

REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Relatório Anual



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	Visitas combinadas às instalações dos clientes	7
3.3	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).

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 1º ano gás, compreendido entre 1 de Julho de 2007 e 30 de Junho de 2008.

Constituída juridicamente a 27 de Julho de 2007, a EDP Gás Serviço Universal iniciou a sua efectiva actividade a partir de 1 de Janeiro de 2008, pelo que os dados apresentados neste relatório dizem apenas respeito ao 3º e 4º trimestres do ano gás em análise.

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). Adicionalmente são descritos os principais factos ocorridos no ano e que influenciaram os resultados obtidos nos indicadores apresentados.

Dado que é o 1º ano gás em que se aplicou o RQS, o relatório anual de qualidade de serviço carece de comparação com o período homólogo.

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 Serviço Universal (comercializador de último recurso retalhista) e a Portgás S.A. (operador da rede de distribuição, a actuar sob a marca EDP Gás) 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, são apresentados de seguida os dados globais para ambas as empresas no 3º e 4º trimestre, no que diz respeito aos meios de atendimento. O início efectivo da actividade da comercializadora de último recurso retalhista a 1 de Janeiro de 2008 faz com que os dados do 1º e 2º trimestres sejam apresentados em relatório próprio da Portgás S.A.

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 treze balcões de atendimento ao público, dois dos quais nas Lojas do Cidadão do Porto e Braga.

Especial novidade nas novas lojas do Porto e de Braga é encontrar uma máquina de pagamento automático de facturas em dinheiro, possibilitando assim aos Clientes, evitar as filas de espera que eventualmente existirão nos balcões.

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 (por trimestre) para o qual foram considerados os atendimentos na Loja do Cidadão do Porto, de Braga e lojas do Grupo EDP.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre		Ano Gás Acumulado
	3	4	
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização Loja de cidadão do Porto	6.985	2.243	9.228
Número de atendimentos presenciais no centro a com tempos de espera até 20 minutos	5.959	2.069	8.028
Meta ERSE = 85%	85,3%	92,2%	87,0%
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização Loja de cidadão de Braga	5.896	5.040	10.936
Número de atendimentos presenciais no centro b com tempos de espera até 20 minutos	5.751	4.874	10.625
Meta ERSE = 85%	97,5%	96,7%	97,2%
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização Lojas EDP	7.160	7.801	14.961
Número de atendimentos presenciais no centro b com tempos de espera até 20 minutos	6.722	7.698	14.420
Meta ERSE = 85%	93,9%	98,7%	96,4%

Quadro 2.1.1 – N° de atendimentos presenciais e n° de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 min (ano gás 2007-2008)

Da análise do quadro 2.1.1, conclui-se que todos os centros de atendimento presencial cumprem a meta estabelecida pela ERSE com um tempo de espera até 20min no 3º e 4º trimestres do ano gás. O decréscimo do número de atendimentos na Loja de Cidadão do Porto no último trimestre, coincide com a previsão de encerramento deste centro de atendimento no final do mês de Junho de 2008, pelo que os clientes foram ao longo do trimestre recaminhados para a Loja EDP presente no mesmo local.

Tal como anteriormente referido, a partir do 3º trimestre todos os tempos de espera foram afectos à EDP Gás – Serviço Universal, dado que o atendimento presencial na Loja do Cidadão do Porto, de Braga e nas Lojas EDP é centralizado e indiferenciado por tema.

Tempo de espera no atendimento telefónico centralizado

O cálculo deste indicador nos dois primeiros trimestres do ano gás de 2007-2008 foi realizado de forma agregada para a linha de atendimento de clientes e para a linha de emergência (da responsabilidade do operador da rede de distribuição). No entanto, e tal como já referido no ponto anterior, a partir de 1 de Janeiro de 2008 foram isolados os dados para o atendimento a clientes na EDP Gás Serviço Universal (comercializadora de último recurso), já que também este meio é partilhado com a operadora de distribuição, não sendo possível isolar os contactos para cada uma das actividades.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre		Ano Gás Acumulado
	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos (no atendimento telefónico centralizado)	36.949	32.244	69.192
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	34.882	30.800	65.682
Meta ERSE = 85%	94,4%	95,6%	94,9%

Quadro 2.1.2 – N° de atendimentos telefónicos e n° de atendimentos telefónicos com tempos de espera até 60 seg (ano gás 2007-2008)

Da análise do quadro, conclui-se que o indicador nos dois últimos trimestres do ano 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, quer por via electrónica, quer por correio, ou adquirida nos pontos de atendimento telefónico ou presencial acima referidos. A gestão deste processo é apoiada numa aplicação em SAP R/3 expressamente criada para esse efeito em 2004 .

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço			Ano Gás Acumulado
	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	107	69	176
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	107	67	174
Meta ERSE = 100%	100,0%	97,1%	98,9%

Quadro 2.1.3 – Nº de pedidos de informação e nº de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis (ano gás 2007-2008)

No período em análise foram registados 176 pedidos de informação na EDP Gás Serviço Universal, dois dos quais ultrapassaram os 15 dias previstos pela ERSE (Artigo 41º). Analisados os 2 processos que impedem a EDP Gás – Serviço Universal de cumprir plenamente a meta de 100% definida pelo RQS, foi identificado um problema técnico com a aplicação de gestão de pedidos de informação e reclamações. Este problema está no entanto a ser ultrapassado através de relatórios periódicos para controlar os prazos de resposta dos processos pendentes.

O prazo médio de resposta a pedidos de informação foi no global de 3 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 acima referidos, e a gestão deste processo é apoiada numa aplicação em SAP R/3.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço			Ano Gás Acumulado
	3	4	
Número total de reclamações respondidas até 20 dias úteis	61	44	95
Número de reclamações respondidas em prazo superior a 20 dias úteis	0	11	11
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	0	0
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	0	0	0

Quadro 2.2.1 – Reclamações e compensações pagas por trimestre (ano gás 2007-2008)

No período em análise foram registados 106 processos de reclamação, 95 dos quais foram respondidos nos 20 dias úteis previstos pela ERSE (Artigo 46º). Analisados os 11 processos que impedem a EDP Gás Serviço Universal de cumprir plenamente a meta de 100% definida pelo RQS, temos as seguintes situações:

- 8 processos resultantes de um problema técnico com a aplicação de gestão de pedidos de informação e reclamações. Este problema está no entanto a ser ultrapassado através de relatórios periódicos para controlar os prazos de resposta dos processos pendentes. Os clientes afectados por esta situação receberão a respectiva compensação prevista no Artigo 47º do RQS;
- 2 processos de reclamação de cobranças que foram resolvidos no próprio dia da reclamação no centro de atendimento, através de emissão de crédito, mas cujo envio para registo central na aplicação de gestão de

reclamações e pedidos de informação foi efectuado fora dos prazos previstos pela ERSE. Dado que os clientes foram ressarcidos dos seus créditos no próprio dia da reclamação, não serão pagas compensações;

- um processo de reclamação relativo a um pedido de ligação não efectuado, dado que o cliente não efectuou as correcções solicitadas na instalação de gás, por forma a cumprir as normas técnicas aplicáveis. Para este processo não será efectuado o pagamento de compensação.

As compensações dos processos acima referidos serão pagas no 1º trimestre do ano gás 2009-2010.

O prazo médio de resposta a processos de reclamações foi no global de 8 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 176 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.

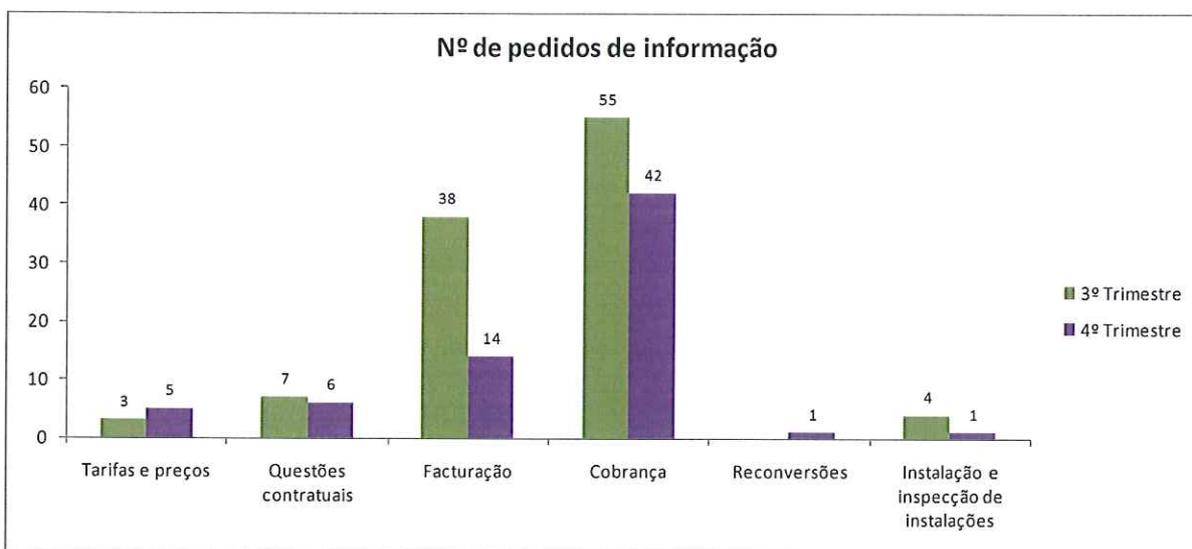


Gráfico 3.1.1 – Nº e natureza de pedidos de informação por trimestre (ano gás 2007-2008)

Por outro lado, o número total de reclamações registado foi de 106, 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 (tema que suscita o maior número de reclamações nesta rubrica) e outras questões associadas a actividades de inspecção.

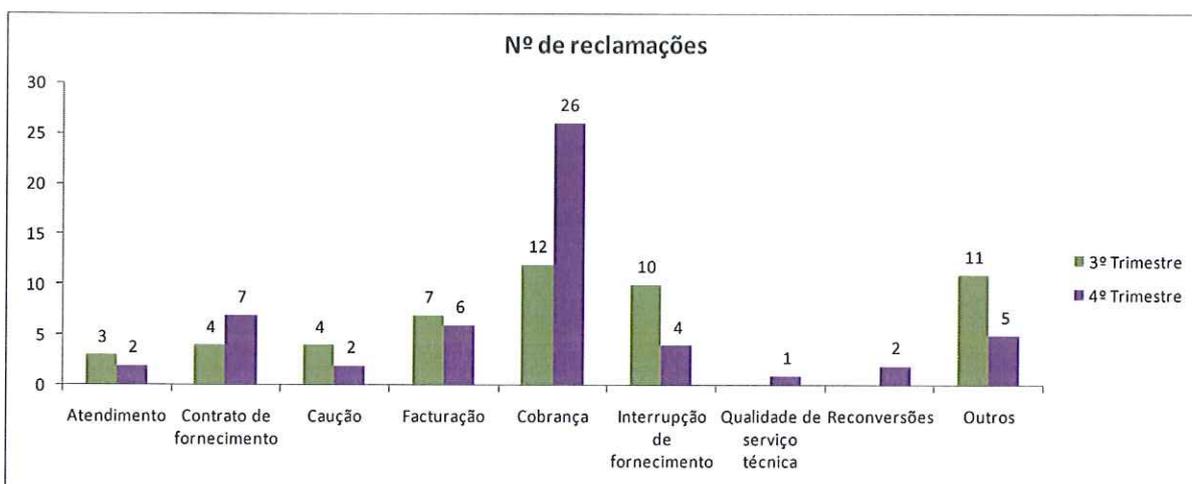


Gráfico 3.1.2 – Nº e natureza de reclamações por trimestre (ano gás 2007-2008)

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, que entrará em breve num novo patamar de progresso tecnológico, para os vários organismos de defesa do consumidor e, finalmente, para os Centros de Arbitragem voluntária de conflitos de consumo com a participação em alguns seminários e encontros acerca das relações de consumo e com os consumidores.

3.2 Visitas combinadas às instalações dos clientes

Não se verificaram visitas combinadas com os clientes, no âmbito da actividade de comercialização.

3.3 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:

- a) Contactos do respectivo comercializador e operadores de rede.
- b) Modalidades de atendimento e respectivo horário de funcionamento.
- c) Serviços disponibilizados.
- d) Preços e opções tarifárias disponíveis.
- e) Contratos de fornecimento de gás natural.
- f) Outra informação considerada relevante.