

REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Relatório Anual 2011-2012



gás

serviço universal

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
4	Estudo da eficácia da comunicação escrita.....	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 dos Serviços Energéticos (ERSE), o relatório anual previsto no Regulamento de Qualidade de Serviço – Capítulo IV. O período em análise diz respeito ao 5º ano gás, compreendido entre 1 de Julho de 2011 e 30 de Junho de 2012.

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.

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 Matosinhos e da Maia.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2011-2012 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização a) Loja de Matosinhos	1.025	923	876	771	3.595
Número de atendimentos presenciais no centro a com tempos de espera até 20 minutos	954	881	793	642	3.270
Meta ERSE = 85%	93,1%	95,4%	90,5%	83,3%	91,0%
Número total de atendimentos presenciais no centro de atendimento objecto de monitorização b) Loja de Maia	836	728	604	711	2.879
Número de atendimentos presenciais no centro b com tempos de espera até 20 minutos	808	724	585	663	2.780
Meta ERSE = 85%	96,7%	99,5%	96,9%	93,2%	96,6%
Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera inferior ou igual a 20 minutos (0-100)	94,7%	97,2%	93,1%	88,1%	93,5%

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 93,5%.

A separação operacional dos temas do operador da rede e do comercializador de último recurso foi iniciada no 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 2011-2012:

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano Gás 2011-2012 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos (no atendimento telefónico centralizado)	47.727	46.095	58.042	54.332	206.196
Número total de desistências no atendimento telefónico centralizado	640	740	998	1.047	3.425
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	45.778	43.444	54.474	51.700	195.396
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	535	650	680	526	2.391
Meta ERSE = 85%	95,8%	94,1%	93,4%	94,3%	94,4%

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 2011-2012 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	1.194	1.745	5.530	5.312	13.781
Número de pedidos de informação escritos respondidos	1.188	1.739	5.462	5.309	13.698
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	1.188	1.739	5.458	5.296	13.681
Meta ERSE = 100%	99,5%	99,7%	98,7%	99,7%	99,3%

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 13 781 pedidos de informação na EDP Gás Serviço Universal, tendo sido respondidos 13 698, 17 dos quais ultrapassaram os 15 dias previstos pela ERSE (Artigo 41º).

O prazo médio de resposta a pedidos de informação foi inferior a 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 2011-2012 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações recebidas	1.326	1.150	1.431	1.373	5.280
Número total de reclamações respondidas	1.461	1.082	1.379	1.329	5.251
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	1.417	1.049	1.289	1.284	5.039
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	0	0	59	59
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	0	0	0	1.180	1.180

Quadro 2.2.1 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram registados 5.280 processos de reclamação, tendo sido respondidas 5.251 reclamações, 5.039 das quais no prazo de 15 dias úteis previstos pela ERSE (Artigo 46º). No ano gás 2011-2012 foram pagas 59 compensações por não cumprimento do prazo de resposta, no montante de 1.180€

O prazo médio de resposta a processos de reclamações foi no global de 11 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 13.781 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.

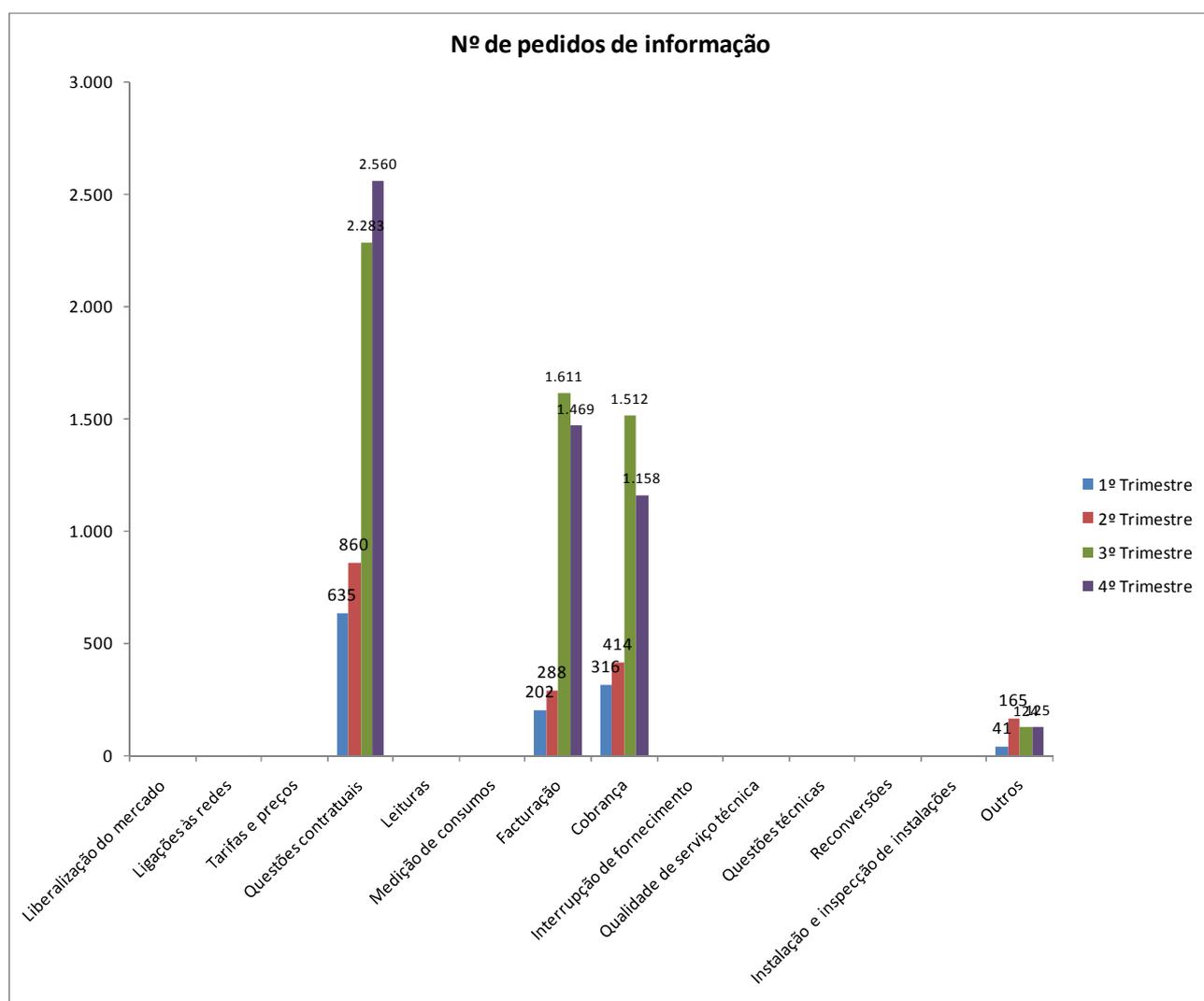


Gráfico 3.1.1 –temas com maior nº de pedidos de informação por trimestre (ano gás 2011-2012)

Por outro lado, o número total de reclamações registado foi de 5.280, estando em destaque as questões relacionadas com facturação, atendimento e tarifas e preços.

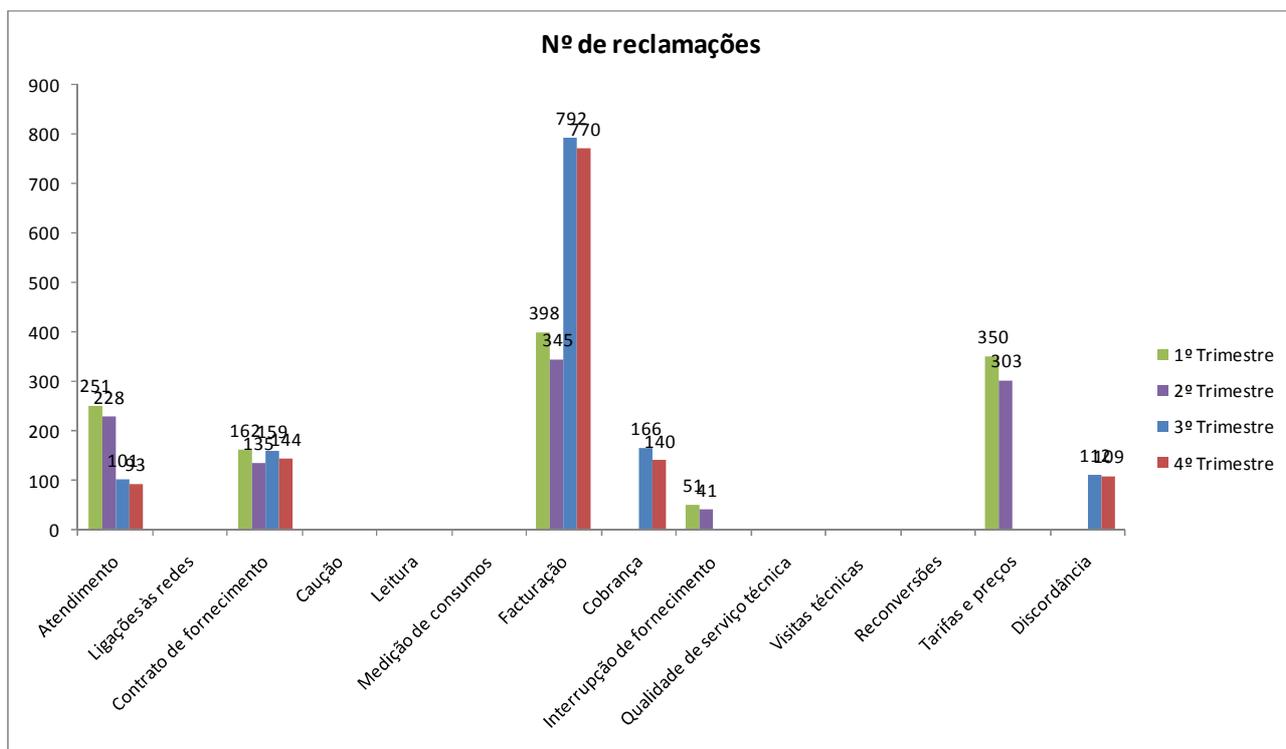


Gráfico 3.1.2 – temas com maior Nº e de reclamações por trimestre (ano gás 2011-2012)

No quadro seguinte apresentam-se as reclamações por entidade:

Reclamações por entidade	Trimestre				Ano Gás 2011-2012 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de reclamações recebidas de clientes	1232	1069	1359	1297	4957
Número de reclamações recebidas de comercializadores	0	0	0	0	0
Número de reclamações recebidas de associações de consumidores	17	17	16	23	73
Número de reclamações recebidas de entidades administrativas	52	48	44	50	194
Número de reclamações recebidas de outras entidades	25	16	12	3	56

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.

4 Estudo da eficácia da comunicação escrita

O Artigo 53º 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 recepção pelos clientes de pré-avisos de interrupção do fornecimento e de facturas.

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 actividade de impressão e envelopagem de documentos para envio aos seus clientes, designada por "finishing", um contrato de prestação de serviços com a empresa Logica, sendo a actividade de expedição propriamente dita assegurada pelos CTT.

Em termos procedimentais, a Logica 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 Logica estão integradas com as instalações dos CTT, em Sacavém, sendo por isso garantida a transmissão da totalidade da documentação envelopada pela Logica aos CTT.

O contrato de prestação de serviços existente entre a EDP Gás SU e a Logica, relativo à actividade 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 efectuada 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 Logica até às 9h 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 gás 2011-2012 a percentagem de correspondência remetida pela EDP Gás SU devolvida situou-se entre os 0,75% no primeiro trimestre do ano gás e os 0,4% no último trimestre do ano gás. A percentagem de devoluções foi diminuindo ao longo do ano gás tendo em média rondado os 0,5%.

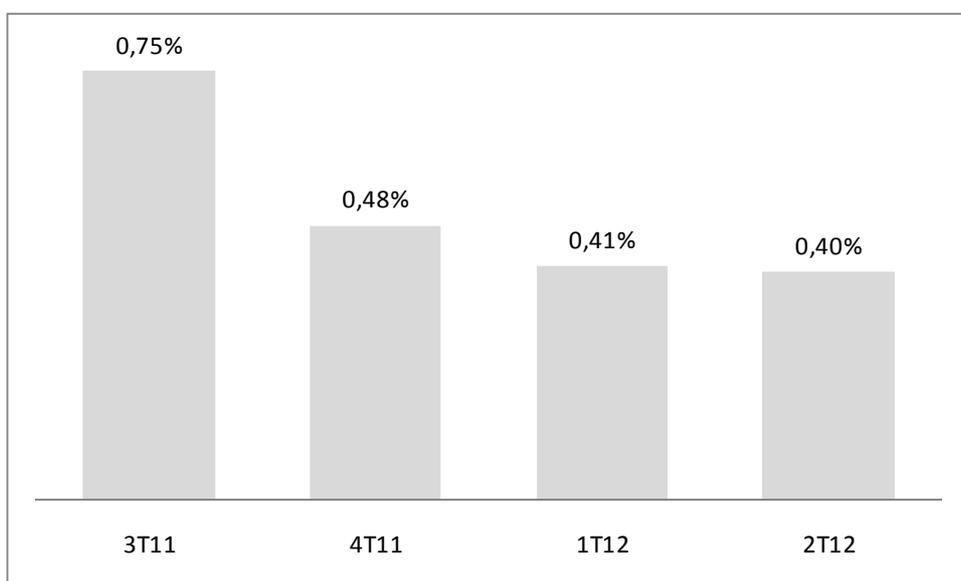


Gráfico 4.1 – percentagem de correspondência devolvida

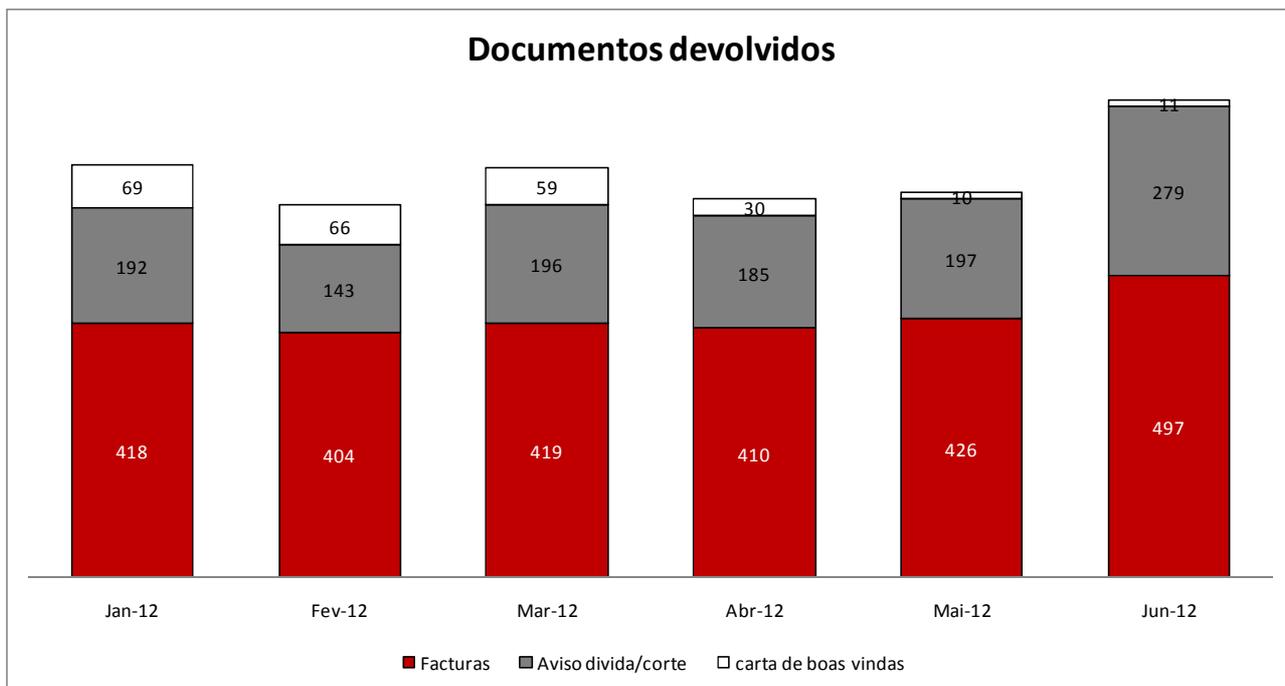


Gráfico 4.2 – documentos devolvidos por tipo de correspondência

Quando analisamos as devoluções por tipo de correspondência, verificamos que a percentagem de avisos de corte devolvidos (cerca de 1%) é superior à percentagem de facturas devolvidas (cerca de 0,3%).

	FACTURAS		AVISOS DÍVIDA / CORTE	
	1T12	2T12	1T12	2T12
Devolvido	1.241	1.333	531	661
Emitido	445.147	452.856	52.426	55.350
Rácio	0,28%	0,29%	1,01%	1,19%

Quadro 4.2 – percentagem de facturas e avisos de corte devolvidas

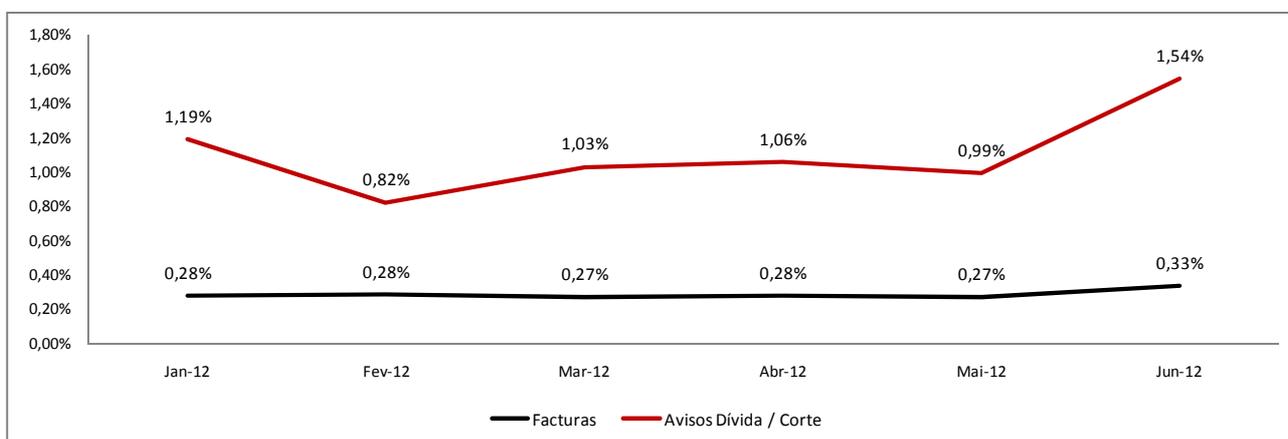


Gráfico 4.3 – documentos devolvidos por tipo de correspondência

Consideramos que é possível concluir que, independentemente do tipo de documentação enviada (factura, aviso de corte, etc.), os níveis de devolução são residuais, estando por isso garantida a eficácia da comunicação.