

REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Relatório Anual ano 2015



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	9

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 2015.

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 do cidadão do Porto e Famalicão (são selecionados 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 2015 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização	155	69	353	419	996
Número de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização com tempos de espera até 20 minutos	133	61	333	411	938
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	85,8%	88,4%	94,3%	98,1%	94,2%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	9	9	6	3	5

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

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 2015 o indicador obteve uma performance menos positiva, mesmo assim sempre acima dos 85% dos atendimentos com tempos de espera inferiores a 20 minutos, terminando o ano com 98% dos atendimentos com tempo de espera inferiores a 20 minutos no quarto trimestre.

Em termos médios, no ano de 2015, o tempo médio de espera foi de 5 minutos e a percentagem de atendimentos com tempo de espera inferior a 20 minutos foi de 94,2%.

Observando o indicador por centro de atendimento separadamente, nos quadros 1.1 e 1.2, podemos verificar que o tempo médio de espera na loja do cidadão do Porto foi de 4 minutos e que 95,4% dos atendimentos nessa loja tiveram tempo de espera inferiores a 20 minutos. Já a loja de Famalicão obteve uma performance inferior no primeiro trimestre de 2015 com apenas 76,3% dos atendimentos com tempo de espera até 20 minutos e um tempo de espera médio de 12 minutos. No entanto ao longo do ano o indicador foi sempre melhorando, tendo mesmo atingido os 100% no quarto trimestre de 2015.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2015 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais na loja do cidadão do Porto	79	40	313	398	830
Número de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 minutos	75	33	294	390	792
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	94,9%	82,5%	93,9%	98,0%	95,4%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	5	10	5	3	4

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 2015 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais na loja de Famalicão	76	29	40	21	166
Número de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 minutos	58	28	39	21	146
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	76,3%	96,6%	97,5%	100,0%	88,0%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	12	8	8	7	10

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

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 2015:

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2015 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos de âmbito comercial	23.850	19.028	15.329	11.136	69.343
Número total de desistências no atendimento telefónico centralizado	688	330	265	278	1.561
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	21.176	17.909	14.698	10.493	64.276
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	408	222	206	177	1.013
% de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	87,8%	93,6%	95,5%	93,4%	92,0%

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 2015 foi sempre possível manter um elevado nível de cumprimento do indicador de atendimento telefónico, tendo 92% dos atendimentos telefónicos em 2015 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 2015 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	1.963	1.442	1.094	621	5.120
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	1.953	1.435	1.089	615	5.092
Tempo médio de resposta a pedidos de informação apresentados por escrito (dias úteis)	0,08	0,08	0,13	0,20	0,06
Meta ERSE = 90%	99,5%	99,5%	99,5%	99,0%	99,5%

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

No período em análise foram registados 5.120 pedidos de informação na EDP Gás Serviço Universal, dos quais 28 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 99,5%, 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 2015 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações recebidas	378	402	318	222	1.320
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	371	397	314	218	1.300
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	7	5	2	4	18
Situações exclusão pagamento compensações	0	0	2	2	4
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	140	100	40	80	360
Tempo médio de resposta a reclamações (dias uteis)	5,4	5,8	5,9	5,1	5,6

Quadro 4 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram registados 1.320 processos de reclamação, dos quais 1.300 foram respondidos no prazo de 15 dias úteis previstos pela ERSE (Artigo 47º). No ano 2015 foram pagas 18 compensações por não cumprimento do prazo de resposta, no montante de 360€.

O prazo médio de resposta a processos de reclamações foi no global de 5,6 dias úteis.

Visita combinada

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

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2015 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de visitas combinadas agendadas	858	764	491	628	2.741
Número total de visitas combinadas realizadas	802	699	478	259	2.238
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	798	698	478	259	2.233
Número de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	8	2	0	0	10
Montante de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	160	40	0	0	200

Quadro 5 – Visitas combinadas e compensações pagas por trimestre

No período analisado foram realizadas 2.238 visitas combinadas às instalações dos clientes, 10 das quais ultrapassaram o prazo previsto no artº 45º do RQS (visita iniciada no intervalo de 2,5 horas acordado) e deram, portanto, lugar ao pagamento de compensações no valor total de 200 euros.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

O artigo 46º do RQS estabelece que, ultrapassada a situação que deu origem à interrupção do fornecimento, o operador da rede de distribuição deve repor o fornecimento de gás natural no prazo máximo de 12 horas no caso de clientes domésticos, 8 horas no caso de clientes não domésticos e no prazo de 4 horas caso o

cliente solicite o restabelecimento urgente. No caso de incumprimento dos prazos o cliente tem direito à compensação prevista no Artigo 48º.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2015 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	2.401	2.302	2.141	1.734	8.578
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1.224	1.164	1.153	920	4.461
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1.090	1.080	1.051	847	4.068
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	1.062	1.070	1.051	839	4.022
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	21	10	0	8	39
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	21	200	0	160	381
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	14	14	12	14	54

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

Durante o ano 2015 foram efetuadas 8.578 interrupções por facto imputável ao cliente e realizados 4.068 restabelecimentos de fornecimento. Foram pagas 39 compensações por incumprimento do prazo estabelecido no artº 46º RQS a clientes da EDP Gás Serviço Universal.

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 5.120 pedidos de informação.

As questões associadas a cobrança e dívida, contratação e faturação são os temas que suscitam o maior número de contatos por parte dos clientes, tal como se pode observar no gráfico abaixo.

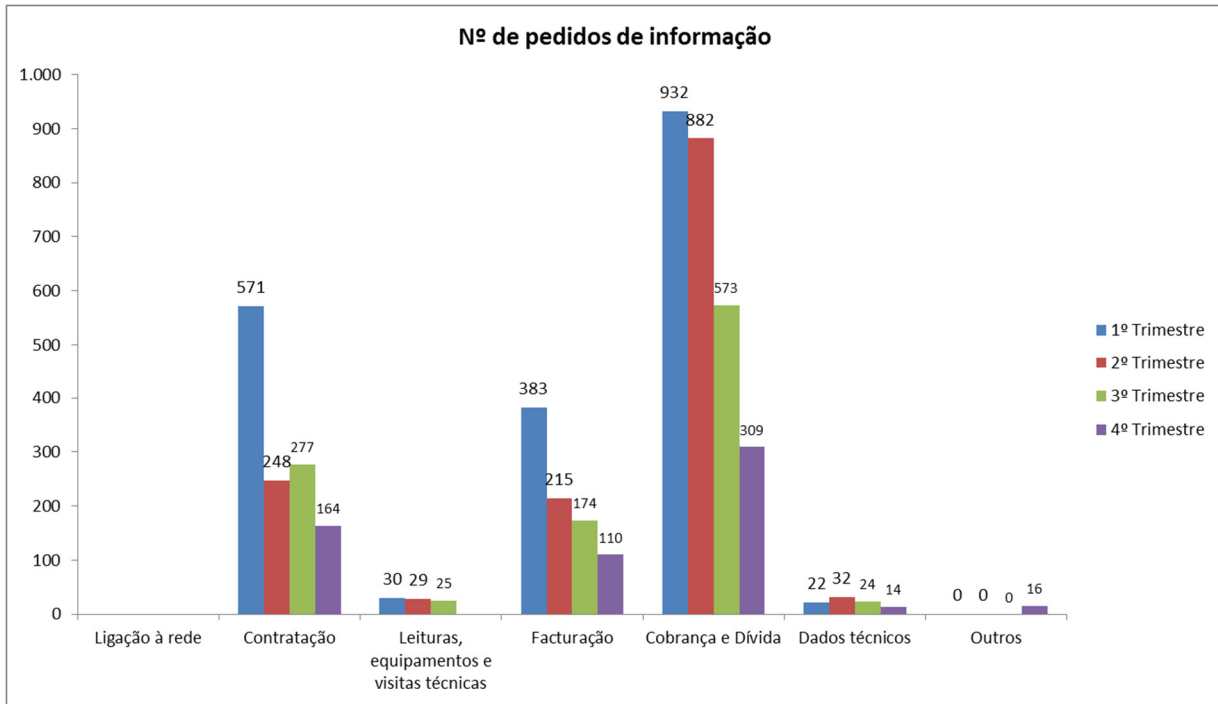


Gráfico 1 – temas com maior nº de pedidos de informação por trimestre (ano 2015)

Por outro lado, o número total de reclamações registado foi de 1.320, estando em destaque as questões relacionadas com faturação, seguindo-se os temas relacionados com contratação e cobrança e dívida.

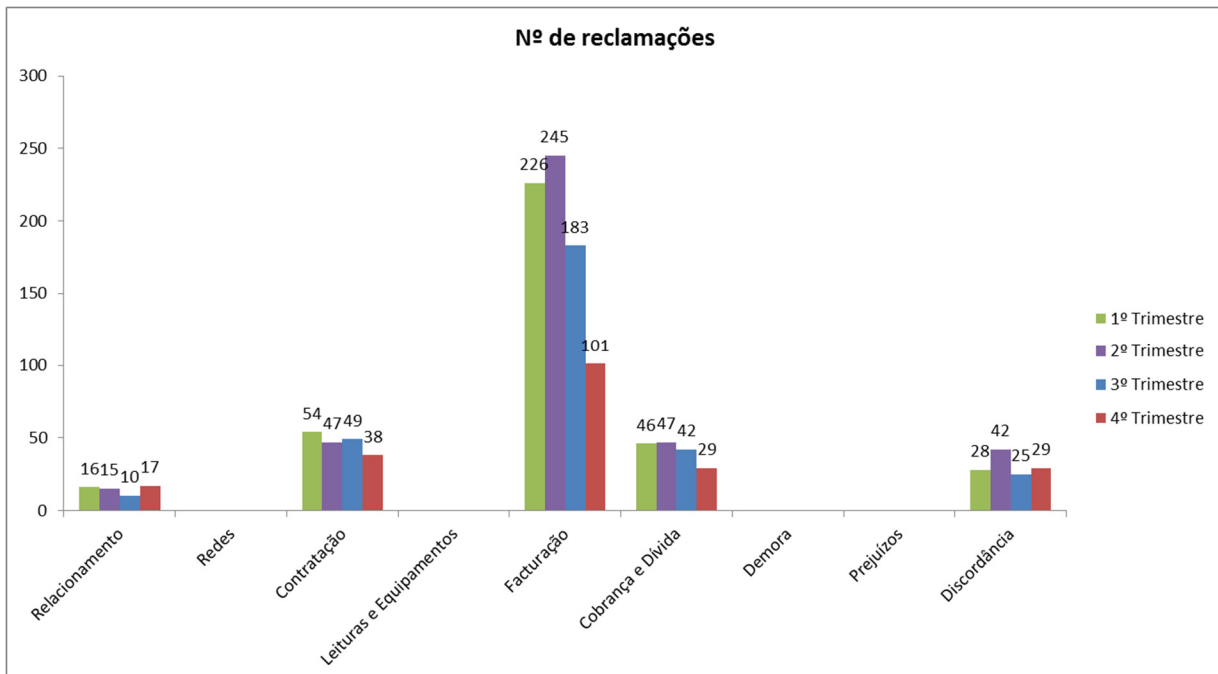


Gráfico 2 – temas com maior Nº de reclamações por trimestre (ano 2015)

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 2015 a percentagem de correspondência remetida pela EDP Gás SU devolvida baixou bastante relativamente ao ano 2014. Após primeiro trimestre de 2015 situou-se entre os 0,15% e os 0,18%.

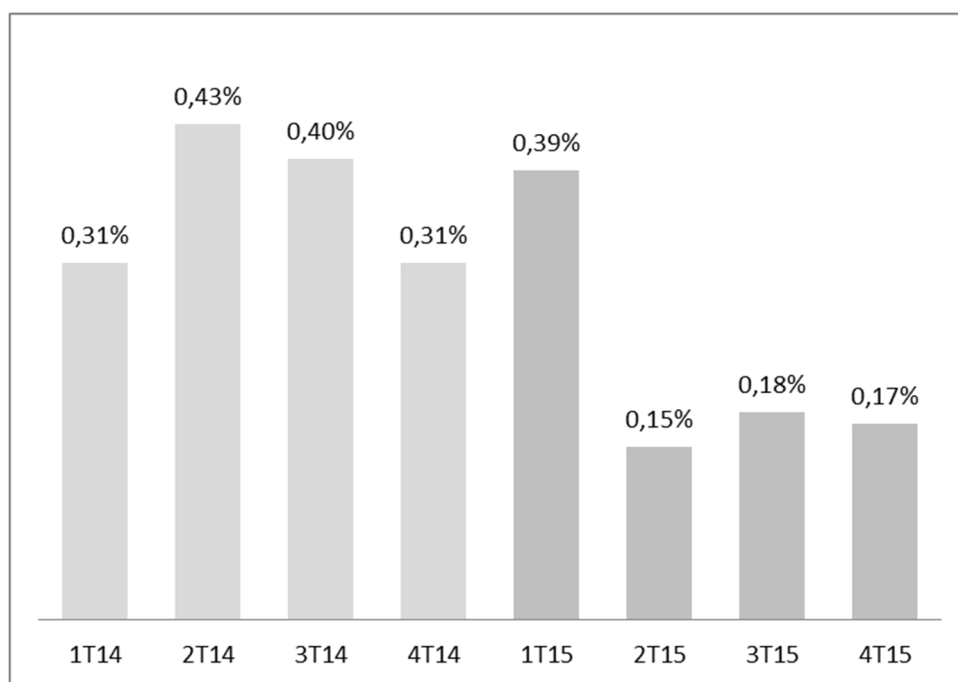


Gráfico 3 – percentagem de correspondência devolvida

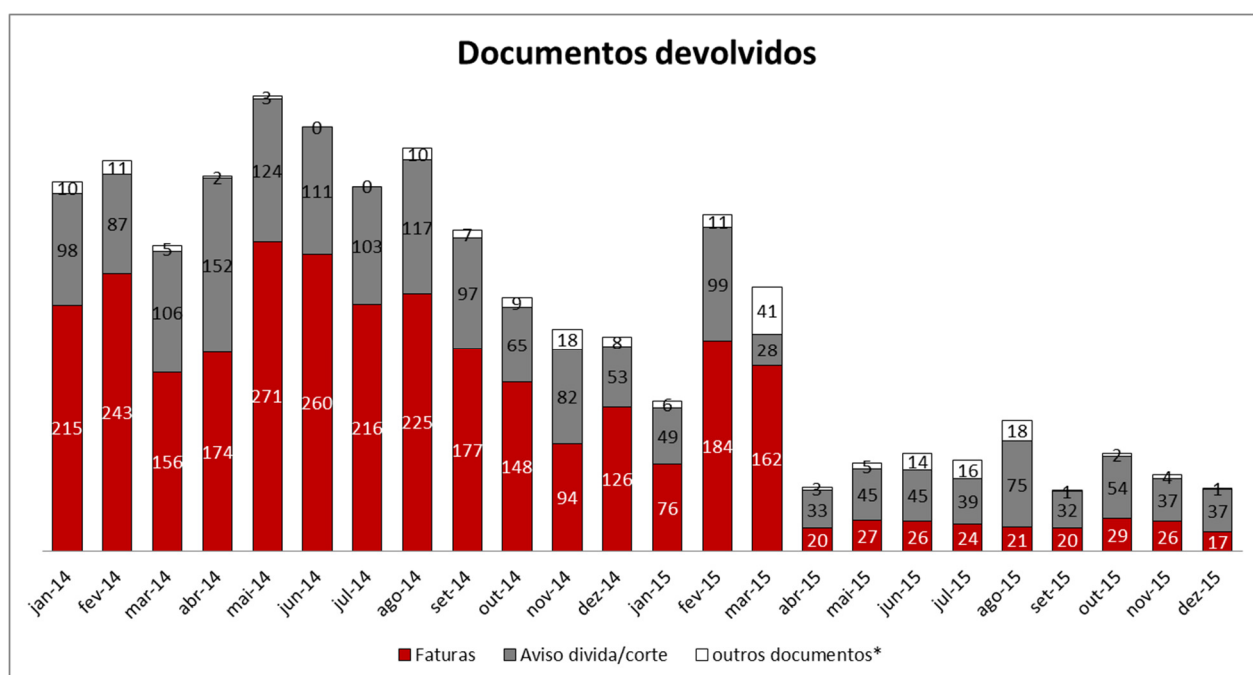


Gráfico 4 – documentos devolvidos por tipo de correspondência

No gráfico 6 podemos verificar que o número de documentos devolvidos tem vindo a diminuir drasticamente, 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 0,59% e 0,91%) é superior à percentagem de faturas devolvidas (entre 0,05% e 0,29%).

	FACTURAS							
	1T14	2T14	3T14	4T14	1T15	2T15	3T15	4T15
Devolvido	614	705	618	368	422	73	65	72
Emitido	266.153	218.824	208.843	172.962	146.682	120.537	121.129	107.132
Rácio	0,23%	0,32%	0,30%	0,21%	0,29%	0,06%	0,05%	0,07%

Quadro 7 – percentagem de faturas devolvidas

	AVISOS DÍVIDA / CORTE							
	1T14	2T14	3T14	4T14	1T15	2T15	3T15	4T15
Devolvido	291	387	317	200	176	123	146	128
Emitido	34.156	35.919	26.463	23.328	23.122	20.759	16.069	14.579
Rácio	0,85%	1,08%	1,20%	0,86%	0,76%	0,59%	0,91%	0,88%

Quadro 8 – percentagem de avisos dívida/corte devolvidos

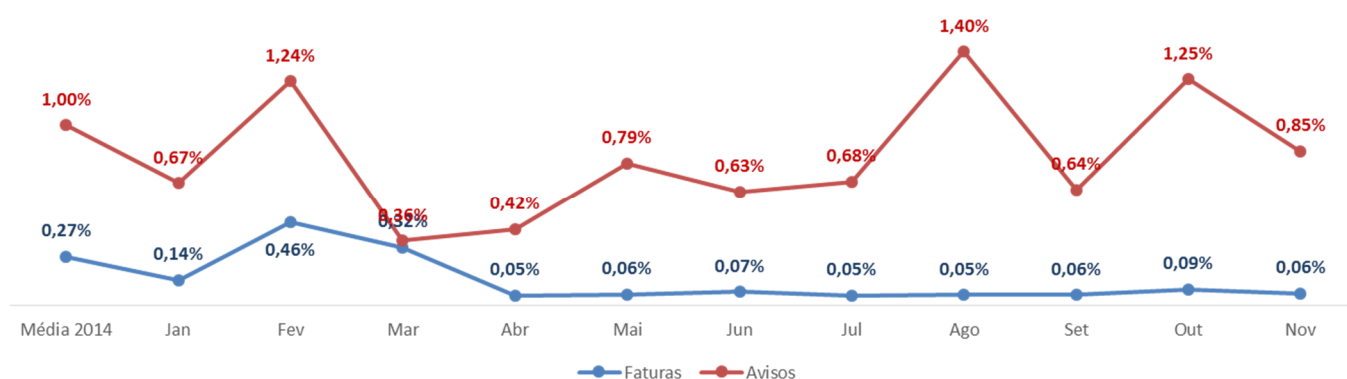


Gráfico 5 – documentos devolvidos por tipo de correspondência (ano 2015)

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.