

REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Relatório Anual 2008-2009



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.....	6
3.1	Natureza dos pedidos de informação e reclamações	6
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).

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 2º ano gás, compreendido entre 1 de Julho de 2008 e 30 de Junho de 2009.

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 Portgás S.A. (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 entre as actividades mencionadas no ano gás 2008-2009, os dados de atendimento comercial (presencial e telefónico) 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

Prosseguindo a sua estratégia de acompanhamento das necessidades e expectativas dos seus Clientes e aproveitando as sinergias emergentes com a integração no Grupo EDP, a Portgás/EDP Gás Serviço Universal reforçaram o atendimento presencial ao alargar os seus pontos de atendimento para todas as lojas EDP na sua área de concessão.

Situados nos concelhos de Viana do Castelo, Braga, Guimarães, Vila Nova de Famalicão, Porto, Valongo, Gondomar, Maia, Matosinhos, Vila Nova de Gaia e Penafiel, os novos espaços da EDP Gás incluem agora doze balcões de atendimento ao público, dois dos quais nas Lojas do Cidadão do Porto e Braga, e ainda outros agentes de cobrança.

Com a abertura dos pontos de atendimento nas lojas EDP, a Portgás/EDP Gás Serviço Universal possibilitaram que os seus serviços cheguem de forma mais directa, também aos seus Clientes dos concelhos fora das zonas urbanas do Porto e de Braga, locais onde outrora teriam aqueles necessariamente que se deslocar para requisitar os serviços.

Em seguida é apresentado o cálculo do indicador de tempos de espera no atendimento presencial para o qual foram considerados os atendimentos na Loja do Cidadão do Porto, e lojas próprias do Grupo EDP.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização a) Loja de cidadão do Porto	3.222	1.384	3.909	3.716	12.232
Número de atendimentos presenciais no centro a com tempos de espera até 20 minutos	2.502	1.331	3.626	3.513	10.971
Meta ERSE = 85%	77,6%	96,2%	92,8%	94,5%	89,7%
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização b) Lojas EDP	8.915	8.205	7.374	9.437	33.931
Número de atendimentos presenciais no centro b com tempos de espera até 20 minutos	7.710	7.645	7.006	9.053	31.414
Meta ERSE = 85%	86,5%	93,2%	95,0%	95,9%	92,6%

Quadro 2.1.1 – Nº de atendimentos presenciais e nº de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 min (ano gás 2008-2009)

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, excepto no que diz respeito á Loja do Cidadão do Porto (1º trimestre). No trimestre/ano gás anterior, existiam na Loja de Cidadão do Porto dois centros de atendimento a operar com as marcas EDP e EDP Gás. Este último centro foi encerrado no final de Junho de 2008, estando todos os atendimentos de electricidade e gás a operar no centro EDP. No entanto, podemos concluir que com o alargamento da rede de lojas EDP com atendimento do sector do gás, este indicador cumpriu na globalidade os padrões definidos pela ERSE.

Tal como anteriormente referido, os dados do tempo de espera no atendimento presencial foram na sua globalidade registados no presente relatório. 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 não será no entanto 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 no ponto anterior, estão também registados neste indicador os tempos de atendimento do comercializador de último recurso e do operador da rede, 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 (ano gás 2009-2010).

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos (no atendimento telefónico centralizado)	45.769	41.087	46.176	39.196	172.228
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	38.911	37.917	40.472	32.229	149.529
Meta ERSE = 85%	85,0%	92,3%	87,6%	82,2%	86,8%

Quadro 2.1.2 – Nº de atendimentos telefónicos e nº de atendimentos telefónicos com tempos de espera até 60 seg (ano gás 2008-2009)

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	44	62	191	93	390
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	43	49	190	69	351
Meta ERSE = 100%	97,7%	79,0%	99,5%	74,2%	90,0%

Quadro 2.1.3 – Nº de pedidos de informação e nº de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis (ano gás 2008-2009)

No período em análise foram registados 390 pedidos de informação na EDP Gás Serviço Universal, 39 dos quais ultrapassaram os 15 dias previstos pela ERSE (Artigo 41º). O incremento, no número de pedidos de informação que ultrapassam os prazos estabelecidos pela ERSE, diz essencialmente respeito ao registo de acordos de pagamento e outras solicitações por parte dos clientes na plataforma informática de suporte ao acompanhamento dos pedidos de informação e reclamações. Estes processos ao implicarem interacção e negociação com os clientes têm tendência a ser mais prolongados no tempo.

O prazo médio de resposta a pedidos de informação foi no global de 6 dias úteis.

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	99	106	153	219	577
Número de reclamações respondidas até 20 dias úteis	98	98	145	204	545
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	9	2	4	15
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	0	180	40	80	300

Quadro 2.2.1 – Reclamações e compensações pagas por trimestre (ano gás 2008-2009)

No período em análise foram registados 577 processos de reclamação, 545 dos quais foram respondidos nos 20 dias úteis previstos pela ERSE (Artigo 46º). Analisados os 32 processos que impedem a EDP Gás Serviço Universal de cumprir plenamente a meta de 100% definida pelo RQS, temos a título de exemplo as seguintes situações:

- processos resultantes de reclamações de facturação, principalmente na estimativa apresentada ao cliente, calculada de acordo com o método de estimativa utilizado pela Portgás S.A. previamente à aprovação do Guia de Medição pela ERSE;
- processos de interrupção de fornecimento.

As 15 compensações pagas ainda no ano gás dizem respeito a 8 processos que transitaram do ano gás anterior e a 7 processos do ano gás 2008-2009.

As compensações dos restantes 25 processos do ano gás 2008-2009 foram pagas no decorrer do mês de Setembro de 2009.

O prazo médio de resposta a processos de reclamações foi no global de 12 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

Tal como referido no capítulo 2, no período em análise registaram-se 390 pedidos de informação. As questões associadas a facturação e cobrança pela comercializadora de último recurso foram os temas que suscitaram o maior número de contactos por parte dos clientes, tal como se pode observar no gráfico abaixo. Os pedidos de pagamento em prestações e o reforço do processo de contencioso estão na origem das solicitações dos clientes relativas a estes temas.

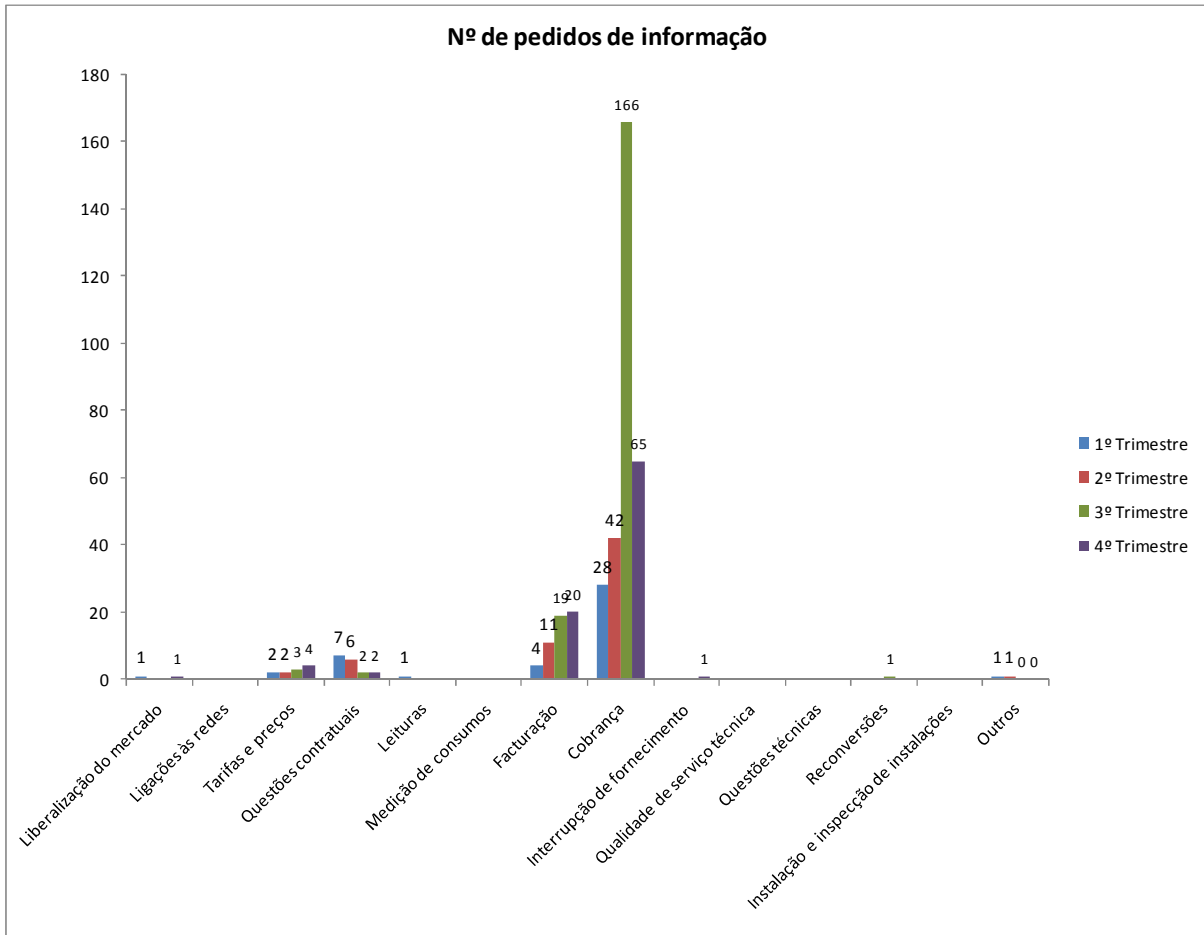


Gráfico 3.1.1 – Nº e natureza de pedidos de informação por trimestre (ano gás 2008-2009)

Por outro lado, o número total de reclamações registado foi de 577, 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 .

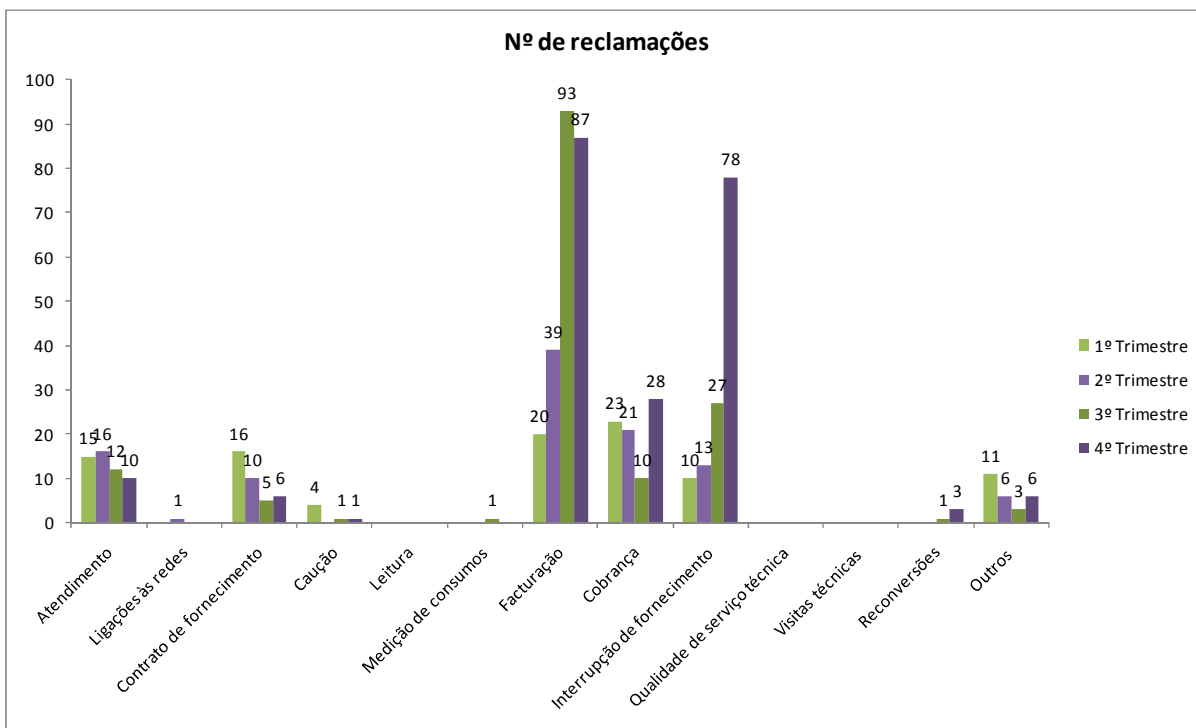


Gráfico 3.1.2 – Nº e natureza de reclamações por trimestre (ano gás 2008-2009)

A finalizar um enfoque especial para a colaboração que, através da Gestão de Clientes da EDP Gás Serviço Universal, tem sido prestada pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos em matéria de progresso nas relações institucionais – e muito particularmente para o processo de desmaterialização do processo de tratamento de reclamações e resolução de conflitos.

3.2 Divulgação de informação na internet

A EDP Gás Serviço Universal no seu site da internet (www.edpgas.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 facturação e pagamento.
- Serviços.
- Informação de qualidade de serviço, e outras normas aplicáveis.
- Outras informações consideradas relevantes.