



gás
distribuição

RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO 2016

ÍNDICE

1	ENQUADRAMENTO.....	4
2	INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO DE NATUREZA TÉCNICA.....	6
2.1	INDICADORES GERAIS DE NATUREZA TÉCNICA.....	6
2.2	INDICADORES INDIVIDUAIS DE NATUREZA TÉCNICA.....	8
2.3	OUTRA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE TÉCNICA	10
3	INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO DE NATUREZA COMERCIAL.....	12
3.1	INDICADORES GERAIS DE NATUREZA COMERCIAL	12
3.2	INDICADORES INDIVIDUAIS DE NATUREZA COMERCIAL.....	17
3.3	OUTRA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....	20



gás
distribuição

1

ENQUADRAMENTO

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 EDP Gás Distribuição, 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 2016.



gás
distribuição

2

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO DE NATUREZA TÉCNICA

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

Prosseguindo a sua estratégia de aumento da eficiência e eficácia das operações técnicas em pontos de abastecimento, de emergência, de manutenção e operação das redes de distribuição, a Empresa levou a cabo um conjunto de iniciativas, de que se destacam:

- reformulação do Centro de Supervisão e Telecontrolo, com implementação de um novo sistema SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition), que permite uma maior flexibilidade, usabilidade e obtenção da informação em tempo real, e com novas atribuições;
- robustecimento da componente web do Sistema de Informação Geográfico, proporcionando um ambiente mais amigável para o utilizador e a integração dos mapas do Google, entre outras funcionalidades, para além de robustecer a capacidade de análise e interação com entidades externas e parceiros de negócio;
- revisão ao Manual de Segurança, renomeando o mesmo para Manual de Gestão de Segurança da Infraestrutura, cujos objetivos principais são a prevenção de todo e qualquer tipo de incidente ou acidente e a minimização das suas consequências, visando preservar as pessoas, o ambiente e os bens materiais, ambicionando a melhoria da operacionalidade do sistema de distribuição de GN e da continuidade de serviço.

2.1 INDICADORES GERAIS DE NATUREZA TÉCNICA

No ano em análise verificaram-se apenas interrupções acidentais não controláveis. Dado que os valores padrão definidos pela ERSE (nº médio de interrupções por 1.000 clientes e duração média das interrupções – min/interrupção) se aplicam exclusivamente às interrupções controláveis poder-se-á concluir que a EDP Gás Distribuição cumpriu com os indicadores gerais de natureza técnica.

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 não controláveis registadas devem-se à intervenção de terceiros que afetaram/danificaram as infraestruturas 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, no caso de falhas coletivas, 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, proporcionando melhores condições de redução do tempo de reposição em caso de rutura provocada por entidades terceiras.

O quadro seguinte apresenta os indicadores gerais de natureza técnica por nível de pressão:

Classes de interrupção (art.º 10º)	Classes de clientes	Nível de pressão	Duração média das interrupções (min/cliente)		Duração média das interrupções (min/interrupção)		Nº médio de interrupções por cliente	
			2015	2016	2015	2016	2015	2016
Ano civil			2015	2016	2015	2016	2015	2016
não controláveis	doméstico	Baixa Pressão	2,074	0,416	291	191	0,0071	0,0022
	não doméstico	Baixa Pressão	0,983	0,403	159	264	0,0062	0,0015
		Média pressão	0	0	0	0	0	0
	Total			2,047	0,415	288	193	0,0133
controláveis previstas	doméstico	Baixa Pressão	0,014	0	480	0	0,0000	0
	não doméstico	Baixa Pressão	0,252	0	480	0	0,0005	0
		Média pressão	0,000	0	0	0	0,0000	0
	Total			0,019	0	480	0	0,0006

Quadro 1 – Indicadores gerais de qualidade de serviço técnico

No ano 2016 a EDP Gás Distribuição não registou nenhuma interrupção controlável prevista.

O nº médio de interrupções não controláveis por cliente não atingiu a unidade, tendo em média as interrupções durado 0,4 minutos por cliente e cerca de 193 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.

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.

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
não controláveis acidentais	doméstico	Baixa Pressão	715	1	
		Média pressão			
	não doméstico	Baixa Pressão	28		
		Média pressão			
controláveis previstas	doméstico	Baixa Pressão			
		Média pressão			
	não doméstico	Baixa Pressão			
		Média pressão			

Quadro 2 – Distribuição anual do número de interrupções individuais

No período em análise não se verificaram interrupções controláveis previstas, tendo sido o segmento doméstico o mais afetado pelas interrupções não controláveis verificadas. No ano 2016 apenas um cliente foi afetado por mais do que uma interrupção.

- Duração de interrupções:

Classe de interrupções	Classes de clientes	Nível de pressão	Duração das interrupções na instalação do cliente (h)									
			10.1]	11.2]	12.3]	13.4]	14.5]	15.6]	16.7]	17.8]	18.9]	≥ 10
não controláveis acidentais	doméstico	Baixa Pressão	1	104	203	170	171	68				
		Média pressão										
	não doméstico	Baixa Pressão	2	6	7	12	1					
		Média pressão										
controláveis previstas	doméstico	Baixa Pressão										
		Média pressão										
	não doméstico	Baixa Pressão										
		Média pressão										

Quadro 3 – Distribuição anual da duração das interrupções individuais

Da análise do quadro 3 concluímos que a interrupção mais longa durou entre 5 a 6h, o que corresponde a uma diminuição face ao período homólogo, em que o período de interrupção se situou entre 8 e 9h.

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

Trimestre	Nº de interrupções registadas		Nº clientes afetados		Causa das interrupções
	2015	2016	2015	2016	
1º trimestre	6	16	1.866	121	Rutura de rede/Externa
2º trimestre	6	2	65	400	Rutura de rede/Externa
3º trimestre	9	7	179	57	Rutura de rede/Externa
4º trimestre	11	10	217	167	Rutura de rede/Externa
Total	32	35	2.327	745	

Quadro 4 – interrupções e clientes afetados

Relativamente ao período homólogo, o número de interrupções registadas manteve-se praticamente estável, mas com uma diminuição significativa do número de clientes afetados.

Incidentes mais significativos

Durante o ano 2016 ocorreram na rede de distribuição 35 interrupções, todas não controláveis e acidentais, provocadas por ruturas na rede de distribuição decorrentes essencialmente de obras de intervenção na via pública da responsabilidade de terceiros.

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 2016 destacamos um incidente ocorrido no concelho da Maia, que afetou 47 clientes e teve um tempo de resolução de 2h e 35m. Foi provocado por uma retroescavadora ao serviço do município da Maia, que causou uma rutura total da rede de distribuição de gás.
- No segundo trimestre, de referir um incidente em Guimarães causado por uma rutura na rede provocada por um trator que efetuava a limpeza do terreno, ao serviço da Junta de Freguesia de Ponte. Teve um tempo de resolução de 3h36m e afetou 163 clientes.
- Ainda no segundo trimestre, ocorreu um incidente em Vila Nova de Gaia, provocado por uma retroescavadora, que danificou parcialmente a nossa infraestrutura enquanto procedia ao arranque de uma árvore, ao serviço da Junta de Freguesia de S. Félix da Marinha. Afetou 237 clientes e teve como tempo de resolução 5h20m.
- No último trimestre destacamos um incidente ocorrido em Vila Nova de Gaia, com tempo de resolução de 2h05m, que afetou 65 clientes. Foi provocado por uma máquina ao serviço da Brisa, que procedia à remoção de pavimento para colocação de novo e que danificou parcialmente a infraestrutura.
- Por último, referência a um incidente em Valongo causado por uma retroescavadora, ao serviço da Câmara Municipal, que causou uma rutura total da infraestrutura. Afetou 75 clientes e o tempo de resolução foi de 2h33m.

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 receção de gás natural proveniente de diferentes origens e as redes dos ORDs 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.



gás
distribuição

3

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO DE NATUREZA COMERCIAL

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.

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 artigo 23º do RQS, não obstante os procedimentos definidos garantem a separação de dados entre as atividades e a apresentação de indicadores separadamente.

3.1 INDICADORES GERAIS DE NATUREZA COMERCIAL

Tempo de espera no atendimento presencial

Para o ano 2016 foram seleccionadas para análise as duas lojas com maior afluência no ano anterior - loja do cidadão do Porto e loja de Viana do Castelo (pelo menos 40% do total de atendimentos).

Analizados os dados apresentados no quadro 5 verificamos que, em média, 87,5% dos atendimentos foram efetuados em tempo inferior a 20 minutos. O tempo médio de atendimento foi de 8 minutos.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização	109	169	246	150	674
Número de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização com tempos de espera até 20 minutos	99	147	206	138	590
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	90,8%	87,0%	83,7%	92,0%	87,5%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	8	8	9	6	8

Nota: os centros de atendimento objecto de monitorização foram as lojas do cidadão de Porto e loja de Viana do Castelo

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

Nos quadros seguintes é apresentada a prestação de cada uma das lojas. Como se constata, as duas lojas tiveram prestações de serviço semelhantes, tendo a loja de Viana do Castelo um tempo médio de espera no atendimento ligeiramente superior.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais na loja do cidadão do Porto	96	139	225	139	599
Número de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 minutos	87	122	186	129	524
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	90,6%	87,8%	82,7%	92,8%	87,5%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	8	7	9	6	8

Quadro 5.1 – percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera até 20 minutos

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais na loja de Viana do Castelo	13	30	21	11	75
Número de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 minutos	12	25	20	9	66
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	92,3%	83,3%	95,2%	81,8%	88,0%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	8	12	9	11	11

Quadro 5.2 – percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera até 20 minutos

Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial

No quadro abaixo verificamos que os atendimentos telefónicos foram garantidos em 89% dos casos até 60 segundos e o tempo de espera foi de 24 segundos, em média.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado	Ano 2015 Acumulado
	1	2	3	4		
Número total de atendimentos telefónicos relativos de âmbito comercial	11.641	11.937	12.155	11.526	47.259	23.424
Número total de desistências no atendimento telefónico relativo de âmbito comercial	247	204	316	320	1.087	368
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	10.673	11.059	10.823	10.033	42.588	21.721
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	117	105	150	162	534	213
% de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	90,7%	91,9%	87,8%	85,9%	89,1%	92,1%
Tempo médio de espera em segundos	22	19	26	29	24	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 2016 Acumulado	Ano 2015 Acumulado
	1	2	3	4		
Número total de atendimentos telefónicos relativos a emergências e avarias	8.339	7.425	7.342	7.048	30.154	37.235
Número total de desistências no atendimento telefónico relativo a emergências e avarias	390	207	223	218	1.038	6.446
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	8.093	7.250	7.143	6.790	29.276	35.928
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	345	185	193	184	907	5.575
Meta ERSE = 85%	96,5%	97,4%	96,9%	95,9%	96,7%	94,3%
Tempo médio de espera em segundos	9	9	11	13	10	8

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

Conforme apresentado no quadro acima, a empresa cumpre a meta estabelecida pela ERSE (Artigo 36º), efetuando 96,7% dos atendimentos em tempo inferior a 60 segundos.

O tempo médio de atendimento em 2016 foi de 10 segundos, ligeiramente superior ao ano 2015, de 8 segundos.

Eficácia na receção automática de leituras por telefone

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de chamadas para o atendimento telefónico de receção automática de leituras	9.134	9.996	7.970	6.567	33.667
Número de leituras registadas automaticamente	4.870	4.935	4.164	3.662	17.631
% de leituras registadas automaticamente	53,3%	49,4%	52,2%	55,8%	52,4%

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

Durante o ano de 2016, das 33.667 chamadas recebidas na linha de atendimento automático de leituras, 52,4% deram origem a leituras efetivas registadas automaticamente.

Tempo de resposta a situações de emergência

Do total de situações de emergência registadas no ano 2016 (2.551), 96,1% 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 2016 Acumulado	Ano 2015 Acumulado
	1	2	3	4		
Número total de situações de emergência	610	577	614	750	2.551	1.805
Número total de situações de emergência com tempo de resposta até 60 minutos	602	574	599	677	2.452	1.687
Meta ERSE = 85%	98,7%	99,5%	97,6%	90,3%	96,1%	93,5%

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 3 h em, pelo menos, 90% das comunicações de avaria.

No ano 2016, a EDP Gás Distribuição cumpriu em 97,9% dos casos o tempo máximo de 3 h, garantindo claramente o padrão estabelecido.

O tempo médio de chegada ao local foi de 34 minutos e de reparação de avarias foi de 70 minutos.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado	Ano 2015 Acumulado
	1	2	3	4		
Número total de comunicações de avaria	2.744	2.362	2.370	2.207	9.683	10.157
Número total de assistências técnicas	748	616	766	690	2.820	4.244
Número de assistências técnicas com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 3 horas	741	611	758	652	2.762	4.162
Meta ERSE = 90%	99,1%	99,2%	99,0%	94,5%	97,9%	98,1%
Tempo médio de chegada ao local (minutos)	32	30	36	40	34	51
Tempo médio de reparação de avarias na alimentação individual (minutos)	40	40	129	63	70	25

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, por via eletrônica ou por correio.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado	Ano 2015 Acumulado
	1	2	3	4		
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	10	12	19	10	51	118
Número de pedidos de informação escritos respondidos	10	12	19	8	49	118
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	10	11	14	3	38	118
Meta ERSE = 98%	100,0%	91,7%	73,7%	30,0%	74,5%	100,0%
Tempo médio de resposta a pedidos de informação (dias úteis)	9	14	17	33	17	8

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

No ano 2016 foram registados 51 pedidos de informação na EDP Gás Distribuição, tendo sido respondidos 49, dos quais 38 em prazo inferior a 15 dias úteis. O tempo médio de resposta a pedidos de informação foi de 17 dias úteis, superior a 2015 (8 dias úteis).

A EDP Gás Distribuição ficou aquém do padrão estabelecido pela ERSE de resposta a 98% dos pedidos de informação em 15 dias úteis, tendo atingido esta meta apenas no primeiro trimestre do ano.

Como se pode verificar no gráfico abaixo as questões técnicas, ligações às redes e leituras foram as que suscitaram o maior número de contactos por parte dos clientes.

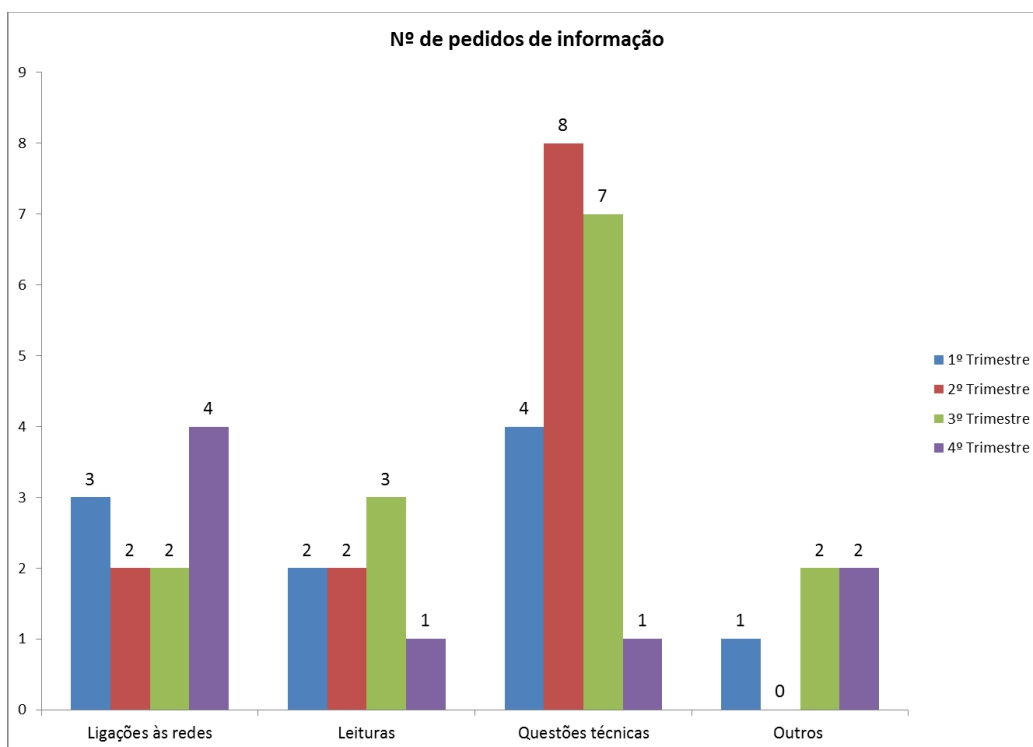


Gráfico 1 – 5 temas com maior nº de pedidos de informação por trimestre

Frequência de leituras de contadores

No ano 2016 foram realizadas 1.906.806 leituras pela EDP Gás Distribuição e 401.986 leituras foram fornecidas pelos clientes ou comercializadores.

O RQS estabelece no seu art. 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 cumpriu o indicador em todos os trimestres de 2016, conseguindo assim uma média anual de 98,5%, melhorando face a 2015.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado	Ano 2015 Acumulado
	1	2	3	4		
Número de leituras realizadas pelo operador da rede de distribuição	493.079	454.172	489.369	470.186	1.906.806	1.864.813
Número de leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores	97.089	99.926	96.406	108.565	401.986	335.791
Número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias	581.291	547.265	576.137	568.829	2.273.522	2.141.040
Meta ERSE = 98%	98,5%	98,8%	98,4%	98,3%	98,5%	97,3%

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

No gráfico seguinte apresentamos a distribuição dos intervalos de leitura para o ano em análise, de acordo com o Artigo 38º do RQS. As leituras registadas correspondem às 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.

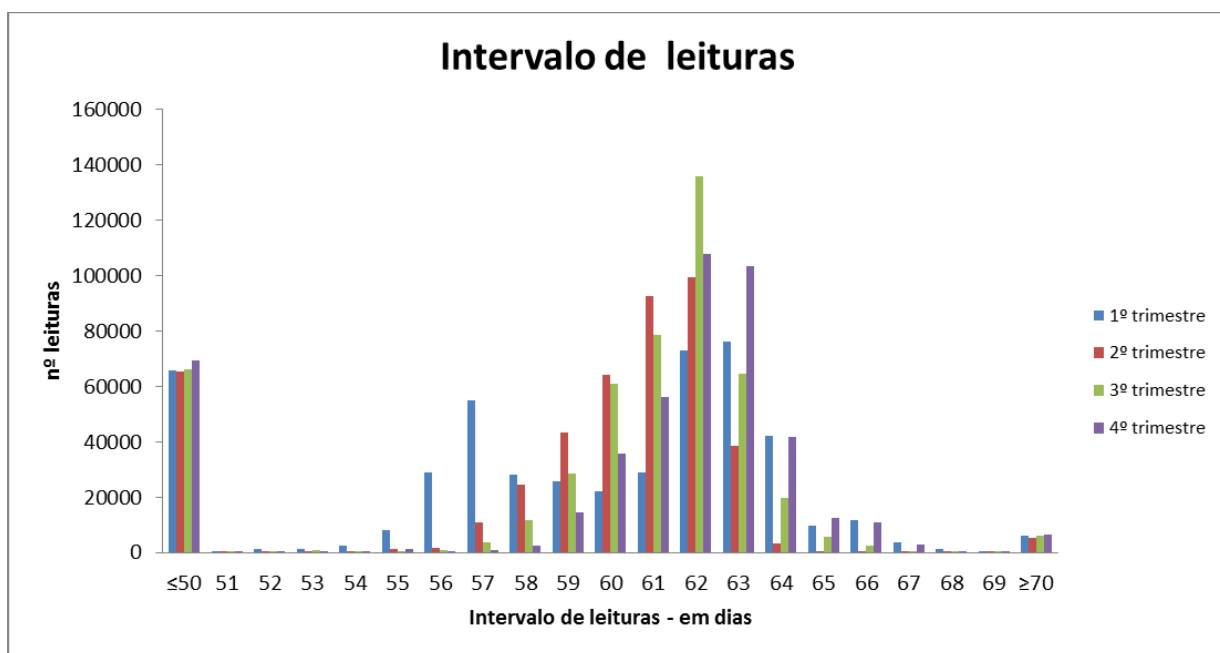


Gráfico 2 – Intervalo de leituras por trimestre realizadas pelo operador da rede se distribuição

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.

As melhorias implementadas nos sistemas de informação da empresa garantem a obtenção da 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 2016 Acumulado	Ano 2015 Acumulado
	1	2	3	4		
Número de ativações de fornecimento realizadas	7.227	7.989	8.766	8.873	32.855	30.185
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	5.236	5.552	6.487	6.111	23.386	22.661
Número de ativações de fornecimento agendadas, a pedido explícito do cliente, para um prazo superior a 3 dias úteis	1.991	2.437	2.279	2.762	9.469	7.524
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de ativação de fornecimento (clientes domésticos e pequenas empresas)	0	0	0	0	0	0
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de ativação de fornecimento (€)	0	0	0	0	0	0

Quadro 13 – Ativações de fornecimento e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram realizadas 32.855 ativações de fornecimento, das quais 23.386 dentro dos prazos de ativação do fornecimento previstos no RQS. As restantes 9.469 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 2016 Acumulado	Ano 2015 Acumulado
	1	2	3	4		
Número de visitas combinadas agendadas	17.827	17.974	18.551	19.522	73.874	47.372
Número total de visitas combinadas realizadas	13.194	12.191	13.904	15.233	54.522	36.851
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	13.177	12.143	13.880	15.173	54.373	36.819
Número de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	17	48	24	60	149	32
Montante de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	340	960	480	1.200	2.980	640
Número de anulações ou remarcações de visita combinada feitas com a antecedência mínima de 12 horas relativamente ao início do intervalo acordado	4.213	5.409	4.389	3.985	17.996	9.595
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente	420	374	258	304	1.356	926
Número de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	420	374	258	304	1.356	926
Montante de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	8.400	7.480	5.160	6.080	27.120	18.520

Quadro 14 – Visitas combinadas e compensações pagas por trimestre

No ano 2016 foram agendadas 73.874 e realizadas 54.522 visitas combinadas, das quais 149 foram realizadas fora do prazo previsto no RQS e deram origem ao pagamento de compensações no valor de 2.980€.

Por outro lado, no período em análise ficaram por realizar 1.356 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 27.120€ de compensações a clientes por ausência em visita combinada.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por fato 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 em 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 2016 Acumulado	Ano 2015 Acumulado
	1	2	3	4		
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	3.748	4.108	2.669	1.556	12.081	15.777
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1.369	1.889	1.378	771	5.407	6.696
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	1.251	1.810	1.328	740	5.129	6.606
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	118	79	50	31	278	90
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	2.360	1.580	1.000	620	5.560	1.800
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	209	243	197	154	803	769
Número de restabelecimentos urgentes do fornecimento realizados	197	238	191	153	779	730

Quadro 15 – Restabelecimento de fornecimento por facto imputável ao cliente e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram realizadas 12.081 interrupções por facto imputável ao cliente (cortes por falta de pagamento) e 5.407 restabelecimentos de fornecimento. Foram pagas 278 compensações a clientes pelo não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento, um aumento face a 2015 (90).

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, por via electrónica ou por correio, ou nos pontos de atendimento telefónico ou presencial.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações recebidas	171	139	133	95	538
Número total de reclamações respondidas	171	138	131	92	532
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	170	136	123	84	513
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	1	2	7	8	18
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	20	40	140	160	360
Tempo médio de resposta a reclamações (dias úteis)	11,5	13,5	13,8	14,7	13,1

Quadro 16 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram registados 538 processos de reclamação, recepcionados por escrito, tendo sido respondidas 532 reclamações, 513 dentro do prazo estabelecido de 15 dias úteis previsto pela ERSE (Artigo 46º). Assim, há lugar a 18 compensações a cliente, no valor de 360 euros, por incumprimento do prazo de resposta a reclamações.

O prazo médio de resposta a processos de reclamações foi no global de 13,1 dias úteis, ligeiramente superior ao ano 2015 (12,1 dias úteis).

Como se pode verificar no gráfico abaixo, destacam-se os temas das questões técnicas, ligações à rede e reconversões das habitações para o gás natural.

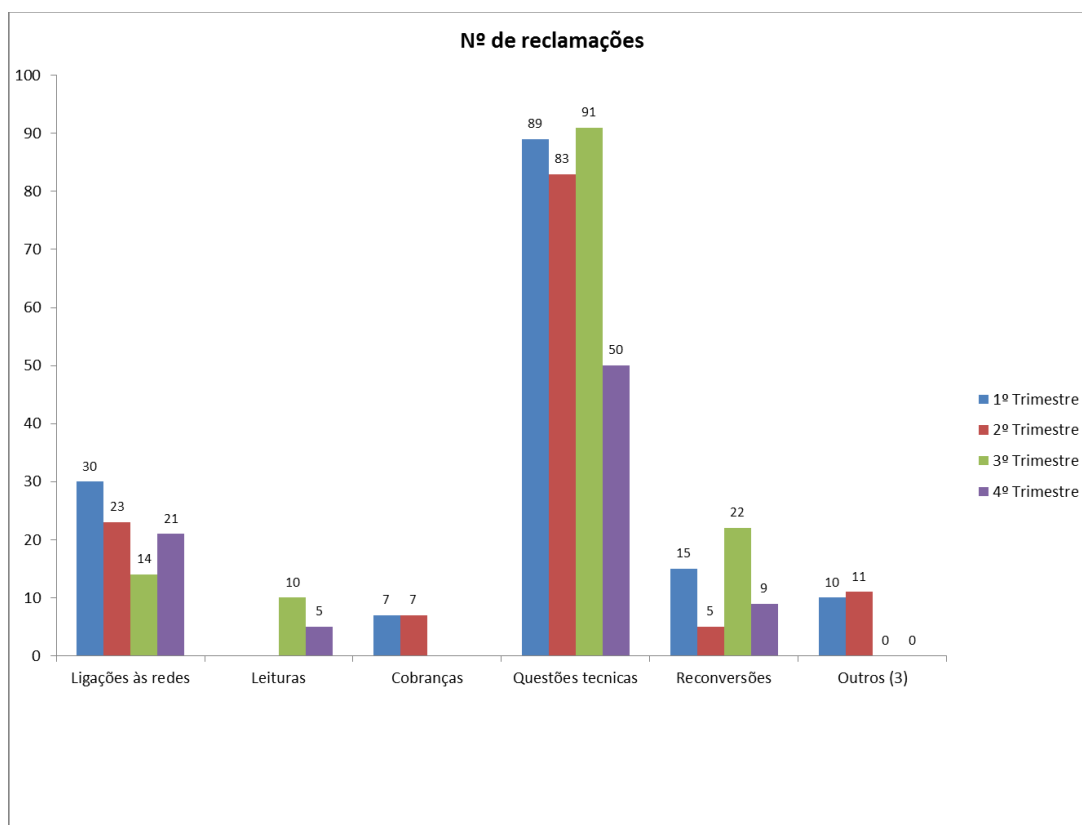


Gráfico 3 – 5 temas com maior Nº e de reclamações por trimestre

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.

Regime jurídico dos *Call Centres*

O atendimento telefónico em centros de relacionamento (*call centres*) deve permitir que, caso não seja possível efetuar o atendimento até aos 60 segundos de tempo de espera em linha, o cliente deixe o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, nos termos e para os efeitos do Decreto-lei nº 134/2009, de 2 de junho. Nestes casos o cliente deve ser contactado no prazo máximo de dois dias úteis.

Cabe à ERSE monitorizar o cumprimento deste Decreto-Lei pelas empresas.

Como se pode verificar no quadro abaixo, durante o ano 2016, houve 20 situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos e em que o cliente deixou o seu contacto. Em todas elas os clientes foram contactados posteriormente. O tempo médio de resposta foi de 0,9 dias úteis, inferior aos 2 dias úteis estabelecidos no decreto-lei.

Nos terceiro e quarto trimestres não se registou qualquer situação em que o cliente tenha deixado contacto para resposta pela Empresa.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	16	4	0	0	20
Número de contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos	16	4	0	0	20
tempo médio de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	0,9	0,8	-	-	0,9

Quadro 17 – Situações em que não foi possível o atendimento telefónico até 60s e o cliente deixou contacto e tempo médio de resposta após contacto, por trimestre

Cientes com necessidades especiais

Consideram-se clientes com necessidades especiais aqueles com limitações no domínio da visão, da audição, da comunicação oral ou limitações do olfato que impossibilitem a deteção de gás natural. Segundo o artº 57º do RQS o registo dos clientes com necessidades especiais é voluntário e da exclusiva responsabilidade do cliente. A solicitação do registo é efetuada junto do respetivo comercializador ou comercializador de último recurso retalhista com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento.

EDP Gás Distribuição 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 “infraestruturação” para Braille.

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

Mantém-se disponível a versão otimizada da página na internet para pessoas com deficiências visuais.

Até final do ano 2016 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 491 clientes prioritários, identificados pela tipologia prevista no referido artigo.

Clientes prioritários (no final do ano 2016)	
Número de hospitais, centros de saúde ou outras entidades que prestem serviços equiparados	141
Número de estabelecimentos de ensino básico	307
Número de instalações de segurança nacional	8
Número de instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos colectivos	2
Número de instalações de bombeiros	12
Número de instalações da protecção civil	1
Número de instalações de forças de segurança	10
Número de instalações penitenciárias	2
Número de outro tipo de instalações	8

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 respetivo prazo de restabelecimento, no caso de estar ao abrigo de uma rutura;
- 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.



gás
distribuição

Rua Linhas de Torres, 41 · 4350-214 Porto
T. [+351] 225 071 400
www.edpgasdistribuicao.pt



RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2016