

**REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO**

**Relatório Anual 2009-2010**



## 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 .....	6
3.2	Divulgação de informação na internet.....	7

## 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).

Em Outubro de 2009 foi apresentada para consulta uma proposta de revisão do RQS, tendo sido publicada uma nova versão deste Regulamento em Fevereiro de 2010. No entanto, o relatório que aqui se apresenta, tem por base os indicadores e metas definidos no Regulamento de Qualidade de Serviço publicado em 2006.

Desta forma, 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 3º ano gás, compreendido entre 1 de Julho de 2009 e 30 de Junho de 2010.

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 (sujeito para apreciação da ERSE em carta de 30 de Setembro de 2009). 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. Desta forma, e dada a impossibilidade de separação de dados do atendimento telefónico no ano gás 2009-2010, estes são apresentados para a totalidade de registos das duas entidades no presente relatório.

### 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 de Guimarães e da Maia.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2009-2010 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização	2.170	2.041	1.605	1.029	6.845
<b>a) Loja de Guimarães</b>					
Número de atendimentos presenciais no centro <i>a</i> com tempos de espera até 20 minutos	2.149	2.023	1.583	1.005	6.760
<b>Meta ERSE = 85%</b>	<b>99.0%</b>	<b>99.1%</b>	<b>98.6%</b>	<b>97.7%</b>	<b>98.8%</b>
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização	1.228	1.251	1.412	1.396	5.287
<b>b) Loja da Maia</b>					
Número de atendimentos presenciais no centro <i>b</i> com tempos de espera até 20 minutos	1.178	1.224	1.371	1.364	5.137
<b>Meta ERSE = 85%</b>	<b>95.9%</b>	<b>97.8%</b>	<b>97.1%</b>	<b>97.7%</b>	<b>97.2%</b>

Quadro 2.1.1 – Nº de atendimentos presenciais e nº de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 min (ano gás 2009-2010)

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, apresentando uma melhoria no valor médio apresentado. No período homólogo, os dois centros com maior número de atendimentos apresentavam 89,7% e 92,6% de números de atendimentos presenciais com tempos de espera inferior a 20 minutos face ao número total de atendimentos realizados.

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. 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

Tal como já referido na introdução do capítulo, estão registados neste indicador os tempos de atendimento do comercializador de último recurso e do operador da rede (EDP Gás Distribuição), excepto no que compete à linha de emergência. A separação operacional dos temas do operador da rede e do comercializador de último recurso foi iniciada no mês de Setembro de 2010 (ano gás 2010-2011).

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2009-2010 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos (no atendimento telefónico centralizado)	46,102	48,708	52,991	58,402	206,203
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	44,502	44,068	45,906	55,889	190,365
<b>Meta ERSE = 85%</b>	<b>96.5%</b>	<b>90.5%</b>	<b>86.6%</b>	<b>95.7%</b>	<b>92.3%</b>

Quadro 2.1.2 – Nº de atendimentos telefónicos e nº de atendimentos telefónicos com tempos de espera até 60 seg (ano gás 2009-2010)

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 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	56	41	33	101	231
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	38	28	32	98	196
<b>Meta ERSE = 100%</b>	<b>67.9%</b>	<b>68.3%</b>	<b>97.0%</b>	<b>97.0%</b>	<b>84.8%</b>

Quadro 2.1.3 – Nº de pedidos de informação e nº de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis (ano gás 2009-2010)

No período em análise foram registados 231 pedidos de informação na EDP Gás Serviço Universal, 35 dos quais ultrapassaram os 15 dias previstos pela ERSE (Artigo 41º).

O prazo médio de resposta a pedidos de informação foi no global de 1 dia útil, já que a partir do 2º trimestre do ano gás iniciou-se o registo dos pedidos de informação do call center. De momento, não é possível isolar a análise do tempo médio de resposta dos pedidos recebidos por escrito apresentados anteriormente.

## 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 recepcionados 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 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações	169	211	373	1.283	2.036
Número de reclamações respondidas até 20 dias úteis	127	205	363	788	1.483
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	1	60	0	0	61
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	20	1.200	0	0	1.220

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

No período em análise foram registados 2.036 processos de reclamação, 1.483 dos quais foram respondidos nos 20 dias úteis previstos pela ERSE (Artigo 46º). Nestes valores não estão incluídas as reclamações recebidas por correio electrónico.

No ano gás em análise foram sentidas dificuldades no registo de compensações, nas quais a EDP Gás Serviço Universal está a trabalhar para que estejam plenamente ultrapassadas no ano gás 2010-2011.

O prazo médio de resposta a processos de reclamações foi no global de 6 dias úteis, sendo de 12 no período homólogo.

## 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

Incluindo os pedidos de informação recebidos no call center, no período em análise registaram-se 30.498 pedidos de informação. As questões associadas a 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.

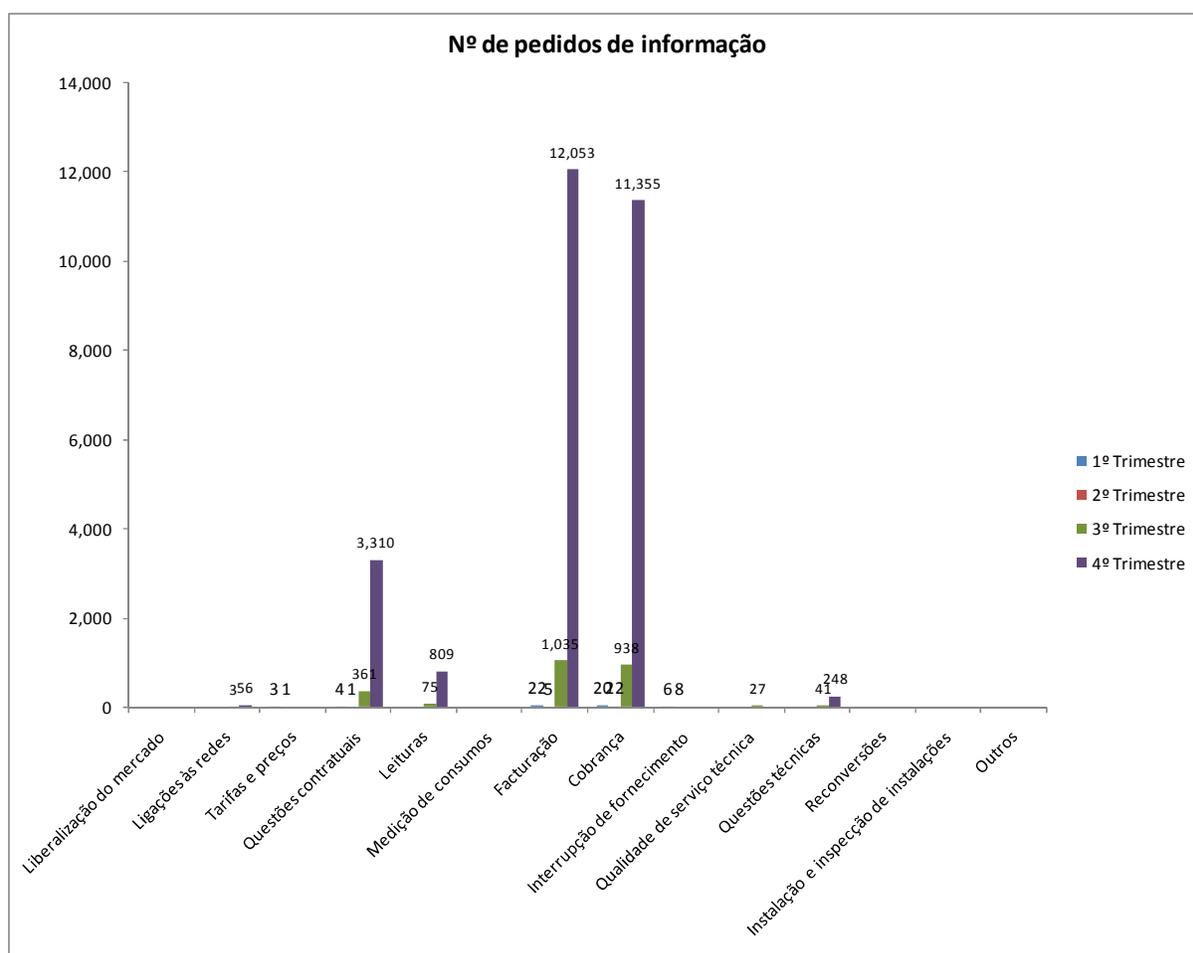


Gráfico 3.1.1 – Nº e natureza de pedidos de informação por trimestre (ano gás 2009-2010)

Por outro lado, o número total de reclamações registado foi de 2.036 estando em destaque o ciclo de facturação, cobrança e interrupção do fornecimento por falta de pagamento das facturas. A rubrica "Outros" inclui questões de tarifas e outras questões associadas ao contrato de fornecimento.

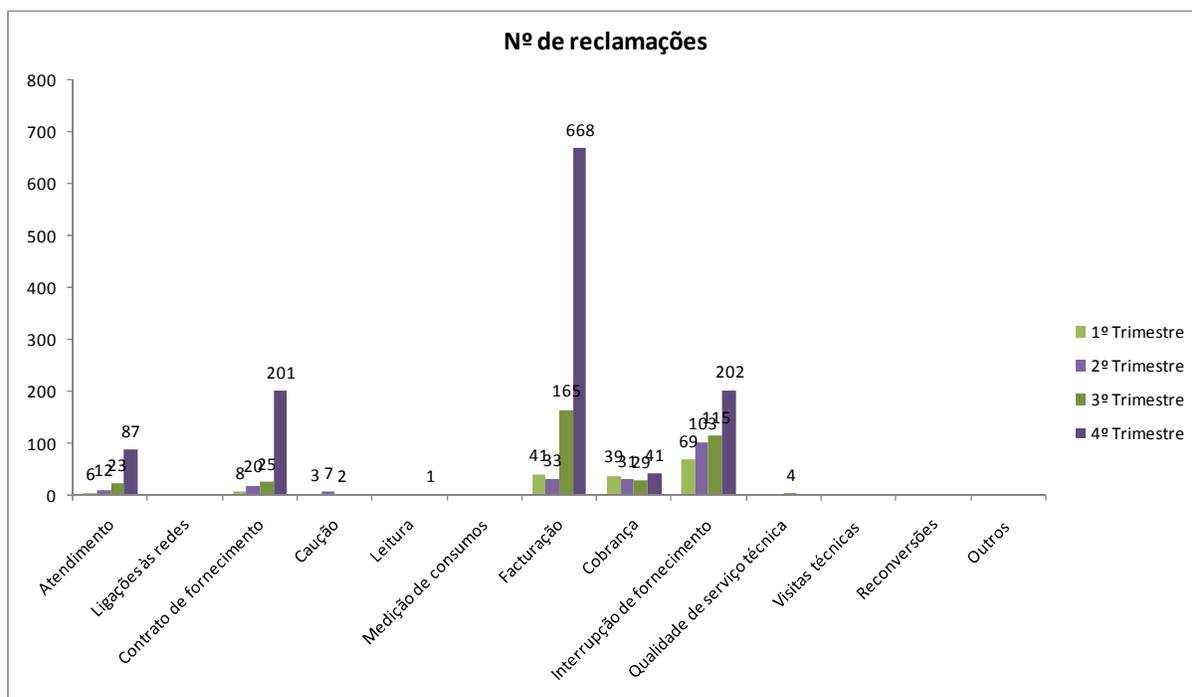


Gráfico 3.1.2 – Nº e natureza de reclamações por trimestre (ano gás 2009-2010)

### 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.