

# REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Relatório Anual ano 2014



## ÍNDICE

1.	Enquadramento .....	2
2.	Indicadores de Qualidade de Serviço Comercial.....	3
2.1.	Indicadores gerais .....	3
2.2.	Indicadores individuais .....	5
3.	Outra informação de qualidade de serviço comercial.....	7
3.1.	Natureza dos pedidos de informação e reclamações .....	7
3.2.	Divulgação de informação na internet .....	9
4.	Estudo da eficácia da comunicação escrita .....	10

## **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 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 civil 2014.

Nos capítulos seguintes são apresentados os indicadores gerais e individuais de qualidade de serviço, tal como o disposto no Artigo 63º 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. 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 5 do mesmo artigo.

### 2.1. Indicadores gerais

#### Tempo de espera no atendimento presencial

Os pontos de atendimento nas lojas EDP possibilitam que os serviços cheguem de forma mais direta 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 Porto e Braga (são seleccionados os centros que, no seu conjunto, tenham representado pelo menos 40% do número total de atendimentos verificados no ano anterior).

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2014 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização	916	526	527	144	2.113
Número de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização com tempos de espera até 20 minutos	599	374	485	138	1.596
<b>% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos</b>	<b>65,4%</b>	<b>71,1%</b>	<b>92,0%</b>	<b>95,8%</b>	<b>75,5%</b>
Tempo médio de atendimento em minutos	20	18	7	5	15

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

Como se pode verificar no quadro acima, nos primeiros trimestres de 2014 o indicador obteve uma performance menos positiva devido ao aumento significativo de afluência às lojas no início do ano, relacionado com as notícias na comunicação social sobre o fim das tarifas reguladas e a carta enviada aos clientes sobre o mesmo tema no final de 2013. A empresa preocupada com o nível de satisfação dos clientes adoptou medidas para diminuir os tempos de espera dos clientes, que passaram pelo reforço a nível de Recursos Humanos, o que permitiu melhorar significativamente a situação nos trimestres seguintes.

No último trimestre o tempo médio de espera foi de 5 minutos e a percentagem de atendimentos com tempo de espera inferior a 20 minutos foi de 95,8%.

Observando o indicador por centro de atendimento separadamente, nos quadros 1.1 e 1.2, podemos verificar que ambas as lojas tiveram nos dois primeiros trimestres uma percentagem mais baixa de atendimentos com tempo de espera inferior a 20 minutos, tendo a performance sido bastante positiva nas duas lojas no segundo semestre de 2014.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2014 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais na <b>loja do cidadão do Porto</b>	688	452	464	131	1.735
Número de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 minutos	468	334	425	126	1.353
<b>% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos</b>	<b>68,0%</b>	<b>73,9%</b>	<b>91,6%</b>	<b>96,2%</b>	<b>78,0%</b>
Tempo médio de atendimento em minutos	18	16	7	5	14

Quadro 1.1 – Nº de atendimentos presenciais e nº de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 min na loja do cidadão do Porto

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2014 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais na <b>loja do cidadão de Braga</b>	228	74	63	13	378
Número de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 minutos	131	40	60	12	243
<b>% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos</b>	<b>57,5%</b>	<b>54,1%</b>	<b>95,2%</b>	<b>92,3%</b>	<b>64,3%</b>
Tempo médio de atendimento em minutos	28	30	5	8	24

Quadro 1.2 – Nº de atendimentos presenciais e nº de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 min na loja do cidadão de Braga

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

No quadro abaixo apresenta-se o cálculo do indicador de Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial no ano 2014:

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2014 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos de âmbito comercial	38.998	34.685	25.151	21.025	119.859
Número total de desistências no atendimento telefónico centralizado	602	300	351	238	1.491
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	36.872	33.871	24.242	20.372	115.357
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	480	259	287	184	1.210
<b>% de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos</b>	<b>94,3%</b>	<b>97,5%</b>	<b>96,1%</b>	<b>96,6%</b>	<b>96,0%</b>

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 2014 foi sempre possível manter um elevado nível de cumprimento do indicador de atendimento telefónico, tendo 96% dos atendimentos telefónicos em 2014 sido atendidos com tempo de espera inferior a 60 segundos.

### 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 2014 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	3.719	3.913	2.456	1.788	11.876
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	3.655	3.884	2.431	1.765	11.735
Tempo médio de resposta a pedidos de informação apresentados por escrito (dias úteis)	0,04	0,06	0,06	0,11	0,06
<b>Meta ERSE = 90%</b>	<b>98,3%</b>	<b>99,3%</b>	<b>99,0%</b>	<b>98,7%</b>	<b>98,8%</b>

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

No período em análise foram registados 11.876 pedidos de informação na EDP Gás Serviço Universal, dos quais 141 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 98,8%, cumprindo a meta de 90% estabelecida no RQS.

## 2.2. 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 2014 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações recebidas	801	678	483	331	<b>2.293</b>
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	797	673	479	331	<b>2.280</b>
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	2	0	3	0	<b>5</b>
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	40	0	60	0	<b>100</b>
Tempo médio de resposta a reclamações (dias úteis)	5	5	4	4	<b>5</b>

Quadro 4 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram registados 2.293 processos de reclamação, dos quais 2.280 foram respondidos no prazo de 15 dias úteis previstos pela ERSE (Artigo 47º). No ano 2014 foram pagas 5 compensações por não cumprimento do prazo de resposta, no montante de 100€.

O prazo médio de resposta a processos de reclamações foi no global de 5 dias úteis.

### Visita combinada

No quadro abaixo apresentamos o número de visitas combinadas realizadas por trimestre:

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2014 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de visitas combinadas	157	130	91	56	<b>434</b>
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	154	130	91	56	<b>431</b>
Número de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	3	0	0	0	<b>3</b>
Montante de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	60	0	0	0	<b>60</b>

### Quadro 5 – Visitas combinadas e compensações pagas por trimestre

No período analisado foram realizadas 434 visitas combinadas às instalações dos clientes, das quais 431 realizadas nos prazos previstos no artº 45º do RQS e foram pagas 3 compensações por não cumprimento desses mesmos prazos.

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

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2014 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	685	897	936	779	<b>3.297</b>
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	627	889	953	774	<b>3.243</b>
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	604	869	940	755	<b>3.168</b>
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	23	20	13	19	<b>75</b>
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	460	400	260	380	<b>1.500</b>
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	0	4	5	12	<b>21</b>

### Quadro 6 – Restabelecimento de fornecimento por facto imputável ao cliente e compensações pagas por trimestre

Durante o ano 2014 foram efetuadas 3.297 interrupções por facto imputável ao cliente e 3.243 restabelecimentos de fornecimento. Foram pagas 75 compensações, no valor total de 1.500 euros, pelo facto de se ter ultrapassado o tempo máximo de restabelecimento estabelecido no artº 46º RQS.

### 3. Outra informação de qualidade de serviço comercial

Nos pontos seguintes é apresentada informação de qualidade comercial considerada relevante, embora não prevista para efeitos de cálculo de indicadores.

#### 3.1. Natureza dos pedidos de informação e reclamações

No período em análise registaram-se 11.876 pedidos de informação.

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

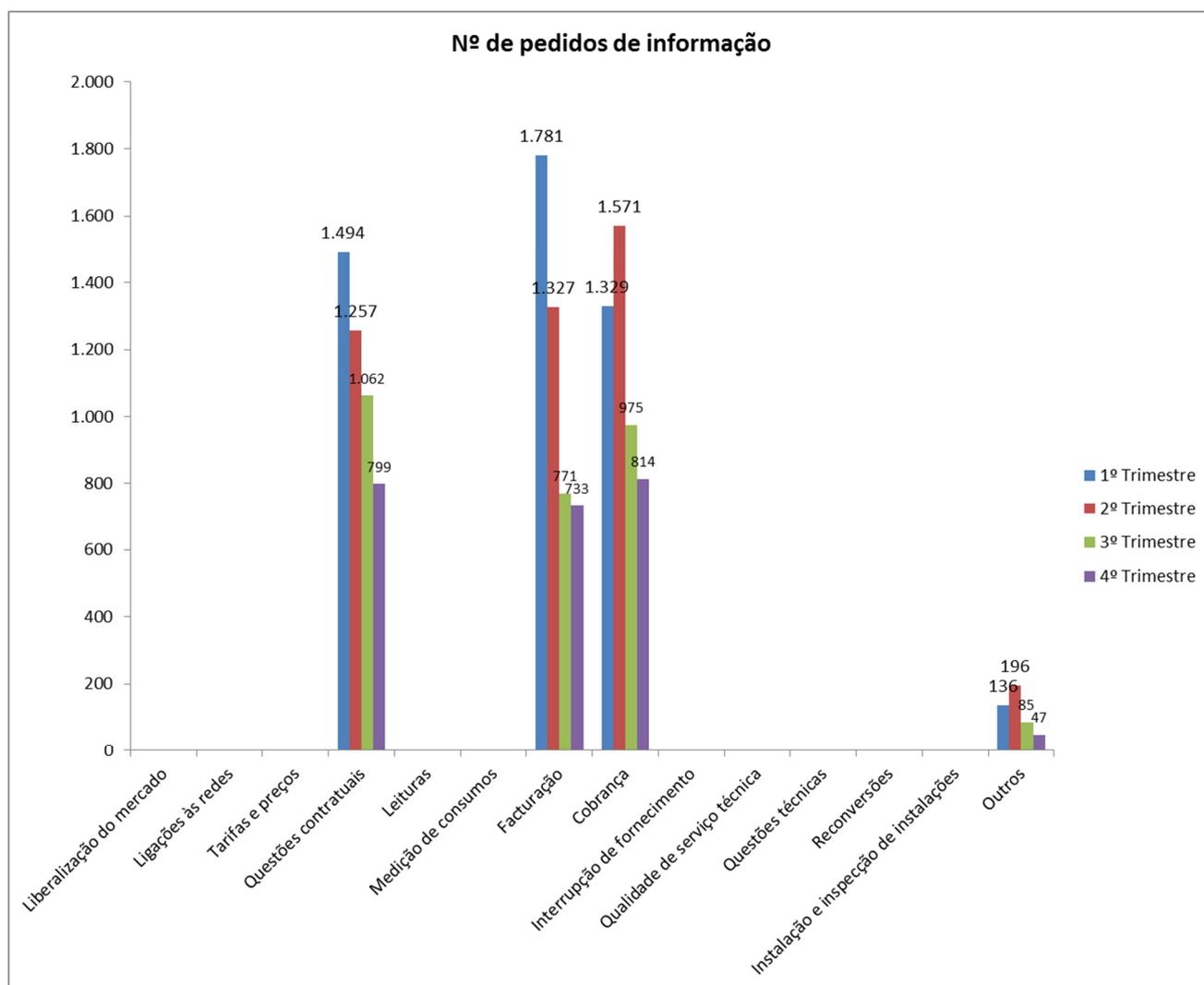


Gráfico 1 – temas com maior nº de pedidos de informação por trimestre (ano 2014)

Por outro lado, o número total de reclamações registado foi de 2.293, estando em destaque as questões relacionadas com faturação, contrato de fornecimento e cobrança.

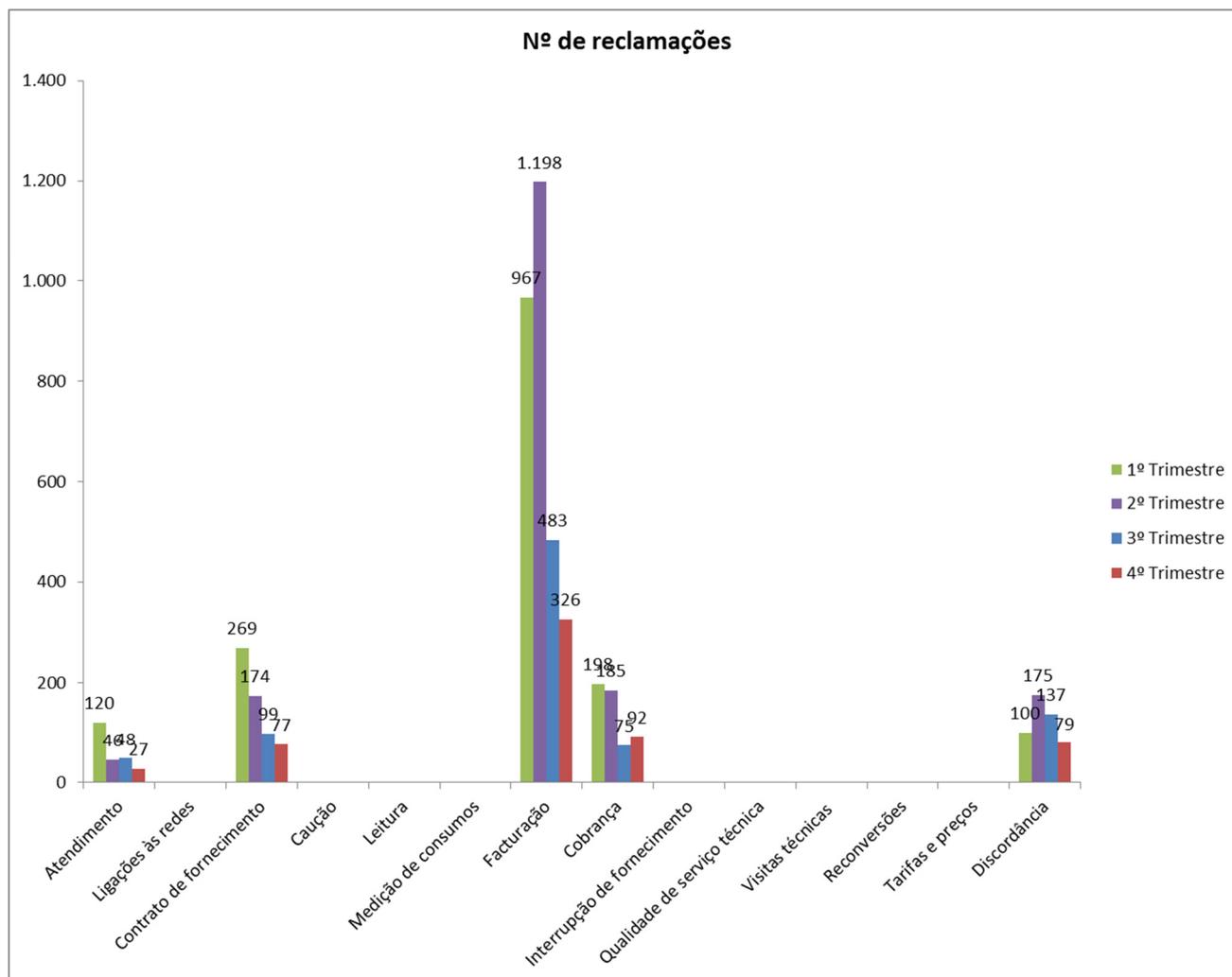


Gráfico 2 – temas com maior Nº de reclamações por trimestre (ano 2014)

### **3.2. 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 26º 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 de conduta
- Outras informações consideradas relevantes.

#### **4. Estudo da eficácia da comunicação escrita**

O Artigo 54º 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 faturas.

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 CGI, sendo a atividade de expedição propriamente dita assegurada pelos CTT.

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

O contrato de prestação de serviços existente entre a EDP Gás SU e a CGI, 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 CGI até às 06:30h 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 ano 2014 a percentagem de correspondência remetida pela EDP Gás SU devolvida situou-se entre os 0,31% no primeiro e quarto trimestres e os 0,43% no segundo trimestre.

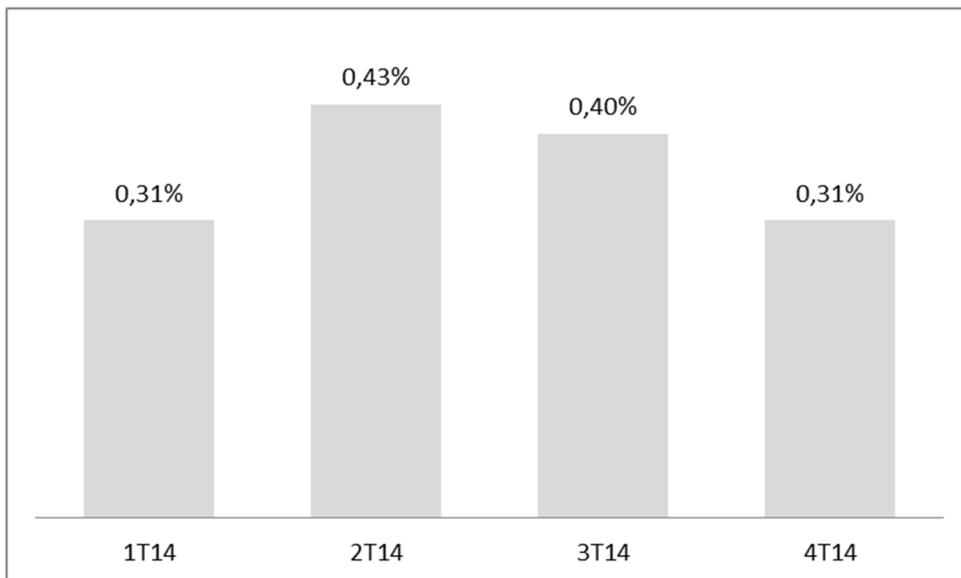


Gráfico 5 – percentagem de correspondência devolvida

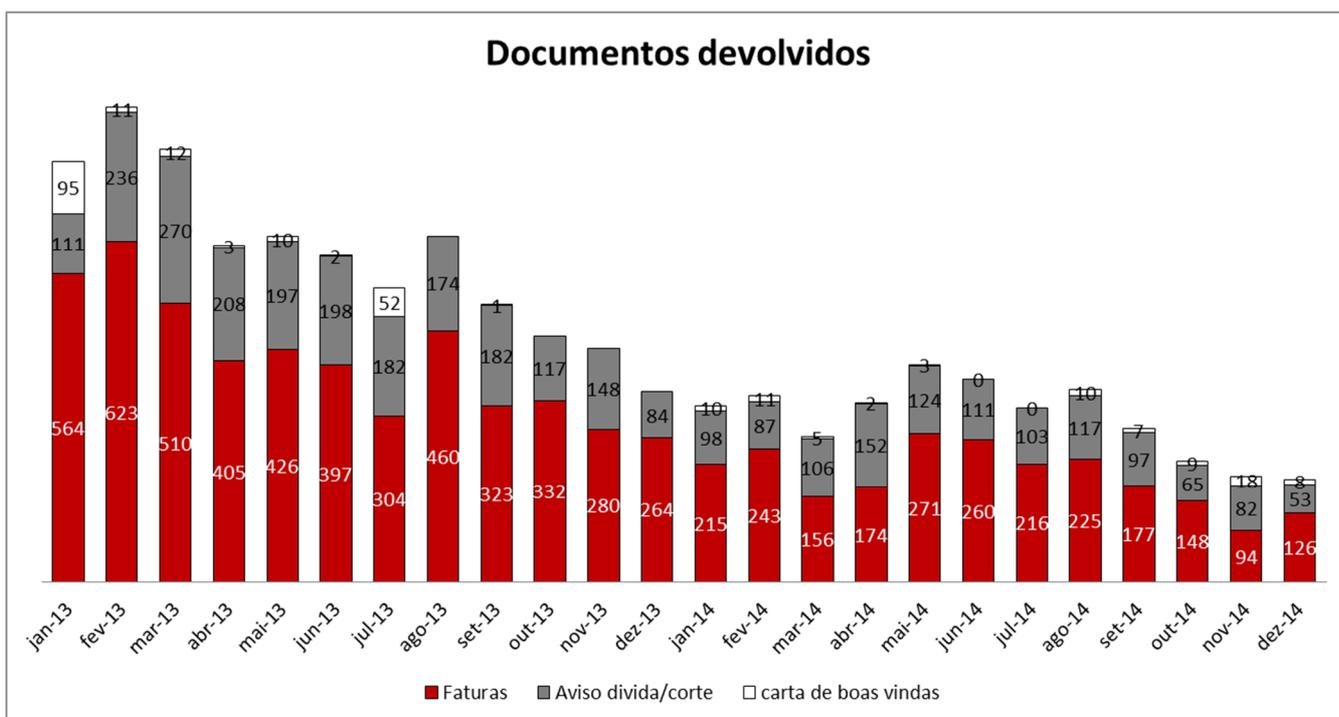


Gráfico 6 – documentos devolvidos por tipo de correspondência

No gráfico 6 podemos verificar que o número de documentos devolvidos tem vindo a diminuir, resultado da diminuição de documentos emitidos com a crescente saída de clientes para o mercado livre.

Quando analisamos as devoluções por tipo de correspondência, verificamos que a percentagem de avisos de corte devolvidos (entre 0,85% e 1,2%) é superior à percentagem de faturas devolvidas (entre 0,21% e 0,32%).

	FACTURAS							
	1T13	2T13	3T13	4T13	1T14	2T14	3T14	4T14
Devolvido	1.697	1228	1087	876	614	705	618	368
Emitido	437.755	353.184	311.339	260.751	266.153	218.824	208.843	172.962
Rácio	0,39%	0,35%	0,35%	0,34%	0,23%	0,32%	0,30%	0,21%

Quadro 7 – percentagem de faturas devolvidas

	AVISOS DÍVIDA / CORTE							
	1T13	2T13	3T13	4T13	1T14	2T14	3T14	4T14
Devolvido	617	603	538	349	291	387	317	200
Emitido	51.976	51.866	37.381	33.728	34.156	35.919	26.463	23.328
Rácio	1,19%	1,16%	1,44%	1,03%	0,85%	1,08%	1,20%	0,86%

Quadro 8 – percentagem de avisos dívida/corte devolvidos



Gráfico 7 – documentos devolvidos por tipo de correspondência (ano 2014)

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