

REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Relatório Anual ano gás 2012-2013 e ano civil 2013



ÍNDICE

1. Enquadramento	2
2. Ano gás 2012-2013	3
2.1. Indicadores de qualidade de serviço comercial	3
2.1.1. Indicadores gerais	3
2.1.2. Indicadores individuais	5
2.2. Outra informação de qualidade de serviço comercial.....	6
3. Ano 2013	9
3.1. Indicadores de qualidade de serviço comercial	9
3.1.1. Indicadores gerais	9
3.1.2. Indicadores individuais	11
3.2. Outra informação de qualidade de serviço comercial.....	11
4. Estudo da eficácia da comunicação escrita	14

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 objecto estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados no Sistema Nacional de Gás Natural, por forma a garantir um nível mínimo de qualidade de serviço prestado. O RQS aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores das infra-estruturas do sector (operadores das redes de distribuição, operador da rede de transporte, operadores de armazenamento subterrâneo e operadores de terminal de recepção, armazenamento e regaseificação de GNL).

Neste contexto, a EDP Gás Serviço Universal na sua qualidade de Comercializador de Último Recurso Retalhista 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 6º ano gás, compreendido entre 1 de Julho de 2012 e 30 de Junho de 2013.

Com a publicação, em abril de 2013, do novo RQS, os relatórios anuais passam a ser reportados em ano civil. Tendo a aprovação do novo RQS ocorrido já em 2013, ficou estabelecido que o primeiro ano civil a integrar o novo reporte seria o ano de 2014.

Assim, por se tratar de um ano de transição, apresentamos também neste relatório a análise dos indicadores para o ano civil 2013.

Nos capítulos seguintes são apresentados os indicadores gerais e individuais de qualidade de serviço, tal como o disposto no Artigo 59º do RQS, calculados de acordo com o procedimento PO.Q-DG-CIGR-001 – Determinação dos indicadores gerais e individuais previstos no regulamento da qualidade de serviço. Adicionalmente são descritos os principais factos ocorridos no ano e que influenciaram os resultados obtidos nos indicadores apresentados.

2. Ano gás 2012-2013

2.1. Indicadores de qualidade de serviço comercial

A avaliação da qualidade de serviço comercial prestada pelo comercializador de último recurso retalhista deve ser feita com base em indicadores de natureza comercial, para os quais a ERSE estabelece os padrões mínimos a cumprir.

Estes indicadores dizem respeito nomeadamente às modalidades de atendimento (presencial, telefónico centralizado e atendimento escrito) previstas no Artigo 23º do RQS. A EDP Gás Distribuição (operador da rede de distribuição) e a EDP Gás Serviço Universal (comercializador de último recurso retalhista) partilham os mesmos meios de atendimento, tal como previsto no nº 4 do mesmo artigo.

2.1.1. Indicadores gerais

Tempo de espera no atendimento presencial

Os pontos de atendimento nas lojas EDP possibilitam que os serviços cheguem de forma mais directa aos seus Clientes, em todos os concelhos em que a EDP Gás Serviço Universal marca presença.

Em seguida é apresentado o cálculo do indicador de tempos de espera no atendimento presencial para o qual foram considerados os atendimentos na loja de Gaia e Matosinhos.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2012-2013 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização a) Loja de Gaia	683	841	622	747	2.893
Número de atendimentos presenciais no centro a com tempos de espera até 20 minutos Meta ERSE = 85%	650 95,2%	799 95,0%	581 93,4%	733 98,1%	2.763 95,5%
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização b) Loja de Matosinhos	682	934	749	1.625	3.990
Número de atendimentos presenciais no centro b com tempos de espera até 20 minutos Meta ERSE = 85%	622 91,2%	860 92,1%	716 95,6%	1.486 91,4%	3.684 92,3%
Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos (0 -100)	93,2%	93,5%	94,6%	93,5%	93,7%

Quadro 1 – Nº de atendimentos presenciais e nº de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 min

Da análise do Quadro 1, conclui-se que os principais centros de atendimento presencial cumprem a meta estabelecida pela ERSE com um tempo de espera até 20min, sendo a percentagem do total dos 2 centros de atendimento de 93,7%.

Tempo de espera no atendimento telefónico centralizado

No quadro abaixo apresenta-se o cálculo do indicador de Tempo de espera no atendimento telefónico centralizado no ano gás 2012-2013:

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2012-2013 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos (no atendimento telefónico centralizado)	53.956	56.958	68.629	58.285	237.828
Número total de desistências no atendimento telefónico centralizado	1.077	2.037	12.541	659	16.314
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	50.006	45.689	37.095	56.235	189.025
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	714	964	3.825	573	6.076
Meta ERSE = 85%	92,2%	79,1%	50,4%	96,4%	76,8%

Quadro 2 – Nº de atendimentos telefónicos e nº de atendimentos telefónicos com tempos de espera até 60 seg.

Da análise do quadro, conclui-se que, durante o ano gás 2012-2013 nem sempre foi possível o cumprimento da meta de 85% de atendimentos em 60 segundos estabelecida pela ERSE (Artigo 37º). No ultimo trimestre de 2012 e no primeiro trimestre de 2013 o indicador ficou abaixo do padrão, devido a um aumento significativo do volume de chamadas que poderão estar relacionadas com as notícias na comunicação social sobre o fim das tarifas reguladas, a carta enviada aos clientes sobre o mesmo tema e também com as condições atmosféricas adversas.

No entanto no ultimo trimestre do ano gás 2012-2013 o indicador já registou níveis elevados de cumprimento (96,4%).

Tempo de resposta a pedidos de informação

O serviço ao cliente da EDP Gás Serviço Universal tem, entre outras atribuições, a resposta a pedidos de informação recepcionados por escrito, ou adquirida nos pontos de atendimento telefónico ou presencial acima referidos.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2012-2013 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	3.975	4.946	4.740	4.351	18.012
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	3.935	4.893	4.719	4.340	17.887
Meta ERSE = 98%	99,0%	98,9%	99,6%	99,7%	99,3%

Quadro 3 – Nº de pedidos de informação e nº de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis

No período em análise foram registados 18.012 pedidos de informação na EDP Gás Serviço Universal, dos quais ultrapassaram os 15 dias de resposta estabelecidos pela ERSE (Artigo 41º). A percentagem de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis situou-se nos 99,3%, cumprindo a meta de 98% estabelecida no RQS.

O prazo médio de resposta a pedidos de informação foi de 1 dia útil.

2.1.2. Indicadores individuais

Tempo de resposta a reclamações

Tal como descrito no ponto anterior, o serviço ao cliente da EDP Gás Serviço Universal tem, entre outras atribuições, a resposta a reclamações recepcionadas por escrito, quer por via electrónica, quer por correio ou adquirida nos pontos de atendimento telefónico ou presencial já referidos.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2012-2013 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações recebidas	1.225	1.441	1.770	1.879	6.315
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	1.142	1.321	1.674	1.792	5.929
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	49	0	5	10	64
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	980	0	100	200	1.280

Quadro 4 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram registados 6.315 processos de reclamação, dos quais 5.929 foram respondidos no prazo de 15 dias úteis previstos pela ERSE (Artigo 46º). No ano gás 2012-2013 foram pagas 64 compensações por não cumprimento do prazo de resposta, no montante de 1.280€

O prazo médio de resposta a processos de reclamações foi no global de 9 dias úteis.

2.2. 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

No período em análise registaram-se 18.012 pedidos de informação.

As questões associadas a aspectos contratuais, faturação e cobrança pela comercializadora de último recurso continuam a ser os temas que suscitam o maior número de contactos por parte dos clientes, tal como se pode observar no gráfico abaixo.

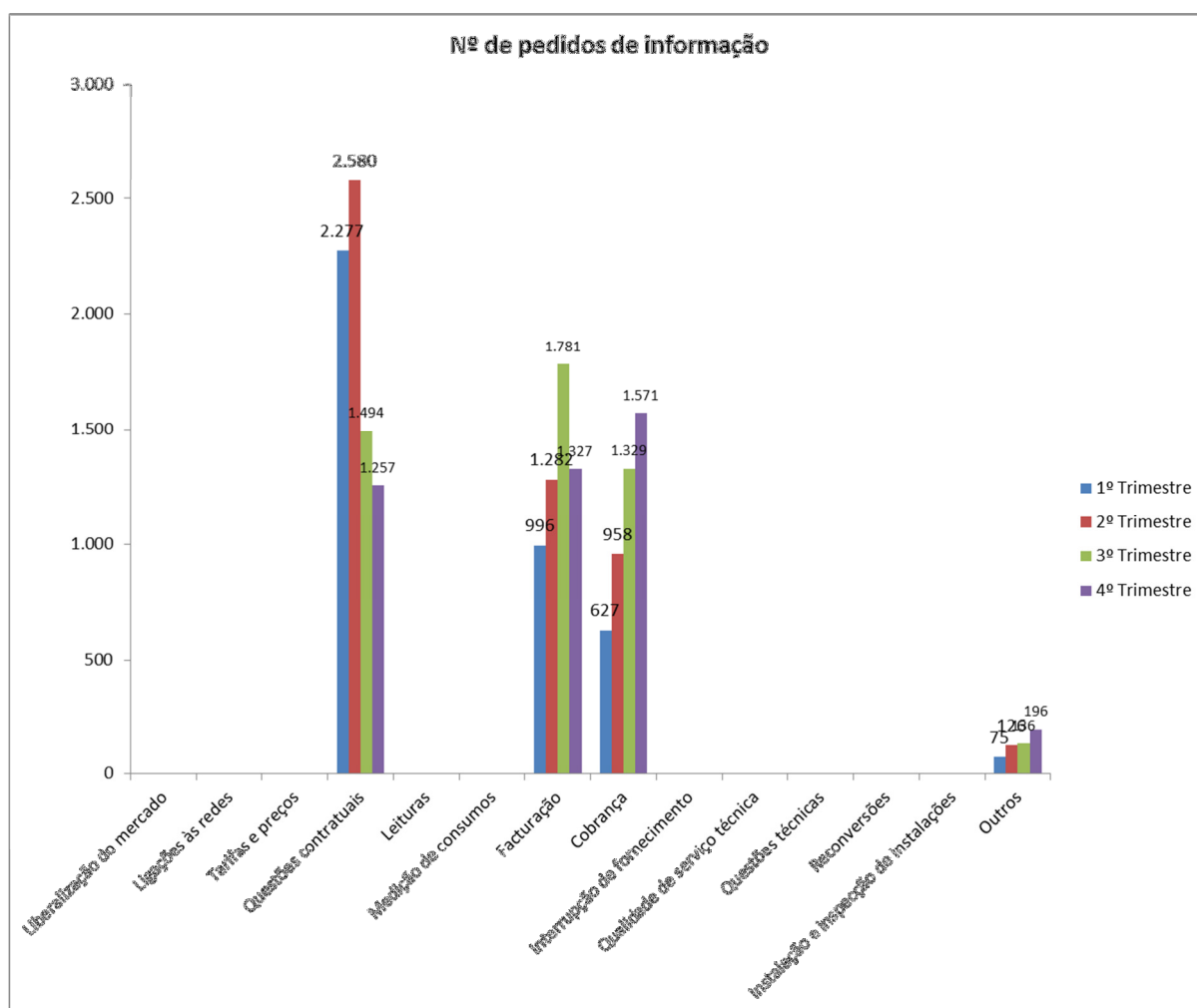


Gráfico 1 – temas com maior nº de pedidos de informação por trimestre (ano gás 2012-2013)

Por outro lado, o número total de reclamações registado foi de 6.315, estando em destaque as questões relacionadas com faturação, contrato de fornecimento e cobrança.

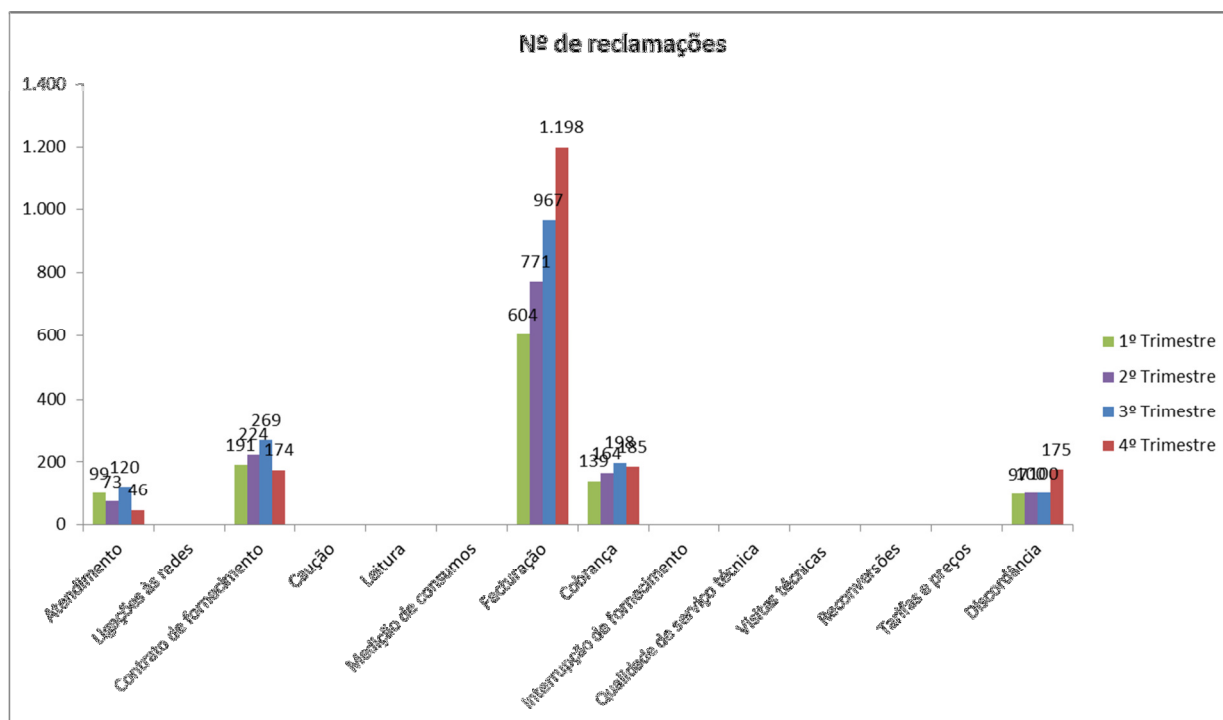


Gráfico 2 – temas com maior Nº e de reclamações por trimestre (ano gás 2012-2013)

No quadro seguinte apresentam-se as reclamações por entidade:

Reclamações por entidade	Trimestre				Ano Gás 2012-2013 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de reclamações recebidas de clientes	1160	1377	1703	1822	6062
Número de reclamações recebidas de comercializadores	0	0	0	0	0
Número de reclamações recebidas de associações de consumidores	12	24	19	15	70
Número de reclamações recebidas de entidades administrativas	50	40	48	41	179
Número de reclamações recebidas de outras entidades	3	0	0	1	4

Quadro 5 – reclamações por entidade

Divulgação de informação na internet

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

- Linha telefónica de atendimento ao cliente.
- Modalidades de atendimento presencial e respectivo horário de funcionamento.
- Informação para a contratação de gás natural.
- Preços e opções tarifárias disponíveis, bem como modalidades de faturação e pagamento.
- Serviços.
- Informação de qualidade de serviço, e outras normas aplicáveis.
- Código e conduta
- Outras informações consideradas relevantes.

3. Ano 2013

3.1. Indicadores de qualidade de serviço comercial

A avaliação da qualidade de serviço comercial prestada pelo comercializador de último recurso retalhista deve ser feita com base em indicadores de natureza comercial, para os quais a ERSE estabelece os padrões mínimos a cumprir.

Estes indicadores dizem respeito nomeadamente às modalidades de atendimento (presencial, telefónico centralizado e atendimento escrito) previstas no Artigo 23º do RQS. A EDP Gás Distribuição (operador da rede de distribuição) e a EDP Gás Serviço Universal (comercializador de último recurso retalhista) partilham os mesmos meios de atendimento, tal como previsto no nº 4 do mesmo artigo.

3.1.1. Indicadores gerais

Tempo de espera no atendimento presencial

Os pontos de atendimento nas lojas EDP possibilitam que os serviços cheguem de forma mais directa aos seus Clientes, em todos os concelhos em que a EDP Gás Serviço Universal marca presença.

Em seguida é apresentado o cálculo do indicador de tempos de espera no atendimento presencial para o qual foram considerados os atendimentos na loja de Matosinhos e Gaia.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2013 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização a) Loja de Matosinhos	749	1.625	137	80	2.591
Número de atendimentos presenciais no centro a com tempos de espera até 20 minutos	716	1.486	137	73	2.412
Meta ERSE = 85%	95,6%	91,4%	100,0%	91,3%	93,1%
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização b) Loja de Gaia	622	747	213	139	1.721
Número de atendimentos presenciais no centro b com tempos de espera até 20 minutos	581	733	213	136	1.663
Meta ERSE = 85%	93,4%	98,1%	100,0%	97,8%	96,6%
Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos (0 -100)	94,6%	93,5%	100,0%	95,4%	94,5%

Quadro 6 – Nº de atendimentos presenciais e nº de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 min

Da análise do quadro 6, conclui-se que os principais centros de atendimento presencial cumprem a meta estabelecida pela ERSE com um tempo de espera até 20min, sendo a percentagem do total dos 2 centros de atendimento de 94,5%.

Tempo de espera no atendimento telefónico centralizado

No quadro abaixo apresenta-se o cálculo do indicador de Tempo de espera no atendimento telefónico centralizado no ano 2013:

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2013 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos (no atendimento telefónico centralizado)	68.629	58.285	39.609	33.280	199.803
Número total de desistências no atendimento telefónico centralizado	12.541	659	328	368	13.896
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	37.095	56.235	38.842	32.217	164.389
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	3.825	573	298	321	5.017
Meta ERSE = 85%	50,4%	96,4%	98,0%	96,7%	79,3%

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

Da análise ao quadro, conclui-se que, durante o ano 2013 nem sempre foi possível o cumprimento da meta de 85% de atendimentos em 60 segundos estabelecida pela ERSE (Artigo 37º). No primeiro trimestre de 2013 o indicador ficou abaixo do padrão, devido a um aumento significativo do volume de chamadas que poderão estar relacionadas com as notícias na comunicação social sobre o fim das tarifas reguladas, a carta enviada aos clientes sobre o mesmo tema e também com as condições atmosféricas adversas.

Nos restantes trimestres do ano 2013 o indicador já registou níveis elevados de cumprimento, muito acima da meta estabelecida pela ERSE (85%).

Tempo de resposta a pedidos de informação

O serviço ao cliente da EDP Gás Serviço Universal tem, entre outras atribuições, a resposta a pedidos de informação recepcionados por escrito, ou adquirida nos pontos de atendimento telefónico ou presencial acima referidos.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2013 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	4.740	4.351	2.893	2.393	14.377
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	4.719	4.340	2.889	2.392	14.340
Meta ERSE = 98%	99,6%	99,7%	99,9%	100,0%	99,7%

Quadro 8 – Nº de pedidos de informação e nº de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis

No período em análise foram registados 14.377 pedidos de informação na EDP Gás Serviço Universal, apenas 37 foram respondidos num prazo superior aos 15 dias previstos pela ERSE (Artigo 41º). A percentagem de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis situou-se nos 99,7%, cumprindo a meta de 98% estabelecida no RQS.

O prazo médio de resposta a pedidos de informação foi inferior a 1 dia útil.

3.1.2. Indicadores individuais

Tempo de resposta a reclamações

Tal como descrito no ponto anterior, o serviço ao cliente da EDP Gás Serviço Universal tem, entre outras atribuições, a resposta a reclamações recepcionadas por escrito, quer por via electrónica, quer por correio ou adquirida nos pontos de atendimento telefónico ou presencial já referidos.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2013 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações recebidas	1.770	1.879	923	681	5.253
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	1.674	1.792	854	625	4.945
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	5	10	8	6	29
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	100	200	160	120	580

Quadro 9 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram registados 5.253 processos de reclamação, dos quais 4.945 foram respondidos no prazo de 15 dias úteis previstos pela ERSE (Artigo 46º). No ano 2013 foram pagas 29 compensações por não cumprimento do prazo de resposta, no montante de 580€

O prazo médio de resposta a processos de reclamações foi no global de 6 dias úteis.

3.2. 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

No período em análise registaram-se 14.377 pedidos de informação.

As questões associadas a aspectos contratuais, faturação e cobrança pela comercializadora de último recurso continuam a ser os temas que suscitam o maior número de contactos por parte dos clientes, tal como se pode observar no gráfico seguinte.

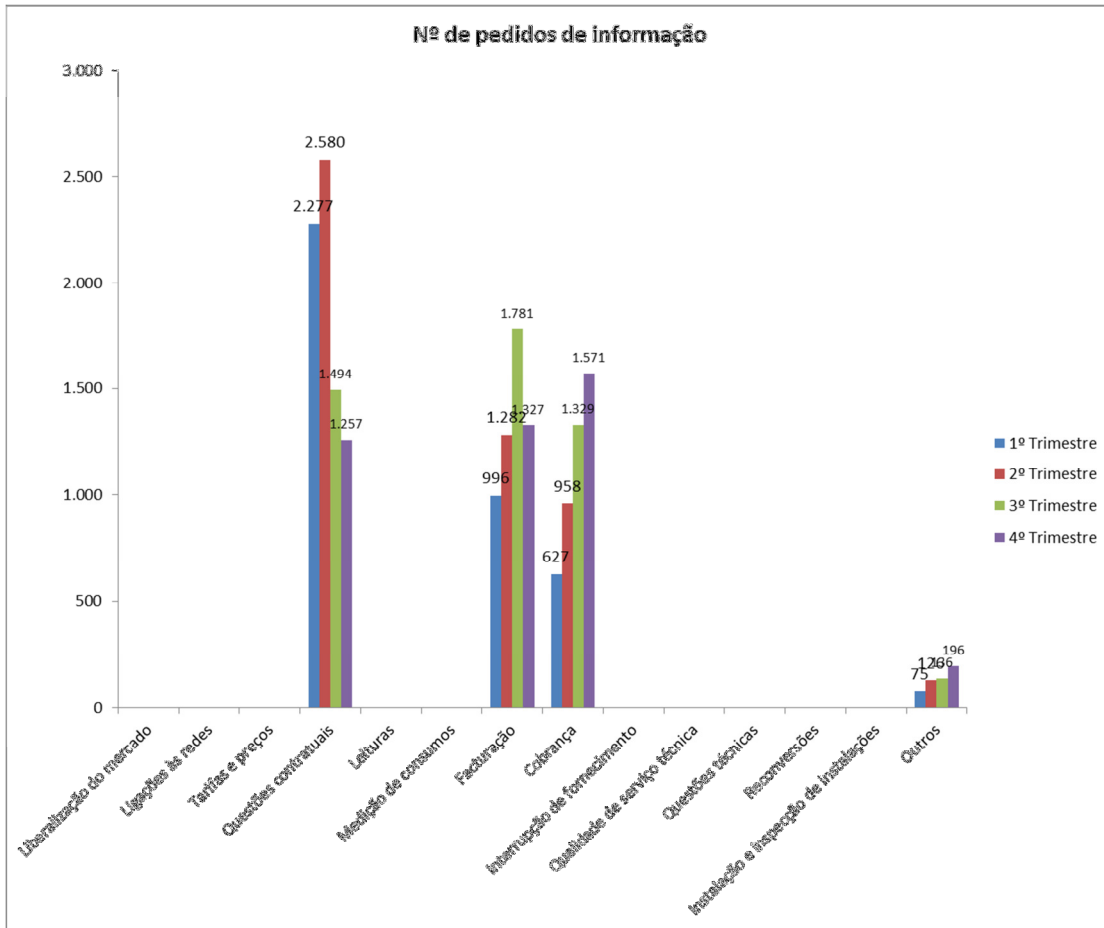


Gráfico 3 – temas com maior nº de pedidos de informação por trimestre (ano 2013)

Por outro lado, o número total de reclamações registado foi de 5.253, estando em destaque as questões relacionadas com faturação, contrato de fornecimento e cobrança.

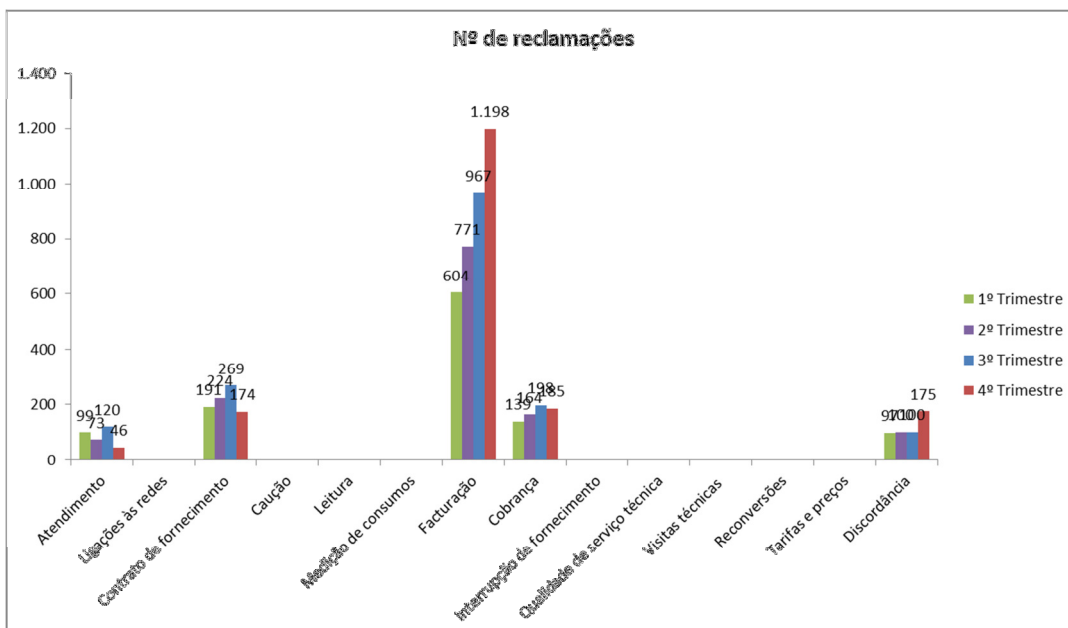


Gráfico 4 – temas com maior Nº e de reclamações por trimestre (ano 2013)

No quadro seguinte apresentam-se as reclamações por entidade:

Reclamações por entidade	Trimestre				Ano 2013 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de reclamações recebidas de clientes	1.703	1.822	871	629	5025
Número de reclamações recebidas de comercializadores	0	0	0	0	0
Número de reclamações recebidas de associações de consumidores	19	15	9	5	48
Número de reclamações recebidas de entidades administrativas	48	41	42	47	178
Número de reclamações recebidas de outras entidades	0	1	1	0	2

Quadro 10 – reclamações por entidade

4. Estudo da eficácia da comunicação escrita

O Artigo 53º do Regulamento da Qualidade de Serviço estabelece que os comercializadores de último recurso retalhistas devem apresentar à ERSE um estudo que avalie o grau de eficácia das suas comunicações escritas com o cliente, em particular, na receção pelos clientes de pré-avisos de interrupção do fornecimento e de facturas.

Neste contexto, apresentamos de seguida uma descrição das atividades associadas à elaboração, expedição e entrega de comunicações aos clientes da EDP Gás SU bem como dos controlos de qualidade estabelecidos de forma a garantir a eficácia acima referida.

A EDP Gás SU tem, para a sua atividade de impressão e envelopagem de documentos para envio aos seus clientes, designada por “finishing”, um contrato de prestação de serviços com a empresa Logica, sendo a atividade de expedição propriamente dita assegurada pelos CTT.

Em termos procedimentais, a Logica recebe do “Centro de Processamento de Dados” (CPD) os ficheiros dos documentos que a EDP Gás SU pretende remeter aos seus clientes, processando os mesmos.

Em termos físicos, as instalações da Logica estão integradas com as instalações dos CTT, em Sacavém, sendo por isso garantida a transmissão da totalidade da documentação envelopada pela Logica aos CTT.

O contrato de prestação de serviços existente entre a EDP Gás SU e a Logica, relativo à atividade de “finishing”, prevê vários indicadores de qualidade a cumprir pelo prestador de serviços, designados por “SLA” (service level agreement), sendo a aferição do seu cumprimento efetuada numa base diária para as produções acabadas nesse dia. O contrato anteriormente referido prevê penalizações por incumprimento, que até hoje não foram aplicadas dado que o prestador de serviços tem vindo a cumprir integralmente os SLA estabelecidos.

Refira-se que um dos SLA estabelecidos no contrato acima referido prevê que todos os ficheiros oriundos do CPD que cheguem à Logica até às 9h de cada dia, são processados e expedidos nesse mesmo dia.

Relativamente aos CTT apresentamos de seguida alguns indicadores relativos a correspondência devolvida.

Percentagem de correspondência devolvida

No período de julho de 2012 a dezembro de 2013 a percentagem de correspondência remetida pela EDP Gás SU devolvida situou-se entre os 0,5% no primeiro trimestre de 2013 e os 0,42% nos últimos trimestres de 2012 e 2013. A percentagem de devoluções foi diminuindo ao longo do ano gás tendo em média rondado os 0,5%.

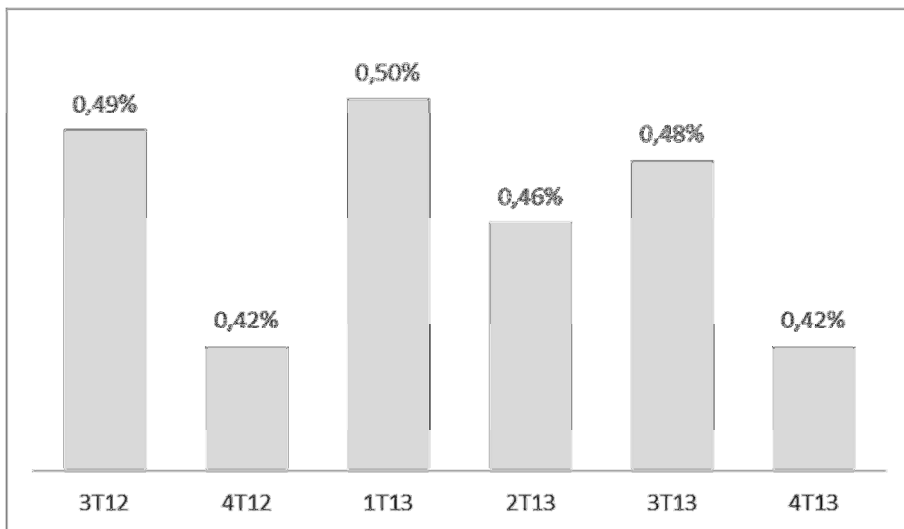


Gráfico 5 – percentagem de correspondência devolvida

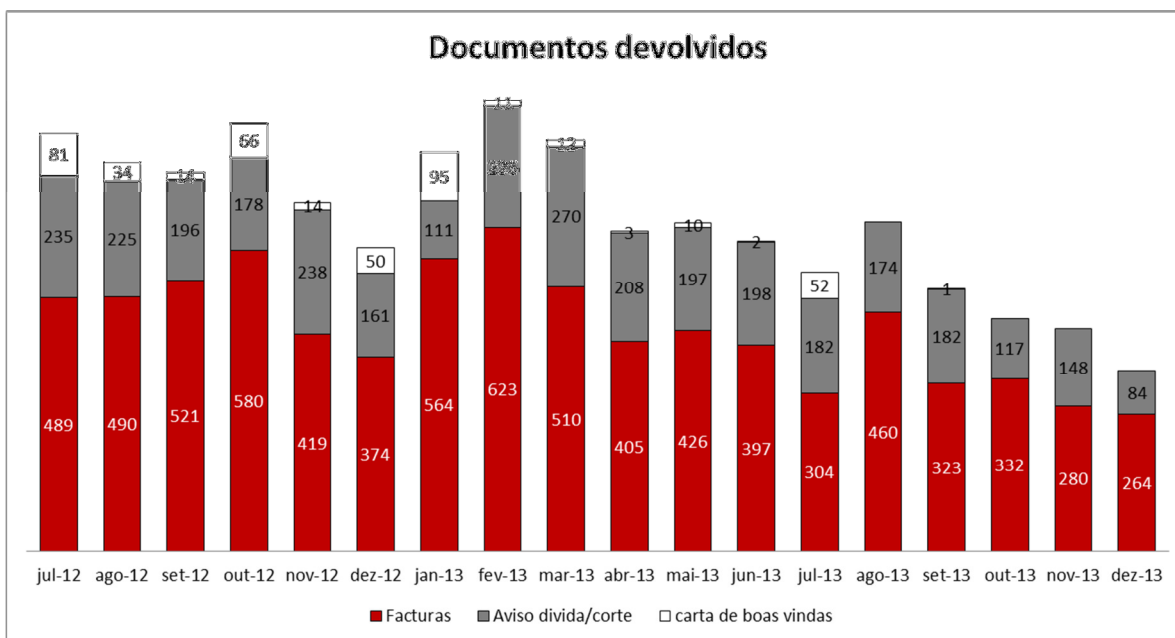


Gráfico 6 – documentos devolvidos por tipo de correspondência

Quando analisamos as devoluções por tipo de correspondência, verificamos que a percentagem de avisos de corte devolvidos (cerca de 1%) é superior à percentagem de facturas devolvidas (cerca de 0,35%).

	FACTURAS					
	3T12	4T12	1T13	2T13	3T13	4T13
Devolvido	1500	1373	1.697	1228	1087	876
Emitido	423.898	439.695	437.755	353.184	311.339	260.751
Rácio	0,35%	0,31%	0,39%	0,35%	0,35%	0,34%

Quadro 11 – percentagem de facturas devolvidas

	AVISOS DÍVIDA / CORTE					
	3T12	4T12	1S13	2T13	3T13	4T13
Devolvido	656	577	617	603	538	349
Emitido	42.512	49.856	51.976	51.866	37.381	33.728
Rácio	1,54%	1,16%	1,19%	1,16%	1,44%	1,03%

Quadro 12 – percentagem de avisos dívida/corte devolvidos

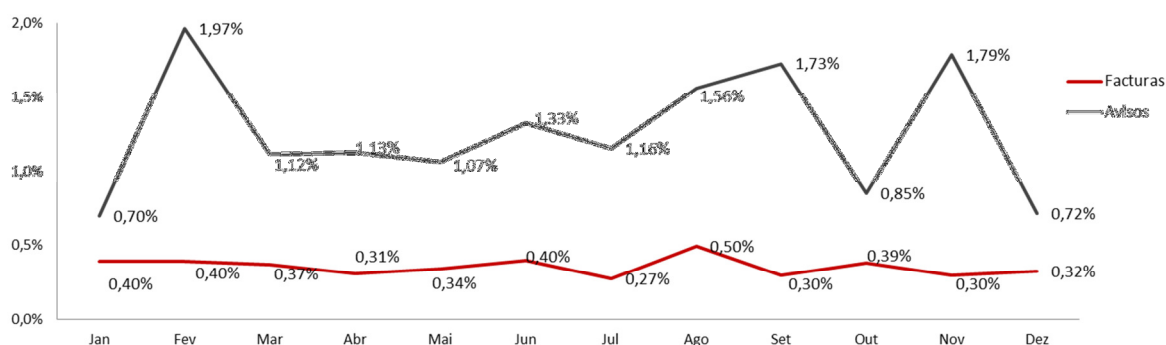


Gráfico 7 – documentos devolvidos por tipo de correspondência (ano 2013)

Consideramos que é possível concluir que, independentemente do tipo de documentação enviada (factura, aviso de corte, etc.), os níveis de devolução são residuais, estando por isso garantida a eficácia da comunicação.