

RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO 2017

REN Portgás Distribuição, S.A.

Maio de 2018

ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO.....	4
2. INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO DE NATUREZA TÉCNICA.....	6
2.1 INDICADORES GERAIS DE NATUREZA TÉCNICA	7
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	16
3.3 OUTRA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....	20

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 4878/2010, de 18 de março e pelo Regulamento nº139-A/2013 de 16 de abril de 2013.

A ERSE submeteu a discussão pública uma proposta de revisão ao RQS, comum ao setor elétrico e ao setor do gás natural, bem como o respetivo Manual de Procedimentos, tendo daí resultado a revisão e republicação do RQS pelo regulamento 619/2017 de 23 de novembro de 2017, entrando em vigor em janeiro de 2018.

Este relatório é, portanto, efetuado em cumprimento da versão de Regulamento nº139-A/2013 de 16 de abril de 2013, aplicável ao ano 2017.

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 REN Portgás Distribuição, SA, (designação de firma desde 4 de outubro 2017, anteriormente designada EDP Gás Distribuição, S.A., doravante designada Portgás) 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 2017.

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 Portgás levou a cabo um conjunto de iniciativas, das quais 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;
- 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;
- Formação contínua aos colaboradores do *Call Center* e Prestadores de Serviços externos, no âmbito das atividades de Operações em Pontos de Abastecimento e Emergência Gás;
- Continuação do desenvolvimento do programa de Gestão de Ativos que visa, entre outros, o incremento da capacidade de gestão risco pelo melhor conhecimento dos ativos.

2.1. INDICADORES GERAIS DE NATUREZA TÉCNICA

No ano em análise verificaram-se apenas interrupções não controláveis acidentais. 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 Portgás 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 percecionada no conjunto de pontos de abastecimento da Portgás, 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 Portgás.

No caso de falhas coletivas, 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.

A Portgás continua a incrementar a utilização de reguladores de rearme automático, individuais e de edifício, que permitem que o abastecimento dos clientes com cortes de fornecimento possa ser repostado em simultâneo com a reposição de gás na infraestrutura, proporcionando 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	
			2016	2017	2016	2017	2016	2017
Ano civil			2016	2017	2016	2017	2016	2017
não controláveis	doméstico	Baixa Pressão	0,416	2,625	191	215	0,0022	0,0122
	não doméstico	Baixa Pressão	0,403	1,228	264	129	0,0015	0,0095
		Média pressão	0	0	0	0	0	0
	Total			0,415	2,582	193	213	0,0022
controláveis previstas	doméstico	Baixa Pressão	0	0	0	0	0	0
	não doméstico	Baixa Pressão	0	0	0	0	0	0
		Média pressão	0	0	0	0	0	0
	Total			0	0	0	0	0

Quadro 1 – Indicadores gerais de qualidade de serviço técnico

No ano 2017 a Portgás não registou nenhuma interrupção controlável prevista.

O nº médio de interrupções não controláveis por cliente não ultrapassou a unidade, tendo em média as interrupções durado 2,6 minutos por cliente e cerca de 215 minutos por interrupção.

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.

Estes indicadores dependem, essencialmente, do grau de complexidade da reparação a efetuar, e este, por sua vez, varia com a infraestrutura em causa, 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:

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 2017 não se registaram ocorrências de um cliente que tenha sido afetado por mais do que uma interrupção.

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	4182	0	
		Média pressão			
	não doméstico	Baixa Pressão	99		
		Média pressão			
controláveis previstas	doméstico	Baixa Pressão			
		Média pressão			
	não doméstico	Baixa Pressão			
		Média pressão			

Quadro 2 – Distribuição anual do número de interrupções individuais

- 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
não controláveis acidentais	doméstico	Baixa Pressão	6	486	1008	963	1074	645				
		Média pressão										
	não doméstico	Baixa Pressão	2	65	16	4	12					
		Média pressão										
controláveis previstas	doméstico	Baixa Pressão										
		Média pressão										
	não doméstico	Baixa Pressão										
		Média pressão										

Quadro 3 – Distribuição anual da duração das interrupções individuais

A análise do quadro 3 permite concluir que a interrupção mais longa durou entre 5 a 6h, o que se mantém face ao período homólogo.

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

Trimestre	Nº de interrupções registadas		Nº clientes afetados		Causa das interrupções
Ano	2016	2017	2016	2017	
1º trimestre	16	11	121	369	Rutura de rede/Externa
2º trimestre	2	7	400	24	Rutura de rede/Externa
3º trimestre	7	20	57	2691	Rutura de rede/Externa
4º trimestre	10	11	167	1197	Rutura de rede/Externa
Total	35	49	745	4281	

Quadro 4 – interrupções e clientes afetados

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

Incidentes mais significativos

Durante o ano 2017 ocorreram na rede de distribuição 49 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.

Destaque para as interrupções consideradas mais significativas, quer pelo número de clientes afetados, quer pela duração das mesmas:

- No primeiro trimestre do ano 2017 destaca-se um incidente ocorrido na Rua Santo André no concelho de Santo Tirso que afetou 119 clientes e teve um tempo de resolução de 4h. Foi danificada uma purga na sequência de uma terraplanagem para limpeza do terreno.

- No segundo trimestre, de destacar um incidente na Praça Dona Maria II em Vila Nova de Famalicão, causado pela rotura de um ramal de gás natural durante a abertura de um buraco para a construção de um ramal de água. Teve um tempo de resolução de 2h 45m e afetou 10 clientes.
- No terceiro trimestre, ocorreu um incidente na Praceta Lyons International, no concelho de Guimarães, provocado por uma máquina que procedia a trabalhos de fresagem do pavimento. Afetou 2111 clientes e teve como tempo de resolução 5h46m.
- No último trimestre é de registar um incidente ocorrido na Travessa Alberto Pimenta, no concelho da Maia, com tempo de resolução de 5h, que afetou 519 clientes. Foi provocado por uma retroescavadora durante a abertura de uma vala para a interligação de nova tubagem de abastecimento de água. Destaque ainda para um incidente na rua Dr. Joaquim Maia Aguiar, em Valongo, causado por uma derrocada de terras num terreno de construção. Afetou 547 clientes e o tempo de resolução foi de 5h45m.

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, nomeadamente: baixa probabilidade de receção 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 Portgás procedeu às análises necessárias, quer aos valores provisórios (recebidos diariamente) quer aos dados definitivos (recebidos mensalmente).

Adicionalmente, a Portgás procede à verificação da qualidade de odorização do gás natural em cada um dos seus PRM's, com uma periodicidade semestral.

Monitorização dos níveis de pressão

Ao abrigo do Artigo 19º do RQS, a Portgás 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 de um procedimento operacional estabelecido na empresa – Monitorização dos níveis de pressão de fornecimento de clientes, não se registaram situações anómalas nas ações de monitorização da pressão em pontos permanentes.

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 Portgás, enquanto operador da rede de distribuição, partilha os mesmos meios de atendimento do Grupo EDP, tal como previsto no nº 5 do artigo 23º do RQS, não obstante, os procedimentos definidos garantem a separação de dados entre as entidades e a apresentação de indicadores das atividades separadamente.

3.1. INDICADORES GERAIS DE NATUREZA COMERCIAL

Tempo de espera no atendimento presencial

Para o ano 2017 foi monitorizada para análise a loja do cidadão do Porto cuja percentagem de atendimentos individualmente é superior a 40%.

Analisados os dados apresentados no quadro 5 constata-se que, em média, 98% dos atendimentos foram efetuados em tempo inferior a 20 minutos. O tempo médio de atendimento foi de 4 minutos.

Tempo de espera no atendimento presencial	Trimestre				Ano 2017 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização	62	25	9	2	98
Número de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização com tempos de espera até 20 minutos	61	24	9	2	96
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	98,4%	96,0%	100,0%	100,0%	98,0%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	3	3	7	1	4

Nota: o centro de atendimento objecto de monitorização foi a loja do cidadão do Porto

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

Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial

Os atendimentos telefónicos foram garantidos, em 88% dos casos, até 60 segundos e o tempo de espera foi de 28 segundos, em média, conforme apresenta o quadro seguinte.

Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial	Trimestre				Ano 2017 Acumulado	Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4		
Número total de atendimentos telefónicos relativos de âmbito comercial	12.608	9.902	9.770	9.885	42.165	47.259
Número total de desistências no atendimento telefónico relativo de âmbito comercial	392	138	136	634	1.300	1.087
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	11.146	9.149	9.181	8.339	37.815	42.588
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	174	91	79	125	469	534
% de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	86,9%	92,0%	93,4%	80,2%	88,0%	89,1%
Tempo médio de espera em segundos	30	20	18	55	28	24

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

Tempo de espera no atendimento telefônico relativo a emergências e avarias

Tempo de espera no atendimento telefônico relativo a emergências e avarias	Trimestre				Ano 2017 Acumulado	Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4		
Número total de atendimentos telefônicos relativos a emergências e avarias	8.134	6.252	6.748	10.415	31.549	30.154
Número total de desistências no atendimento telefônico relativo a emergências e avarias	273	186	115	1.233	1.807	1.038
Número de atendimentos telefônicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	7.817	5.988	6.584	8.251	28.640	29.276
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	242	156	103	389	890	907
Meta ERSE = 85%	95,7%	95,3%	97,4%	73,3%	88,2%	96,7%
Tempo médio de espera em segundos	13	13	10	90	39	10

Quadro 7 – Nº de atendimentos telefônicos com tempos de espera até 60 segundos

Conforme apresentado no quadro acima, a empresa cumpre a meta estabelecida pela ERSE (Artigo 36º), efetuando 88,2% dos atendimentos em tempo inferior a 60 segundos.

Devido às condições climáticas adversas geradas com a passagem da tempestade “Ana” no mês de dezembro, as interrupções de fornecimento na instalação individual dos clientes criaram uma pressão, muito acima do normal, na linha de emergência do operador, pelo que, não obstante o reforço da linha, o tempo de atendimento foi prejudicado. Registe-se que a quantidade de ocorrências no período também foi substantivamente superior à média, decorrente desse mesmo fenômeno atmosférico. O tempo médio de atendimento em 2017 foi de 39 segundos, superior ao ano 2016, de 10 segundos.

Eficiência na recepção automática de leituras por telefone

Eficiência na recepção automática de leituras por telefone	Trimestre				Ano 2017 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de chamadas para o atendimento telefônico de recepção automática de leituras	7.248	6.592	6.386	6.760	26.986
Número de leituras registradas automaticamente	4.037	3.577	3.432	3.587	14.633
% de leituras registradas automaticamente	55,7%	54,3%	53,7%	53,1%	54,2%

Quadro 8 – Nº de chamadas para o atendimento automático de recepção de leituras e nº de leituras registradas

Durante o ano de 2017, das 26.986 chamadas recebidas na linha de atendimento automático de leituras, 54,2% deram origem a leituras efetivas registradas automaticamente.

Tempo de resposta a situações de emergência

Do total de situações de emergência registradas no ano 2017 (2.465), 91,4% 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.

Tempo de resposta a situações de emergência	Trimestre				Ano 2017 Acumulado	Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4		
Número total de situações de emergência	617	537	591	720	2.465	2.551
Número total de situações de emergência com tempo de resposta até 60 minutos	537	491	540	685	2.253	2.452
Meta ERSE = 85%	87,0%	91,4%	91,4%	95,1%	91,4%	96,1%

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 2017, a Portgás cumpriu em 98,8% dos casos o tempo máximo de 3h, garantindo claramente o padrão estabelecido.

O tempo médio de chegada ao local foi de 28 minutos e de reparação de avarias foi de 56 minutos.

Assistências Técnicas	Trimestre				Ano 2017 Acumulado	Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4		
Número total de comunicações de avaria	2.342	1.800	2.333	4.426	10.901	9.683
Número total de assistências técnicas	788	639	858	1.224	3.509	2.820
Número de assistências técnicas com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 3 horas	767	638	855	1.208	3.468	2.762
Meta ERSE = 90%	97,3%	99,8%	99,7%	98,7%	98,8%	97,9%
Tempo médio de chegada ao local (minutos)	42	38	40	41	28	34
Tempo médio de reparação de avarias na alimentação individual (minutos)	42	55	56	58	56	70

Quadro 10 – Nº total de assistências técnicas por tipo de cliente

Tempo de resposta a pedidos de informação

O serviço ao cliente da Portgás tem, entre outras atribuições, a resposta a pedidos de informação rececionados por escrito, por via eletrónica ou por correio.

Tempo de resposta a pedidos de informação	Trimestre				Ano 2017 Acumulado	Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4		
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	18	15	12	5	50	51
Número de pedidos de informação escritos respondidos	13	12	11	5	41	49
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	8	8	6	5	27	38
Meta ERSE = 98%	44,4%	53,3%	50,0%	100,0%	54,0%	74,5%
Tempo médio de resposta a pedidos de informação (dias úteis)	17	20	21	14	18	17

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

Ao longo do ano 2017 foram registados 50 pedidos de informação, tendo sido respondidos 41, dos quais 27 em prazo inferior a 15 dias úteis. O tempo médio de resposta a pedidos de informação foi de 15 dias úteis, inferior a 2016 (17 dias úteis).

A Portgás 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 último trimestre do ano.

De referir que apesar do número residual de pedidos de informação escritos, estes foram normalmente referentes a questões mais complexas, como as condições de ligação e/ou viabilidade de construção de

rede para determinado local, e que implicam, numa perspetiva de resposta integral, deslocações ao terreno ou uma análise mais pormenorizada, caso a caso, o que nem sempre é exequível em 15 dias úteis.

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

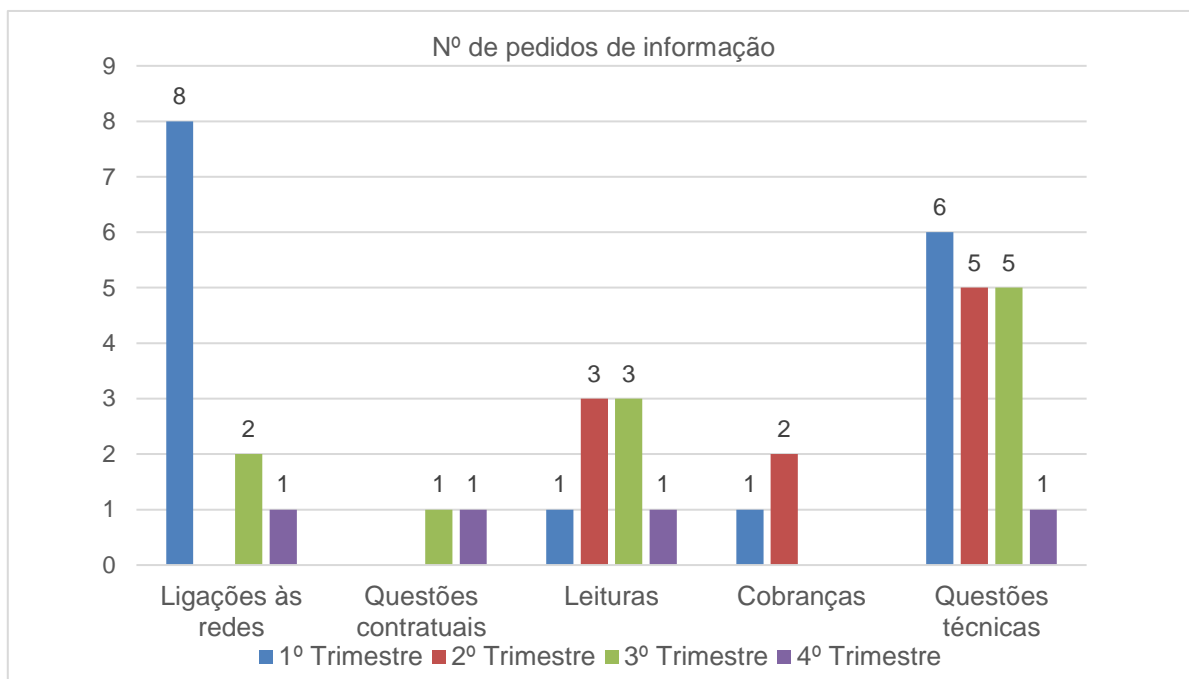


Gráfico 1 – 5 temas com maior nº de pedidos de informação por trimestre

Frequência de leituras de contadores

No ano 2017 foram realizadas 1.999.827 leituras pela Portgás e 489.227 leituras foram fornecidas pelos clientes ou comercializadores.

O RQS estabelece no seu art.º 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 Portgás cumpriu o indicador em todos os trimestres de 2017, conseguindo assim uma média anual de 99,1%, melhorando face a 2016.

Frequência de leituras de contadores	Trimestre				Ano 2017 Acumulado	Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4		
Número de leituras realizadas pelo operador da rede de distribuição	515.097	477.582	520.033	487.115	1.999.827	1.906.806
Número de leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores	120.477	123.623	121.127	124.000	489.227	401.986
Número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias	627.763	596.428	636.901	606.518	2.467.610	2.273.522
Meta ERSE = 98%	98,8%	99,2%	99,3%	99,2%	99,1%	98,5%

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

No gráfico seguinte é apresentada 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 Portgás, sendo de observar que, a grande maioria dos clientes tem as suas leituras registadas num período igual ou inferior a 64 dias, tal como previsto no referido artigo.

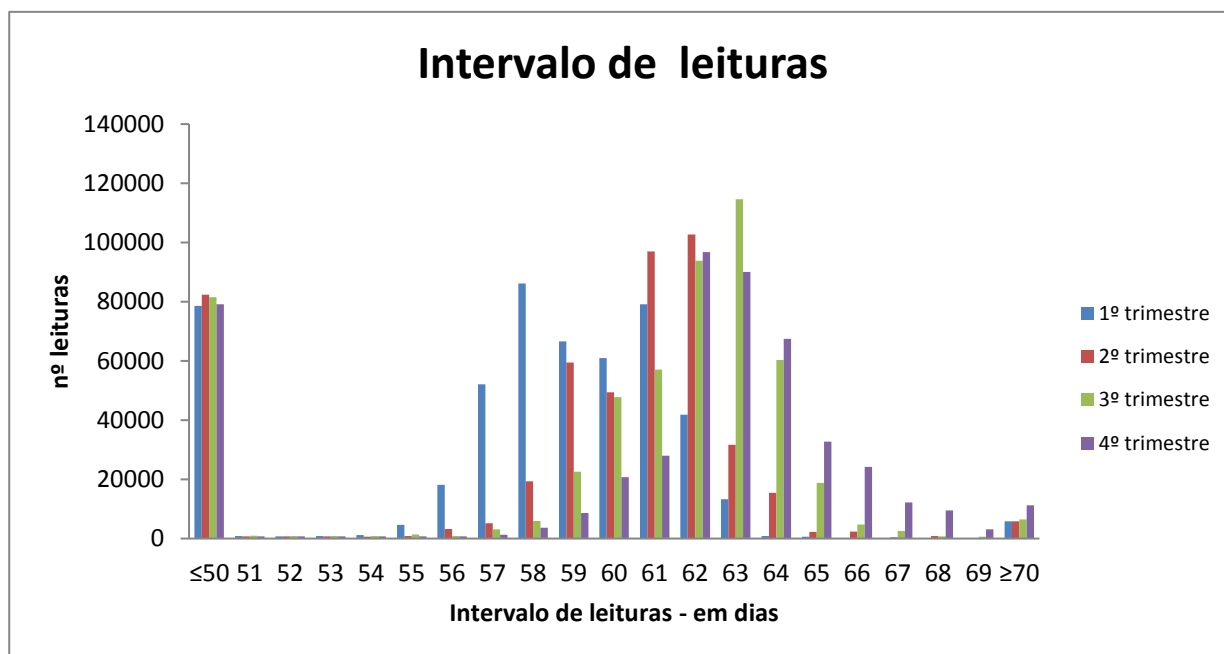


Gráfico 2 – Intervalo de leituras por trimestre realizadas pelo operador da rede se distribuição

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.

Ativação de fornecimento	Trimestre				Ano 2017 Acumulado	Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4		
Número de ativações de fornecimento realizadas	9.312	9.317	9.226	8.491	36.346	32.855
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	6.576	6.926	7.366	6.611	27.479	23.386
Número de ativações de fornecimento agendadas, a pedido explícito do cliente, para um prazo superior a 3 dias úteis	2.736	2.391	1.860	1.880	8.867	9.469
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 36.346 ativações de fornecimento, das quais 27.479 dentro dos prazos de ativação do fornecimento previstos no RQS. As restantes 8.867 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 Portugal 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).

Visita combinada	Trimestre				Ano 2017 Acumulado	Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4		
Número de visitas combinadas agendadas	24.445	22.672	22.269	25.573	94.959	73.874
Número total de visitas combinadas realizadas	19.878	16.803	17.131	15.790	69.602	54.522
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	19.852	16.777	17.098	15.578	69.305	54.373
Número de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	26	26	33	212	297	149
Montante de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	520	520	660	4.240	5.940	2.980
Número de anulações ou remarcações de visita combinada feitas com a antecedência mínima de 12 horas relativamente ao início do intervalo acordado	4.219	5.587	4.766	9.223	23.795	17.996
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente	348	282	372	560	1.562	1.356
Número de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	348	282	372	560	1.562	1.356
Montante de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	6.960	5.640	7.440	11.200	31.240	27.120

Quadro 14 – Visitas combinadas e compensações pagas por trimestre

No ano 2017 foram agendadas 94.959 e realizadas 69.602 visitas combinadas, das quais 297 foram realizadas fora do prazo previsto no RQS e deram origem ao pagamento de compensações no valor de 5.940€.

Por outro lado, no período em análise ficaram por realizar 1.562 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 31.240€ de compensações a clientes por ausência em visita combinada.

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 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.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	Trimestre				Ano 2017 Acumulado	Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4		
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	3.334	2.803	3.530	2.547	12.214	12.081
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1.492	1.169	1.313	1.104	5.078	5.407
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	1.445	1.152	1.272	1.070	4.939	5.129
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	47	17	41	34	139	278
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	940	340	820	680	2.780	5.560
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	191	112	96	85	484	803
Número de restabelecimentos urgentes do fornecimento realizados	185	110	93	81	469	779

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

No período em análise foram realizadas 12.214 interrupções por facto imputável ao cliente (cortes por falta de pagamento) e 5.078 restabelecimentos de fornecimento. Foram pagas 139 compensações a clientes pelo não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento, uma redução para metade face a 2016

Tempo de resposta a reclamações

Tal como descrito no ponto “Pedidos de informação”, o serviço ao cliente da Portgás tem entre outras atribuições, a resposta a reclamações rececionadas por escrito, por via eletrónica ou por correio, ou nos pontos de atendimento telefónico ou presencial.

Tempo médio de resposta a reclamações	Trimestres				Ano 2017 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações recebidas	127	85	108	69	389
Número total de reclamações respondidas	127	84	108	69	388
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	124	84	107	69	384
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	1	1	0	2
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	0	20	20	0	40
Tempo médio de resposta a reclamações (dias úteis)	14,0	14,7	13,5	13,3	13,9

Quadro 16 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram registados 389 processos de reclamação, 384 (98,7%) foram respondidas dentro do prazo estabelecido de 15 dias úteis previsto pela ERSE. Assim, há lugar a 2 compensações a cliente (contra as 18 pagas em 2016), no valor de 40 euros, por incumprimento do prazo de resposta a reclamações.

O prazo médio de resposta a processos de reclamações decresceu a partir da segunda metade do ano, tendo em conta, o abrandamento do número de reclamações a que se assistiu de forma acentuada já no último trimestre.

O forte decréscimo ao número de reclamações em 2017, deve-se à implementação de um conjunto de ações corretivas em parceria com os prestadores de serviço externos, ou seja, promoveu-se uma atuação sobre a causa-raiz de algumas das reclamações que aconteceram em 2016, o que permitiu uma diminuição de cerca de 28% das reclamações face ao ano anterior.

No gráfico abaixo, destacam-se dos demais assuntos, os temas “Questões Técnicas” e “Ligações às Redes”.

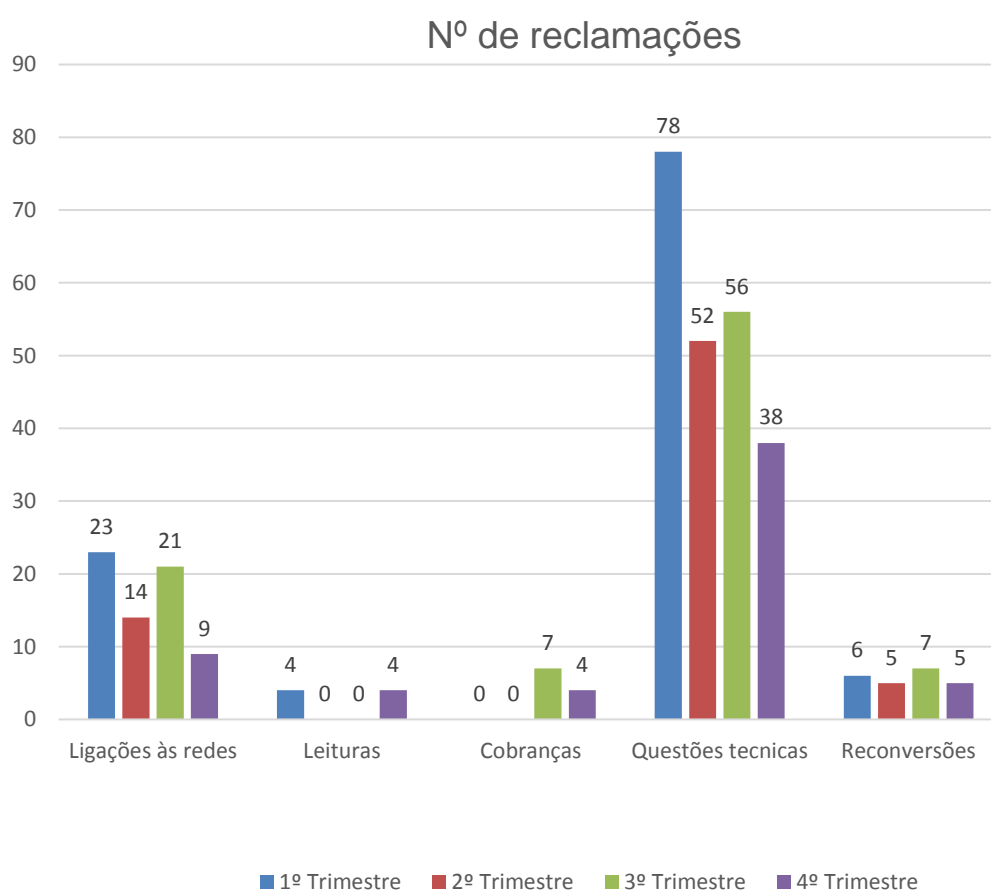


Gráfico 3 – 5 temas com maior Nº e de reclamações por trimestre

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 contato 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 2017, não se registou qualquer situação em que o cliente tenha deixado contato para resposta pela Empresa.

Regime jurídico dos Call Centres - DL 134/2009	Trimestre				Ano 2017 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	0	0	0	0	0
Número de contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos	0	0	0	0	0
Tempo médio de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

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

Clientes 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 art.º 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.

A Portgás continua a estabelecer contatos 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.

Durante o ano 2017 foi identificado 1 cliente com limitação no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia registado na base de dados da Portgás.

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 Portgás regista 495 clientes prioritários, identificados pela tipologia prevista no referido artigo.

Clientes prioritários (no final do ano 2017)	
Número de hospitais, centros de saúde ou outras entidades que prestem serviços equiparados	142
Número de estabelecimentos de ensino básico	315
Número de instalações de segurança nacional	5
Número de instalações destinadas ao abastecimento de gás natural de transportes públicos coletivos	2
Número de instalações de bombeiros	12
Número de instalações da protecção civil	2
Número de instalações de forças de segurança	9
Número de instalações penitenciárias	1
Número de outro tipo de instalações	7

Quadro 18 – clientes prioritários

Divulgação de informação na internet

A Portgás, no seu site autónomo da internet (<http://www.portgas.pt/>), disponibiliza aos consumidores, entre outra, a informação prevista no Artigo 27º do RQS:

- Contatos do serviço telefónico e presencial a clientes;
- Contatos 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.