



gás
serviço universal

RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO 2016

EDP Gás Serviço Universal
março de 2017

ÍNDICE

1	ENQUADRAMENTO.....	4
2	INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL	6
2.1	INDICADORES GERAIS	6
2.2	INDICADORES INDIVIDUAIS.....	8
3	OUTRA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....	13
3.1	REGIME JURÍDICO DOS CALL CENTERS	13
3.2	CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS	13
3.3	DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO NA INTERNET	14
4	ESTUDO DA EFICÁCIA DA COMUNICAÇÃO ESCRITA	16



gás
serviço universal

1

ENQUADRAMENTO

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) pelo Despacho nº19 624-A/2006, de 25 de setembro, tendo sido revisto e republicado através do Despacho nº4 878/2010, de 18 de março e pelo Regulamento nº139-A/2013 de 16 de abril de 2013. O RQS tem por objeto 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 infraestruturas do sector (operadores das redes de distribuição, operador da rede de transporte, operadores de armazenamento subterrâneo e operadores de terminal de receção, 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 ano civil 2016.



gás
serviço universal

2

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

2 INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

A avaliação da qualidade de serviço comercial prestada pelo operador da rede de distribuição deve ser feita com base em indicadores de natureza comercial, para os quais a ERSE estabelece os padrões mínimos a cumprir.

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 5 do artigo 23º do RQS, não obstante os procedimentos definidos garantem a separação de dados entre as atividades e a apresentação de indicadores separadamente.

2.1 INDICADORES GERAIS

Tempo de espera no atendimento presencial

Os pontos de atendimento nas lojas EDP possibilitam que os serviços cheguem de forma mais direta aos seus clientes, em todos os concelhos em que a EDP Gás Serviço Universal marca presença.

Em seguida é apresentado o indicador de tempos de espera no atendimento presencial, para o qual foram considerados os atendimentos na loja do cidadão do Porto e loja de Gaia (seleccionados os centros que, no seu conjunto, tenham representado pelo menos 40% do número total de atendimentos verificados no ano anterior).

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização	465	170	242	134	1.011
Número de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização com tempos de espera até 20 minutos	462	155	235	128	980
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	99,4%	91,2%	97,1%	95,5%	96,9%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	3	7	4	5	4

Nota: os centros de atendimento objecto de monitorização foram as lojas do cidadão de Porto e loja de Gaia

Quadro 1 – Nº de atendimentos presenciais e nº de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 min

No ano 2016, o tempo de espera no atendimento presencial foi inferior a 20 minutos em 96,9% dos casos e o tempo médio de espera foi de 4 minutos.

Observando o indicador por centro de atendimento separadamente, nos quadros 1.1 e 1.2, podemos verificar que o tempo médio de espera na loja do cidadão do Porto foi de 3 minutos e que 98,2% dos atendimentos nessa loja tiveram tempo de espera inferiores a 20 minutos. Já a loja de Gaia o tempo médio de espera foi de 7 minutos e 94% dos atendimentos tiveram um tempo de espera inferior a 20 minutos.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais na loja do cidadão do Porto	425	45	221	22	713
Número de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 minutos	422	41	216	21	700
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	99,3%	91,1%	97,7%	95,5%	98,2%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	2	6	3	4	3

Quadro 1.1 – Nº de atendimentos presenciais e nº de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 min na loja do cidadão do Porto

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais na loja de Gaia	40	125	21	112	298
Número de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 minutos	40	114	19	107	280
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	100,0%	91,2%	90,5%	95,5%	94,0%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	6	8	9	5	7

Quadro 1.2 – Nº de atendimentos presenciais e nº de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 min na loja de Gaia

Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial

No quadro abaixo é apresentado o indicador de tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial no ano 2016:

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos de âmbito comercial	11.638	10.204	8.286	7.446	37.574
Número total de desistências no atendimento telefónico centralizado	237	193	193	186	809
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	10.823	9.356	7.446	6.552	34.177
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	126	103	112	116	457
% de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	92,1%	90,9%	89,0%	87,2%	90,1%

Quadro 2 – Nº de atendimentos telefónicos e nº de atendimentos telefónicos com tempos de espera até 60 seg.

Conclui-se que, durante o ano 2016, foi sempre possível manter um elevado nível de cumprimento do indicador de atendimento telefónico, tendo 90% dos atendimentos telefónicos sido atendidos com tempo de espera inferior a 60 segundos.

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 rececionados por escrito, ou nos pontos de atendimento telefónico ou presencial.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	735	655	564	402	2.356
Número de pedidos de informação escritos respondidos	729	652	560	390	2.331
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	729	650	559	389	2.327
Tempo médio de resposta a pedidos de informação apresentados por escrito (dias úteis)	0,22	0,29	0,32	0,36	0,29
Meta ERSE = 90%	99,2%	99,2%	99,1%	96,8%	98,8%

Quadro 3 – Nº de pedidos de informação e nº de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis

No período em análise foram registados 2.356 pedidos de informação na EDP Gás Serviço Universal, dos quais 29 ultrapassaram os 15 dias de resposta estabelecidos pela ERSE (Artigo 41º). A percentagem de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis situou-se nos 98,8%, cumprindo a meta de 90% estabelecida no RQS.

As questões associadas a cobrança e dívida, contratação e faturação são os temas que suscitam o maior número de contactos por parte dos clientes, tal como se pode observar no gráfico abaixo.

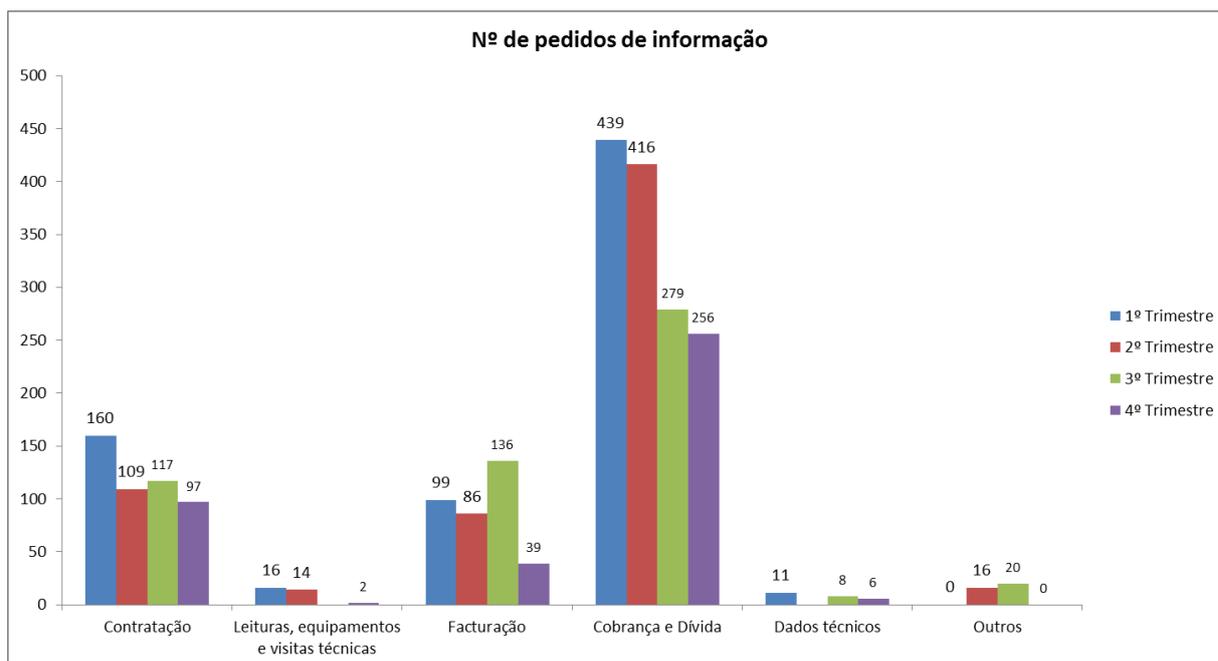


Gráfico 1 – Temas com maior nº de pedidos de informação por trimestre

2.2 INDICADORES INDIVIDUAIS

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 recebidas por escrito, por via electrónica ou correio, ou adquirida nos pontos de atendimento telefónico ou presencial.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações recebidas	290	222	165	109	786
Número total de reclamações respondidas	290	222	165	108	785
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	290	220	160	108	778
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	2	3	0	5
Situações exclusão pagamento compensações	0	0	2	1	3
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	0	40	60	0	100
Tempo médio de resposta a reclamações (dias uteis)	4,1	6,1	5,2	4,3	4,9

Quadro 4 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram registados 786 processos de reclamação, dos quais 778 foram respondidos no prazo de 15 dias úteis previstos pela ERSE (Artigo 47º).

Foram pagas 5 reclamações a clientes por não cumprimento do prazo estabelecido no RQS.

O prazo médio de resposta a processos de reclamações foi no global de 4,9 dias úteis.

No gráfico abaixo pode-se verificar que os temas que suscitaram mais reclamações foram os relacionados com faturação, cobrança e dívida e contratação.

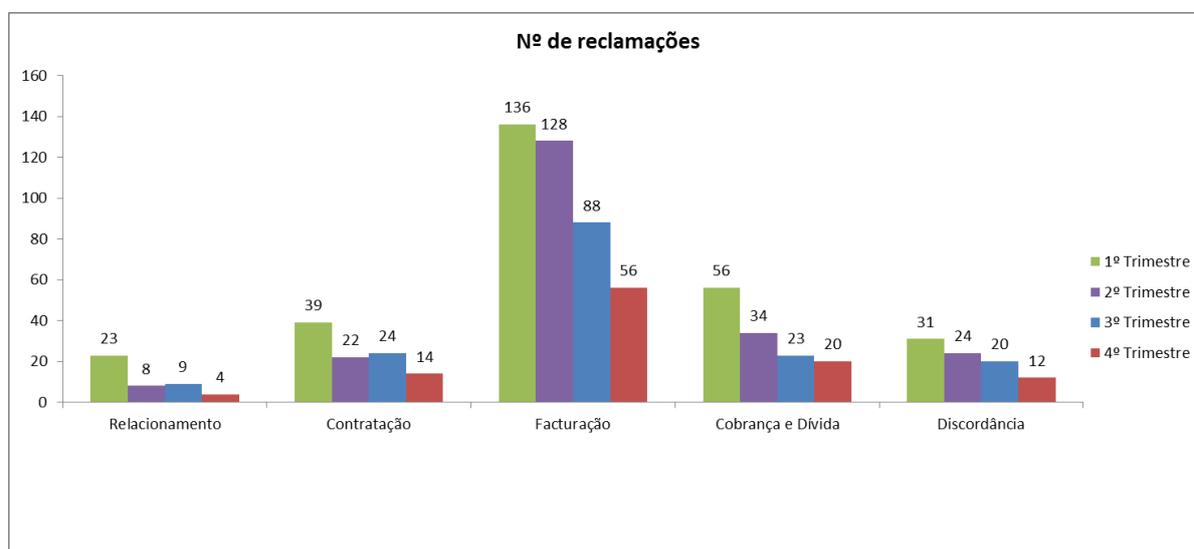


Gráfico 2 – Temas com maior nº de reclamações por trimestre

Visita combinada

No quadro abaixo apresentamos o número de visitas combinadas realizadas por trimestre:

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de visitas combinadas agendadas	1.532	1.012	910	909	4.363
Número total de visitas combinadas realizadas	423	282	371	335	1.411
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	423	279	371	335	1.408
Número de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	0	3	0	0	3
Montante de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	0	60	0	0	60
Número de anulações ou remarcações de visita combinada feitas com a antecedência mínima de 12 horas relativamente ao início do intervalo acordado	1.109	701	539	574	2.923
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente	0	29	0	0	29
Número de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	0	29	0	0	29
Montante de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	0	580	0	0	580

Quadro 5 – Visitas combinadas e compensações pagas por trimestre

No período analisado foram realizadas 1.411 visitas combinadas às instalações dos clientes, 3 das quais ultrapassaram o prazo previsto no artº 45º do RQS (visita iniciada no intervalo de 2,5 horas acordado) e deram, portanto, lugar ao pagamento de compensações no valor total de 60 euros.

Segundo o mesmo artº 45º a ausência do cliente na instalação no período da visita combinada confere ao operador da rede de distribuição o direito de compensação. No ano 2016 foram cobradas aos clientes 29 compensações por ausência em visita combinada no valor de 580 euros.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente

O artigo 46º do RQS estabelece que, ultrapassada a situação que deu origem à interrupção do fornecimento, o operador da rede de distribuição deve repor o fornecimento de gás natural no prazo máximo de 12 horas no caso de clientes domésticos, 8 horas no caso de clientes não domésticos e no prazo de 4 horas caso o cliente solicite o restabelecimento urgente. No caso de incumprimento dos prazos o cliente tem direito à compensação prevista no Artigo 48º.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	1.557	1.736	1.490	1.045	5.828
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	704	868	836	521	2.929
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	637	762	736	441	2.576
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	636	761	714	441	2.552
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1	1	22	0	24
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	20	20	440	0	480
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	11	13	10	11	45

Quadro 6 – Restabelecimento de fornecimento por facto imputável ao cliente e compensações pagas por trimestre

Durante o ano 2016 foram efetuadas 5.828 interrupções por facto imputável ao cliente e realizados 2.576 restabelecimentos de fornecimento. Foram pagas 24 compensações por incumprimento do prazo estabelecido no artº 46º RQS a clientes da EDP Gás Serviço Universal.



3

OUTRA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

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 REGIME JURÍDICO DOS CALL CENTERS

O atendimento telefónico em centros de relacionamento (call centres) deve permitir que, caso não seja possível efetuar o atendimento até aos 60 segundos de tempo de espera em linha, o cliente deixe o seu contacto e identificação da finalidade da chamada, nos termos e para os efeitos do Decreto-lei nº 134/2009, de 2 de junho. Nestes casos o cliente deve ser contactado no prazo máximo de dois dias úteis.

Cabe à ERSE monitorizar o cumprimento deste Decreto-lei pelas empresas.

Como se pode verificar no quadro abaixo, durante o ano 2016, houve 278 situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos e em que o cliente deixou o seu contacto. Em todas elas os clientes foram contactados posteriormente. O tempo médio de resposta foi de 1 dia útil, inferior aos 2 dias uteis estabelecidos no decreto-lei.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2016 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	72	66	69	71	278
Número de contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos	72	66	69	71	278
tempo médio de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	1,1	1,0	0,9	0,9	1,0

Quadro 7 – Situações em que não foi possível o atendimento telefónico até 60s e o cliente deixou contacto e tempo médio de resposta após contacto, por trimestre

3.2 CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS

Consideram-se clientes com necessidades especiais aqueles com limitações no domínio da visão, da audição, da comunicação oral ou limitações do olfato que impossibilitem a deteção de gás natural.

O registo dos clientes com necessidades especiais é voluntário e da exclusiva responsabilidade do cliente. A solicitação do registo é efetuada junto do respetivo comercializador ou comercializador de último recurso retalhista com o qual o cliente celebrou o contrato de fornecimento.

Até final do ano 2016 não existem clientes com necessidades especiais registados na base de dados da EDP Gás Serviço Universal.

3.3 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 26º 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 faturação e pagamento;
- Serviços;
- Informação de qualidade de serviço e outras normas aplicáveis;
- Código de conduta;
- Outras informações consideradas relevantes.



4

ESTUDO DA EFICÁCIA DA COMUNICAÇÃO ESCRITA

4 ESTUDO DA EFICÁCIA DA COMUNICAÇÃO ESCRITA

O Artigo 54º 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 faturas.

Neste contexto, apresentamos de seguida uma descrição das atividades associadas à elaboração, expedição e entrega de comunicações aos clientes da EDP Gás Serviço Universal bem como dos controlos de qualidade estabelecidos de forma a garantir a eficácia acima referida.

A EDP Gás Serviço Universal tem, para a sua atividade de impressão e envelopagem de documentos para envio aos seus clientes, designada por “finishing”, um contrato de prestação de serviços com a empresa CGI, sendo a atividade de expedição propriamente dita assegurada pelos CTT.

Em termos procedimentais, a CGI recebe do “Centro de Processamento de Dados” (CPD) os ficheiros dos documentos que a EDP Gás Serviço Universal pretende remeter aos seus clientes, processando os mesmos.

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

O contrato de prestação de serviços existente entre a EDP Gás Serviço Universal e a CGI, relativo à atividade 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 efetuada 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 CGI até às 06:30h 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 2016 a percentagem de correspondência remetida pela EDP Gás Serviço Universal foi em média de 0,26%, ligeiramente superior à média de 2015 que se situou em 0,22%.

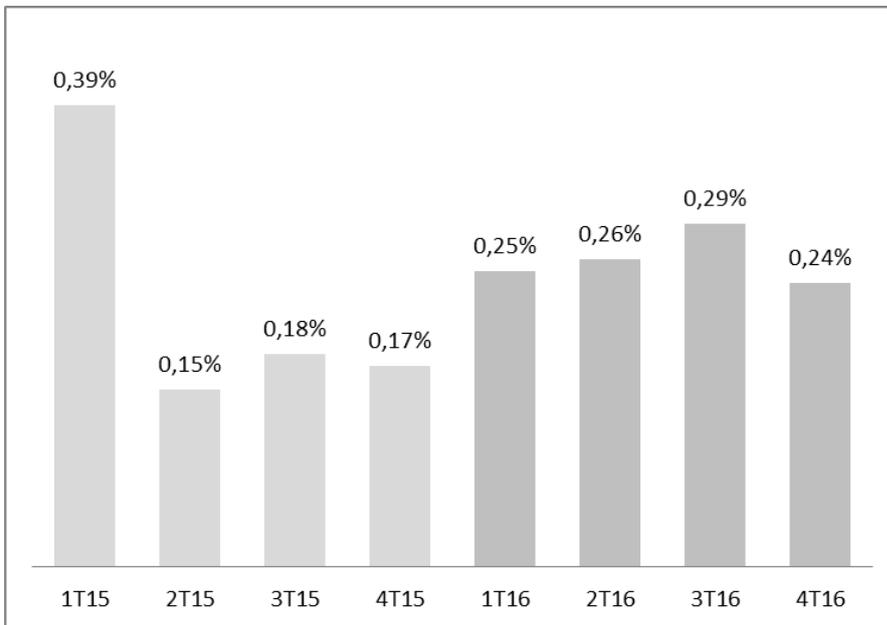


Gráfico 3 – percentagem de correspondência devolvida

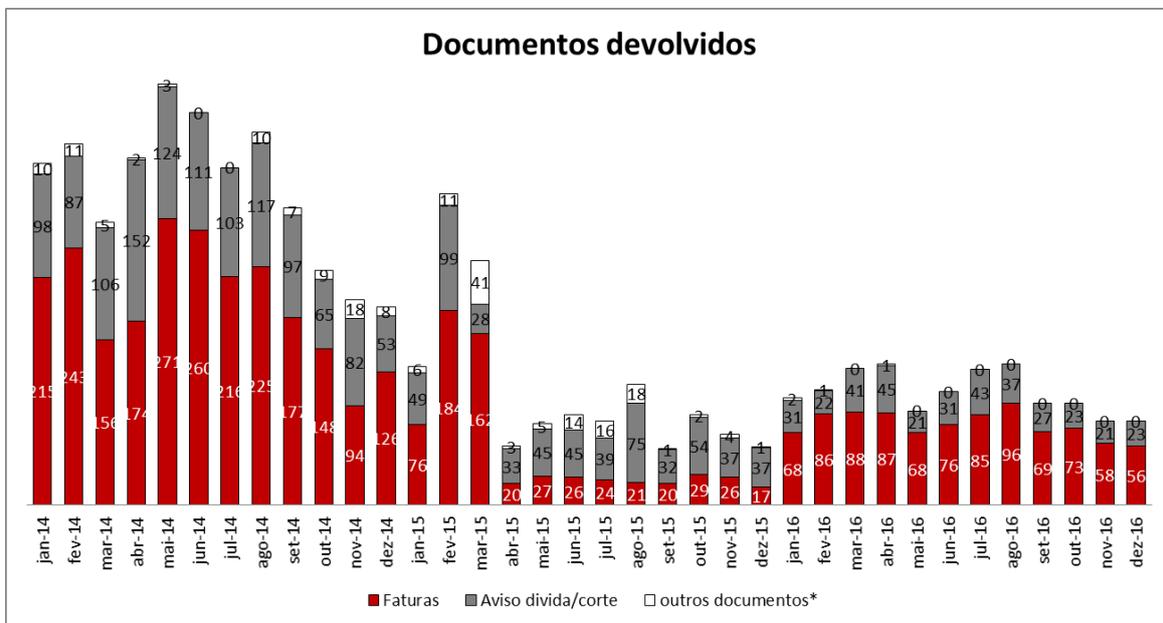


Gráfico 4 – documentos devolvidos por tipo de correspondência

No gráfico 4 podemos verificar que a tendência de forma geral é de diminuição do número de documentos devolvidos.

Quando analisamos as devoluções por tipo de correspondência, verificamos que a percentagem de avisos de corte devolvidos (entre 0,30% e 0,44%) é superior à percentagem de faturas devolvidas (entre 0,22% e 0,25%), embora se tenha reduzido a diferença.

	FACTURAS							
	1T15	2T15	3T15	4T15	1T16	2T16	3T16	4T16
Devolvido	422	73	65	72	242	231	250	187
Emitido	146.682	120.537	121.129	107.132	106.509	94.347	98.093	86.117
Rácio	0,29%	0,06%	0,05%	0,07%	0,23%	0,24%	0,25%	0,22%

Quadro 8 – percentagem de faturas devolvidas

	AVISOS DÍVIDA / CORTE							
	1T15	2T15	3T15	4T15	1T16	2T16	3T16	4T16
Devolvido	176	123	146	128	94	97	107	67
Emitido	23.122	20.759	16.069	14.579	31.756	30.430	24.394	20.722
Rácio	0,76%	0,59%	0,91%	0,88%	0,30%	0,32%	0,44%	0,32%

Quadro 9 – percentagem de avisos dívida/corte devolvidos



Gráfico 5 – documentos devolvidos por tipo de correspondência (ano 2016)

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



Rua Linhas de Torres, 41 – 4350-214 Porto
Tel. [+351] 225 071 400
www.edpgassu.pt

RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2016