



gás
serviço universal

RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO 2017

EDP Gás Serviço Universal
março de 2018

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.....	12
3.1	REGIME JURÍDICO DOS CALL CENTERS	12
3.2	CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS	12
3.3	DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO NA INTERNET.....	13
4	ESTUDO DA EFICÁCIA DA COMUNICAÇÃO ESCRITA	15



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. A revisão mais recente teve lugar em 2017, aquando da revisão regulamentar do setor elétrico, altura em que surgiu um Regulamento da Qualidade de Serviço comum aos setores do gás e da eletricidade (Regulamento 629/2017, de 20 de dezembro).

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 (2013) – Capítulo IV. O período em análise diz respeito ao ano civil 2017.



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 comercializador de último recurso deve ser feita com base em indicadores de natureza comercial, para os quais a ERSE estabelece os padrões mínimos a cumprir.

2.1 INDICADORES GERAIS

Tempo de espera no atendimento presencial

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 2017 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização	263	222	276	105	866
Número de atendimentos presenciais nos centros de atendimento objecto de monitorização com tempos de espera até 20 minutos	259	218	259	100	836
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	98,5%	98,2%	93,8%	95,2%	96,5%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	5	3	4	5	4

Nota: os centros de atendimento objecto de monitorização foram as loja 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 2017, o tempo de espera no atendimento presencial foi inferior a 20 minutos em 96,5% dos casos e o tempo médio de espera foi de 4 minutos.

Observando o indicador separadamente por centro de atendimento, nos quadros 1.1 e 1.2, podemos verificar que o tempo médio de espera na loja do cidadão do Porto foi de 5 minutos e que 94,3% dos atendimentos nessa loja tiveram tempos de espera inferiores a 20 minutos. Já na loja de Gaia o tempo médio de espera foi de 4 minutos e 96,8% dos atendimentos tiveram um tempo de espera inferior a 20 minutos.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2017 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais na loja do cidadão do Porto	20	58	11	16	105
Número de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 minutos	20	57	7	15	99
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	100,0%	98,3%	63,6%	93,8%	94,3%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	4	3	12	8	5

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 2017 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos presenciais na loja de Gaia	243	164	265	89	761
Número de atendimentos presenciais com tempos de espera até 20 minutos	239	161	252	85	737
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ 20 minutos	98,4%	98,2%	95,1%	95,5%	96,8%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	5	4	4	5	4

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 2017:

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2017 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de atendimentos telefónicos de âmbito comercial	8.054	7.902	5.986	5.645	27.587
Número total de desistências no atendimento telefónico centralizado	240	100	101	455	896
Número de atendimentos telefónicos com tempos de espera inferiores a 60 segundos	7.052	7.277	5.536	4.632	24.497
Número total de desistências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	118	1	1	1	121
% de atendimentos telefónicos com tempo de espera ≤ 60 segundos	86,3%	91,0%	91,0%	75,9%	86,4%

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

Conclui-se que, durante o ano 2017, foi sempre possível manter um elevado nível de cumprimento do indicador de atendimento telefónico (apenas baixando um pouco no quarto trimestre), tendo 86,4% 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 recebidos por escrito.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2017 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de pedidos de informação, apresentados por escrito	498	429	366	346	1.639
Número de pedidos de informação escritos respondidos	486	416	359	343	1.604
Número de pedidos de informação escritos respondidos até 15 dias úteis	486	416	358	342	1.602
Tempo médio de resposta a pedidos de informação apresentados por escrito (dias úteis)	0,38	0,22	0,31	0,26	0,30
Meta ERSE = 90%	97,6%	97,0%	97,8%	98,8%	97,7%

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

No período em análise foram registados 1.639 pedidos de informação na EDP Gás Serviço Universal, dos quais 97,7% foram respondidos o prazo, cumprindo a meta de 90% estabelecida no RQS.

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

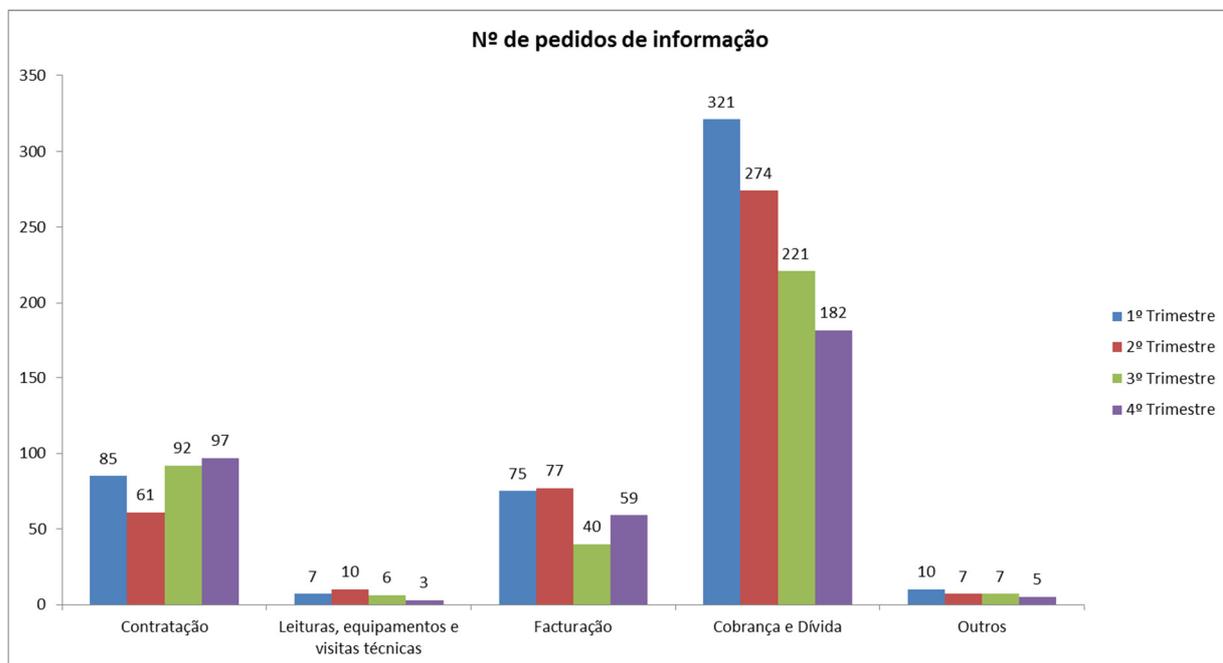


Gráfico 1 – Temas com maior nº de pedidos de informação por trimestre

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 nos pontos de atendimento telefónico ou presencial.

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2017 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de reclamações recebidas	131	242	109	114	596
Número total de reclamações respondidas	130	242	109	114	595
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	130	240	109	114	593
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	0	0	0	0	0
Situações exclusão pagamento compensações	0	0	2	0	2
Montante das compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações (€)	0	0	0	0	0
Tempo médio de resposta a reclamações (dias úteis)	4,3	2,8	3,0	2,5	3,1

Quadro 4 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise foram registados 596 processos de reclamação, dos quais 593 foram respondidos no prazo de 15 dias úteis previstos pela ERSE (Artigo 47º).

O prazo médio de resposta a processos de reclamações foi no global de 3,1 dias úteis.

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

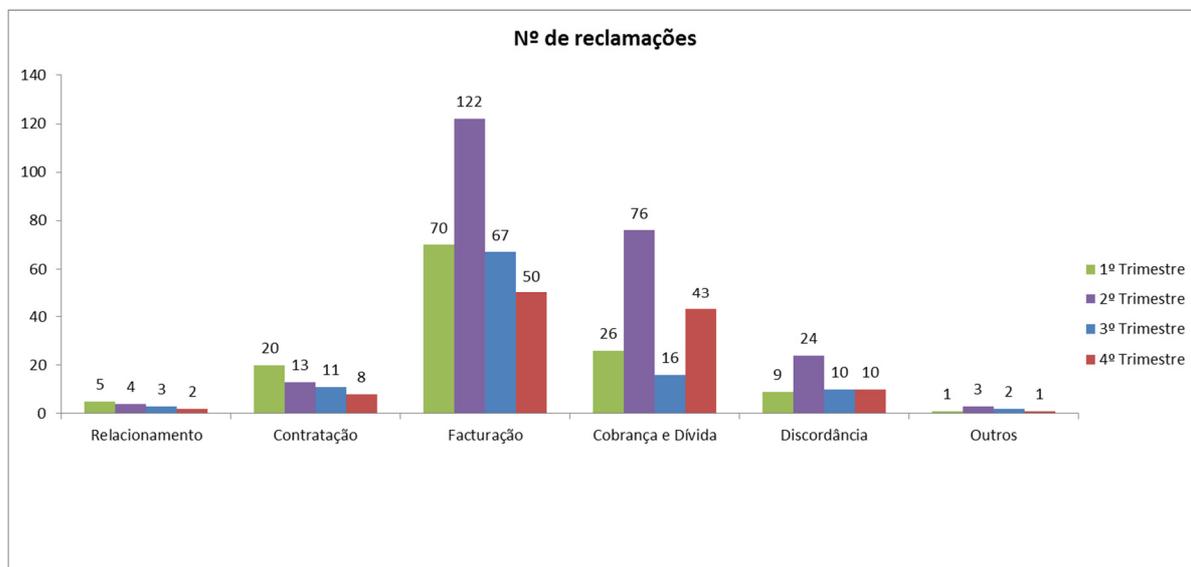


Gráfico 2 – Temas com maior nº de reclamações por trimestre

Visita combinada

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

Indicadores Individuais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2017 Acumulado
	1	2	3	4	
Número total de visitas combinadas agendadas	918	827	889	830	3.464
Número total de visitas combinadas realizadas	314	256	282	272	1.124
Número de visitas combinadas realizadas nos prazos previstos no RQS	313	255	280	271	1.119
Número de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas	1	1	2	1	5
Montante de compensações pagas por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	20	20	40	20	100
Número de anulações ou remarcações de visita combinada feitas com a antecedência mínima de 12 horas relativamente ao início do intervalo acordado	601	568	606	555	2.330
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente	3	3	1	3	10
Número de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	3	3	1	3	10
Montante de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	60	60	20	60	200

Quadro 5 – Visitas combinadas e compensações pagas por trimestre

No período analisado foram realizadas 1.124 visitas combinadas às instalações dos clientes, 5 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 100 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 2017 foram cobradas aos clientes 10 compensações por ausência em visita combinada no valor de 200 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 2017 Acumulado
	1	2	3	4	
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	1.213	1.308	1.184	923	4.628
Número de solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	632	669	548	477	2.326
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	564	622	484	414	2.084
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	553	611	470	402	2.036
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	11	11	14	12	48
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	220	220	280	240	960
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	10	7	12	17	46

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

Durante o ano 2017 foram efetuadas 4.628 interrupções por facto imputável ao cliente e realizados 2.084 restabelecimentos de fornecimento. Foram pagas 48 compensações por incumprimento do prazo estabelecido no artº 46º RQS a clientes da EDP Gás Serviço Universal, num montante total de 960 euros.



3

OUTRA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

3 OUTRA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

Nos pontos seguintes é apresentada informação de qualidade de serviço 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 2017, houve 275 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 0,9 dias úteis, inferior aos 2 dias úteis estabelecidos na legislação.

Indicadores Gerais de Qualidade de Serviço	Trimestre				Ano 2017 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	109	42	18	106	275
Número de contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos	109	42	18	106	275
tempo médio de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	0,9	1,0	1,1	1,0	0,9

Quadro 7 – Situações em que não foi possível o atendimento telefónico até 60 seg 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.

Durante o ano 2017 não existiram 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. Os CTT levantam nas instalações da CGI em Sacavém a totalidade da documentação envelopada pela CGI.

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 semanal para as produções entregues à CGI durante essa semana. O contrato anteriormente referido prevê penalizações por incumprimento, que até hoje não foram aplicadas dado que o prestador de serviços tem vindo a cumprir 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 2017 a percentagem de correspondência devolvida à EDP Gás Serviço Universal foi em média de 0,35%, ligeiramente superior à média de 2016 que se situou em 0,26%.

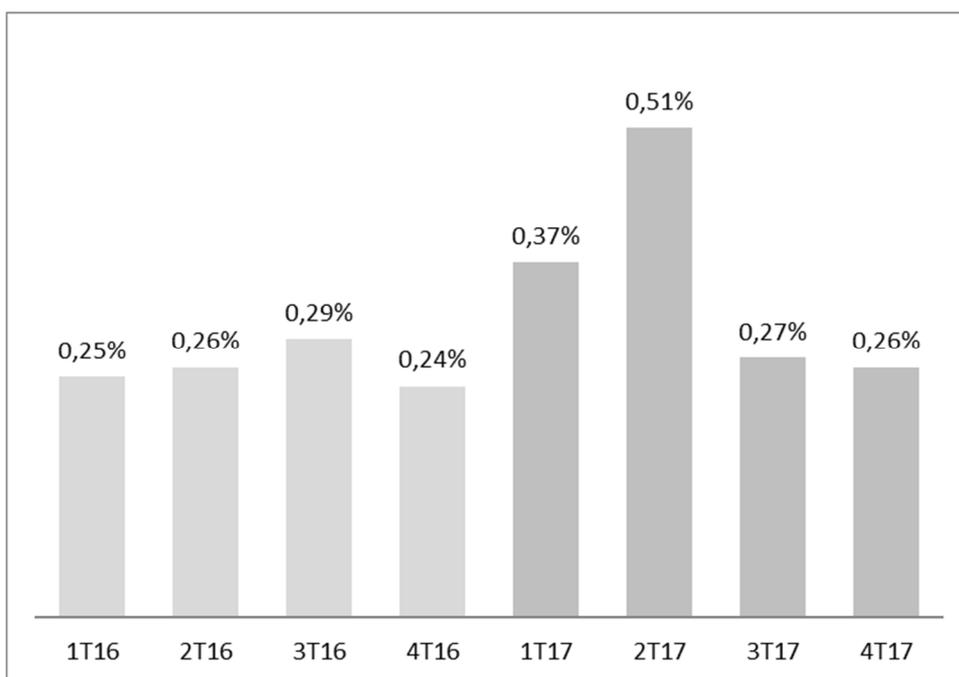


Gráfico 3 – percentagem de correspondência devolvida

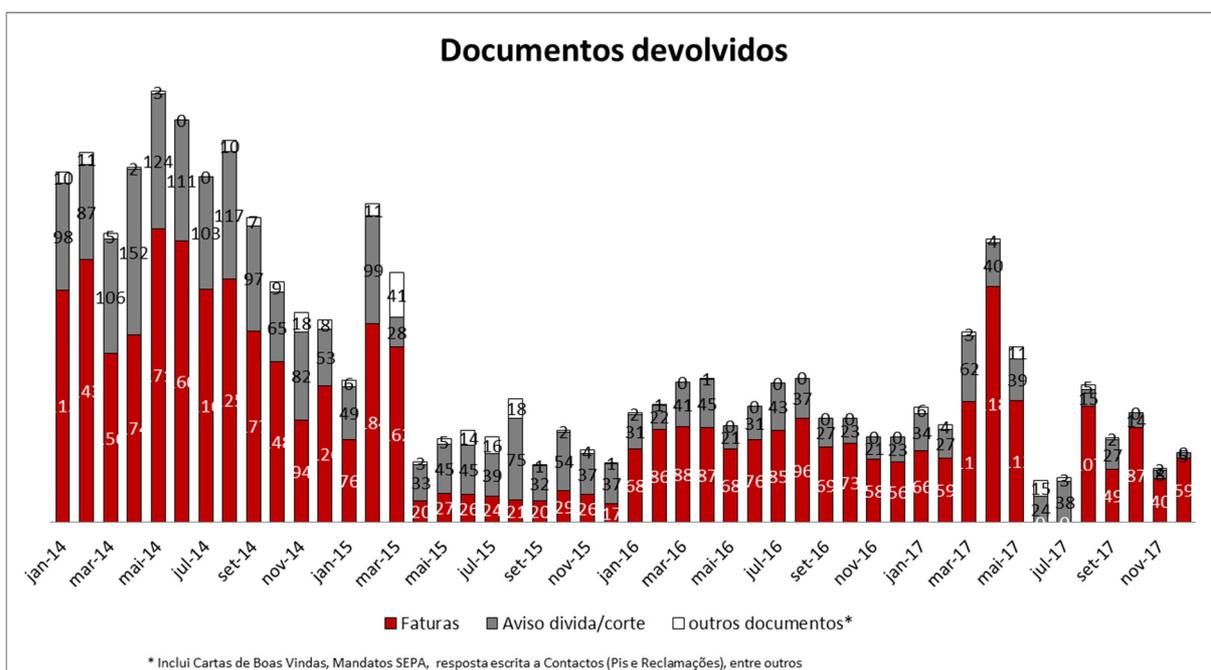


Gráfico 4 – documentos devolvidos por tipo de correspondência

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 0,27% e 0,97%) é superior à percentagem de faturas devolvidas (entre 0,19% e 0,42%).

	FACTURAS							
	1T16	2T16	3T16	4T16	1T17	2T17	3T17	4T17
Devolvido	242	231	250	187	236	330	156	186
Emitido	106.509	94.347	98.093	86.117	89.217	78.771	82.647	73.616
Rácio	0,23%	0,24%	0,25%	0,22%	0,26%	0,42%	0,19%	0,25%

Quadro 8 – percentagem de faturas devolvidas

	AVISOS DÍVIDA / CORTE							
	1T16	2T16	3T16	4T16	1T17	2T17	3T17	4T17
Devolvido	94	97	107	67	123	103	80	27
Emitido	31.756	30.430	24.394	20.722	12.684	11.755	8.301	9.997
Rácio	0,30%	0,32%	0,44%	0,32%	0,97%	0,88%	0,96%	0,27%

Quadro 9 – percentagem de avisos dívida/corte devolvidos

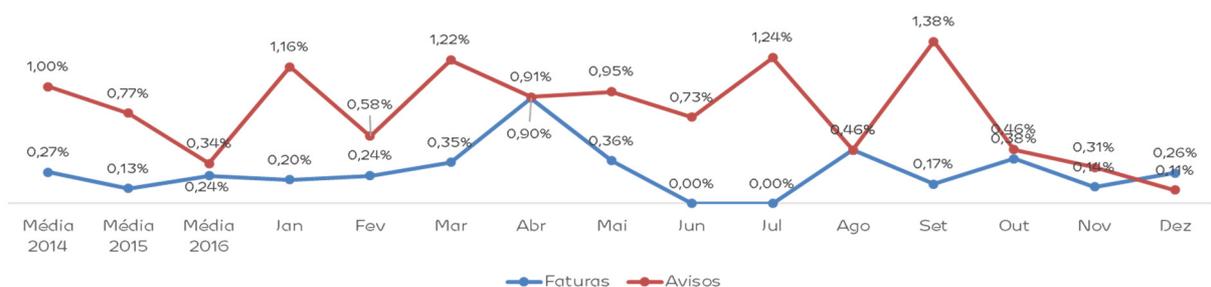


Gráfico 5 – documentos devolvidos por tipo de correspondência (ano 2017)

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 Ofélia Diogo da Costa 115
4149-022 Porto
www.edpgassu.pt

RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO

2017