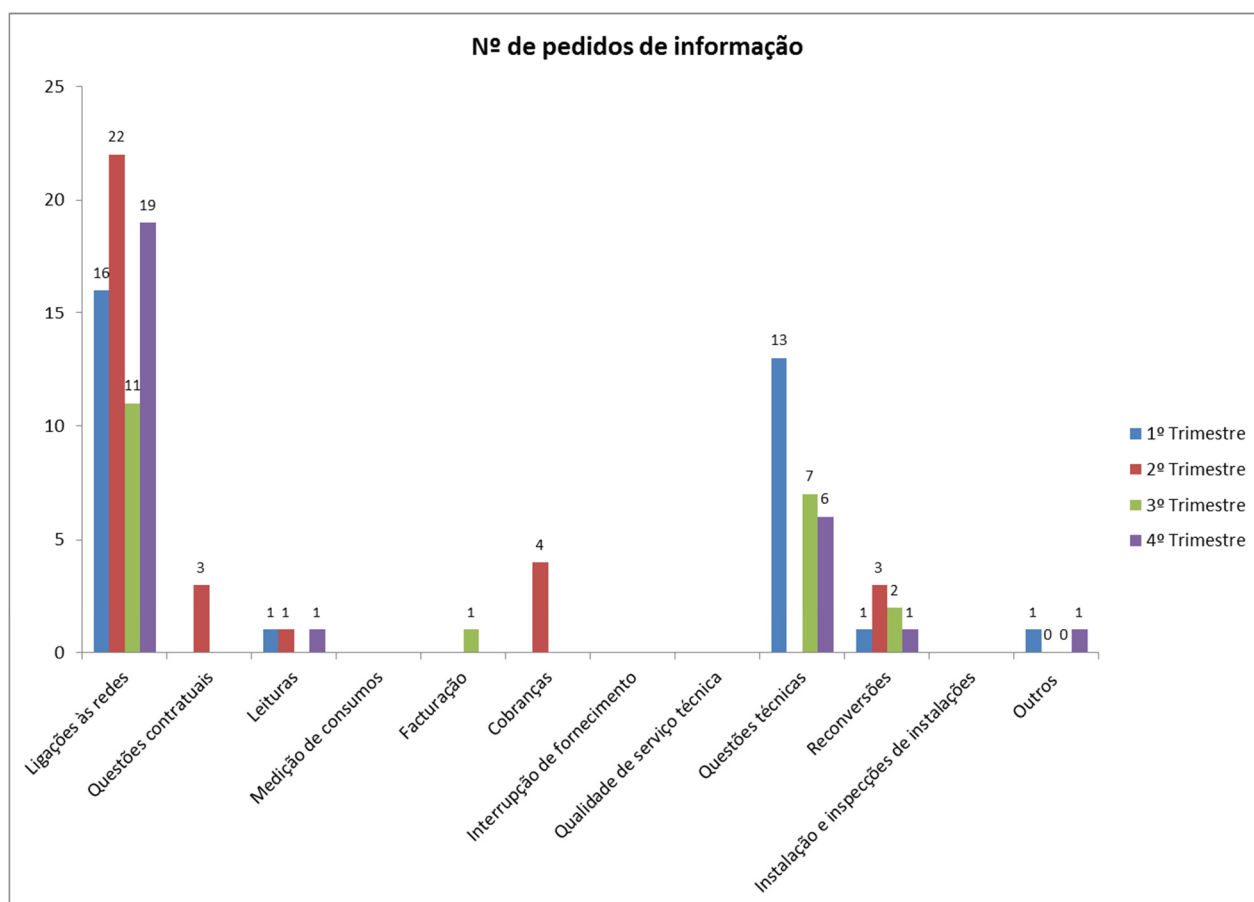


Gráfico 2 – 5 temas com maior nº de pedidos de informação por trimestre (ano 2015)

O número total de reclamações registado foi de 315, destacando-se o tema das questões técnicas, leituras, reconversões das habitações para o Gás Natural e a rubrica “Outros”. A rubrica “Outros” inclui questões contratuais técnicas e de inspeções.

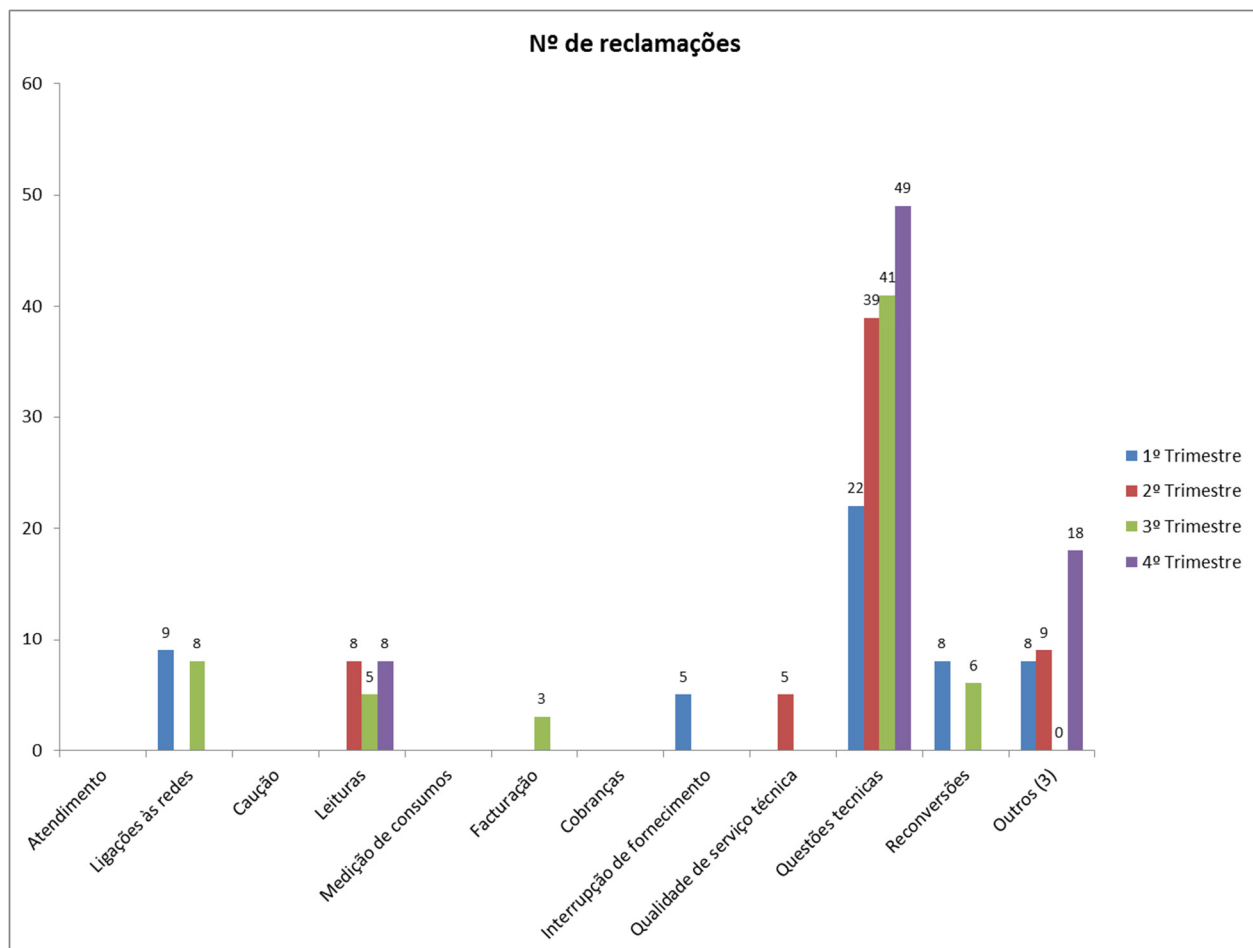


Gráfico 3 – 5 temas com maior Nº e de reclamações por trimestre (ano 2015)

### **Cientes com necessidades especiais**

EDP Gás continua a estabelecer contactos com associações de pessoas com necessidades especiais, com vista a desenvolver diversas ações, no sentido de apoiar estes clientes, designadamente na tradução das condições gerais dos contratos de “infra-estruturação” para Braille.

A empresa está disponível para, quando solicitado, realizar a instalação de equipamentos de deteção de fugas para clientes com deficiências olfativas.

Em 2014 ficou disponível a versão otimizada da página na internet para pessoas com deficiências visuais.

Até final do ano 2015 não existem clientes com necessidades especiais registados na base de dados da EDP Gás Distribuição.

### **Cientes prioritários**

O Artigo 56º do RQS define 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 488 clientes prioritários, identificados pela tipologia prevista no referido artigo.

| <b>Clientes prioritários (no final do ano 2015)</b>  |     |
|--|-----|
| Número de hospitais, centros de saúde ou outras entidades que prestem serviços equiparados         | 149 |
| Número de estabelecimentos de ensino básico  | 304 |
| Número de instalações de segurança nacional  | 8   |
| Número de instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos | 2   |
| Número de instalações de bombeiros   | 12  |
| Número de instalações da proteção civil  | 1   |
| Número de instalações de forças de segurança   | 10  |
| Número de instalações penitenciárias   | 2   |
| Número de outro tipo de instalações  | 0   |

Quadro 18 – clientes prioritários

### **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:

- Contactos do serviço telefónico e presencial a clientes.
- Contactos gratuitos da linha de emergência e de comunicação de leituras e linha de atendimento comercial

- Comunicação de leitura via site
- Disponibilização de informação relativamente ao estado do CUI e respectivo prazo de restabelecimento, no caso de estar ao abrigo de uma ruptura
- Modalidades de atendimento e respectivo horário de funcionamento.
- Serviços técnicos prestados.
- Normas, incluindo Regulamentos, aplicáveis ao operador de rede.
- Códigos de conduta referidos no n.º 3 do Artigo 26.º do RQS.
- Condições de acesso à rede.
- Informação relativa a assuntos técnicos, de segurança ou de atividades específicas do operador de rede.
- Disponibilização dos filmes de rearme dos redutores individuais, um por cada tipo de redutor, que explicam como se procede ao rearme de um redutor.
- Outra informação considerada relevante.