

# REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Relatório Anual 2010-2011



## ÍNDICE

1	Enquadramento.....	2
2	Indicadores de Qualidade de Serviço .....	3
2.1	Indicadores gerais de natureza comercial .....	3
2.2	Indicadores individuais de natureza comercial.....	5
3	Outra informação de qualidade de serviço comercial.....	5
3.1	Natureza dos pedidos de informação e reclamações .....	5
3.2	Divulgação de informação na internet.....	8

## 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). 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 do Sector Energético (ERSE), o relatório anual previsto no Regulamento de Qualidade de Serviço – Capítulo IV. O período em análise diz respeito ao 4º ano gás, compreendido entre 1 de Julho de 2010 e 30 de Junho de 2011.

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 Indicadores de Qualidade de Serviço

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.

Ao contrário do sucedido em anos anteriores, no ano gás 2010-2011 já foi possível separar os dados relativos aos atendimentos realizadas pelas duas empresas.

### 2.1 Indicadores gerais de natureza comercial

#### 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 da Maia e de Guimarães.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2010-2011 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização <b>a) Loja de Maia</b>	1.371	1.319	1.065	860	4.615
Número de atendimentos presenciais no centro a com tempos de espera até 20 minutos	1.327	1.295	1.050	853	4.525
<b>Meta ERSE = 85%</b>	<b>96,8%</b>	<b>98,2%</b>	<b>98,6%</b>	<b>99,2%</b>	<b>98,0%</b>
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização <b>b) Loja de Guimarães</b>	1.197	906	995	942	4.040
Número de atendimentos presenciais no centro b com tempos de espera até 20 minutos	1.173	899	984	933	3.989
<b>Meta ERSE = 85%</b>	<b>98,0%</b>	<b>99,2%</b>	<b>98,9%</b>	<b>99,0%</b>	<b>98,7%</b>
Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos (0 -100)	<b>97,4%</b>	<b>98,6%</b>	<b>98,7%</b>	<b>99,1%</b>	<b>98,4%</b>

Quadro 2.1.1 – Nº de atendimentos presenciais e nº de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 min

Da análise do quadro 2.1.1, 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 98,4%.

A separação operacional dos temas do operador da rede e do comercializador de último recurso foi iniciada no mês de Setembro (ano gás 2009-2010) nas lojas próprias EDP. No entanto, esta separação continua a não ser possível no atendimento presencial nas Lojas do Cidadão, por dificuldades de articulação com o Sistema Inline adoptado nestas Lojas, gerido pela Agência para a Modernização Administrativa (AMA) de forma global para todas as entidades presentes no conjunto de Lojas do Cidadão existentes.

### 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 2010-2011:

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2010-2011 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos (no atendimento telefónico centralizado)	59.913	49.426	54.554	49.477	213.370
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	58.114	47.477	53.220	48.538	207.349
<b>Meta ERSE = 85%</b>	<b>97,0%</b>	<b>96,1%</b>	<b>97,6%</b>	<b>98,1%</b>	<b>97,2%</b>

Quadro 2.1.2 – Nº de atendimentos telefónicos e nº de atendimentos telefónicos com tempos de espera até 60 seg

Da análise do quadro, conclui-se que, para o ano gás, o indicador cumpre a meta de 85% de atendimento em 60 segundos estabelecida pela ERSE (Artigo 37º).

### 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 2010-2011 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	59	96	51	751	957
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	55	87	59	744	945
<b>Meta ERSE = 100%</b>	<b>93,2%</b>	<b>90,6%</b>	<b>115,7%</b>	<b>99,1%</b>	<b>98,7%</b>

Quadro 2.1.3 – Nº de pedidos de informação e nº de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis

No período em análise foram registados 957 pedidos de informação na EDP Gás Serviço Universal, tendo sido respondidos 945, 9 dos quais ultrapassaram os 15 dias previstos pela ERSE (Artigo 41º).

No quarto trimestre verificou-se um aumento significativo do número de pedidos de informação. Este aumento ocorreu essencialmente nos pedidos efectuados por via electrónica, em nossa opinião devido a melhorias no site que permitem o envio de forma mais expedita.

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

## 2.2 Indicadores individuais de natureza comercial

### 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 2010-2011 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações recebidas de clientes	1.339	962	1.573	1.581	5.455
Número total de reclamações respondidas	1.511	1.011	1.292	1.801	5.615
Número de reclamações respondidas até 20 dias úteis	1.489	991	1.275	1.761	5.516
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	0	0	0	0
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	0	0	0	0	0

Quadro 2.2.1 – Reclamações e compensações pagas por trimestre (ano gás 2009-2010)

No período em análise foram registados 5.455 processos de reclamação, tendo sido respondidas 5.615 reclamações, 5.516 das quais no prazo de 20 dias úteis previstos pela ERSE (Artigo 46º).

O prazo médio de resposta a processos de reclamações foi no global de 18 dias úteis.

## 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 957 pedidos de informação.

As questões associadas a aspectos contratuais, facturação 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.

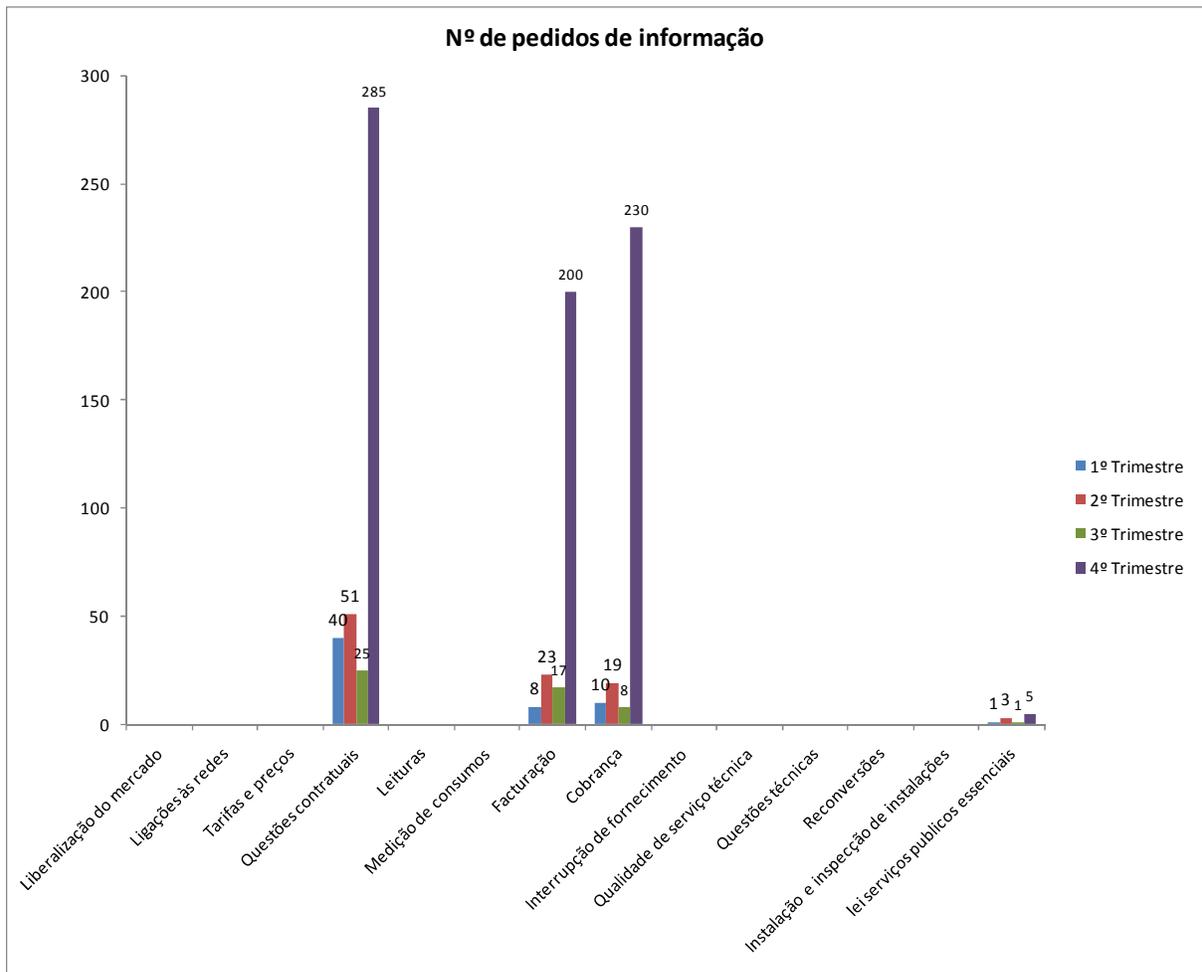


Gráfico 3.1.1 – 5 temas com maior nº de pedidos de informação por trimestre (ano gás 2010-2011)

Por outro lado, o número total de reclamações registado foi de 5.455 estando em destaque as questões relacionadas com facturação tarifas e preços e atendimento.

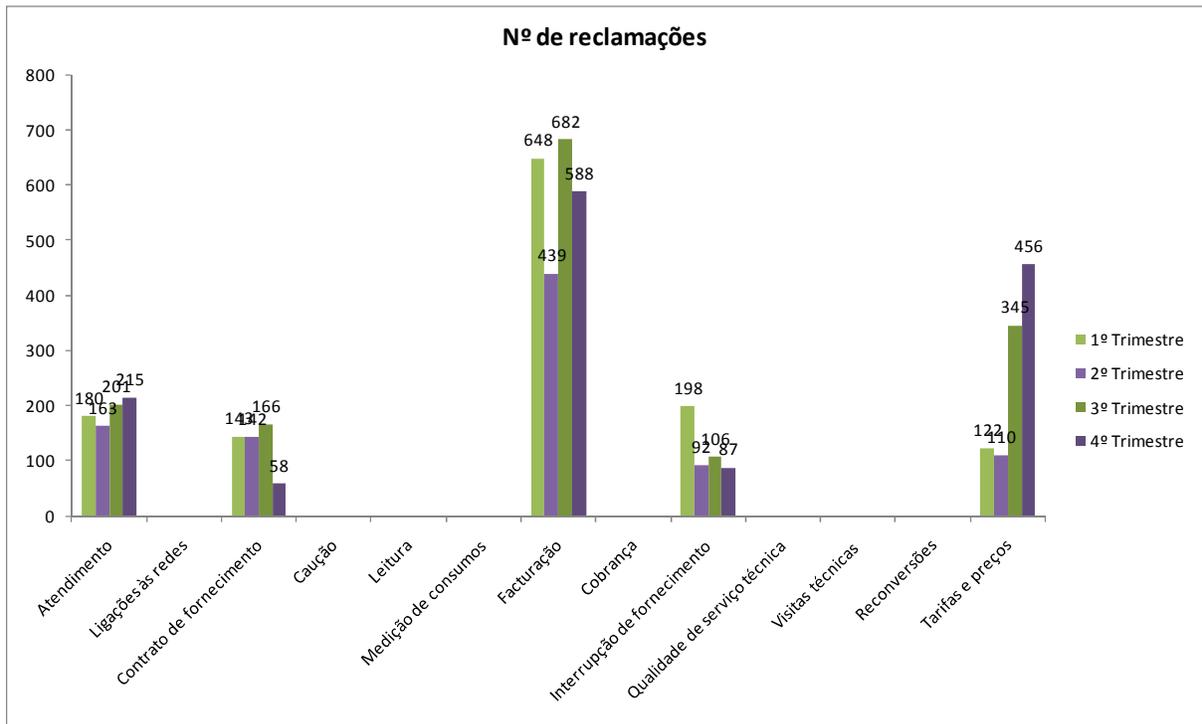


Gráfico 3.1.2 – 5 temas com maior N° e de reclamações por trimestre (ano gás 2010-2011)

No quadro seguinte apresentam-se as reclamações por entidade:

Reclamações por entidade	Trimestre				Ano Gás 2010-2011 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de reclamações recebidas de clientes	1339	962	1573	1581	<b>5455</b>
Número de reclamações recebidas de comercializadores					
Número de reclamações recebidas de associações de consumidores	19	14	24	30	<b>87</b>
Número de reclamações recebidas de entidades administrativas	48	56	40	45	<b>189</b>
Número de reclamações recebidas de outras entidades	20	14	17	1	<b>52</b>

Quadro 3.1.2 – reclamações por entidade

### 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 27º do RQS:

- a) Linha telefónica de atendimento ao cliente.
- b) Modalidades de atendimento presencial e respectivo horário de funcionamento.
- c) Informação para a contratação de gás natural.
- d) Preços e opções tarifárias disponíveis, bem como modalidades de facturação e pagamento.
- e) Serviços.
- f) Informação de qualidade de serviço, e outras normas aplicáveis.
- g) Outras informações consideradas relevantes.