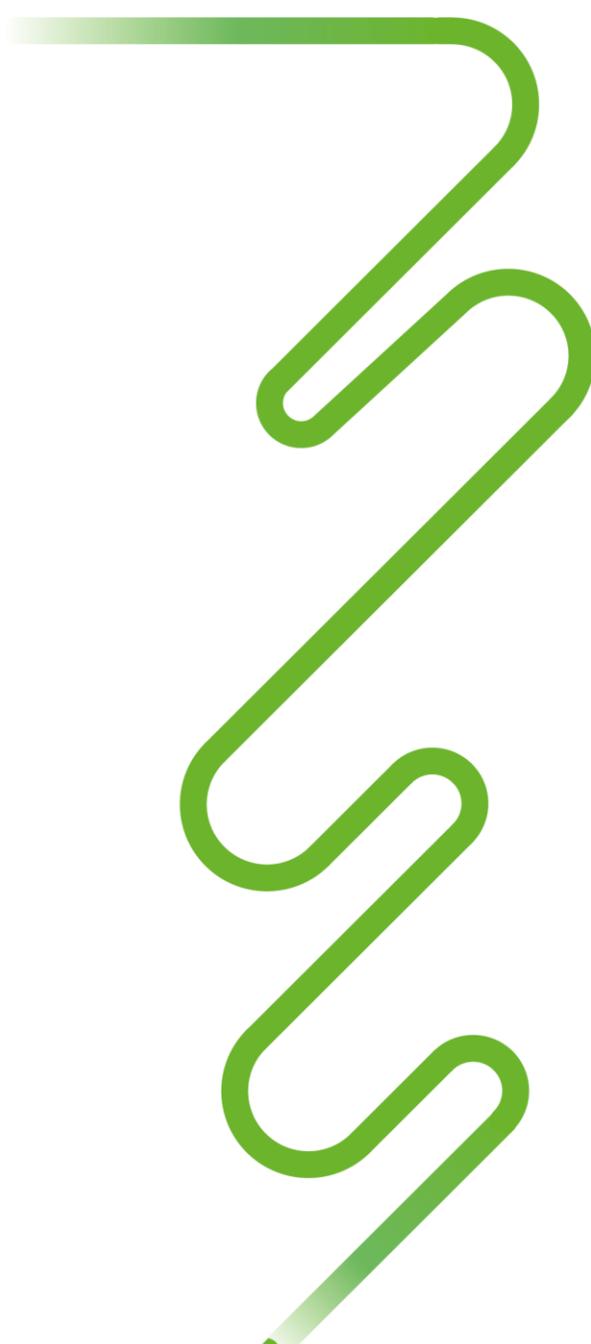


Relatório Anual de Qualidade de Serviço 2023

REN Portgás Distribuição

Maio 2024



portgás

Índice

1.	Enquadramento	3
2.	Qualidade de Serviço	4
2.1.	Indicadores de Qualidade de Serviço de Natureza Técnica	4
2.1.1.	Indicadores Gerais de Natureza Técnica	6
2.1.2.	Indicadores Individuais de Natureza Técnica	7
2.1.3.	Informação de Qualidade Técnica	11
2.2.	Indicadores De Qualidade De Serviço De Natureza Comercial	12
2.2.1.	Indicadores Gerais de Natureza Comercial	12
2.2.2.	Indicadores Individuais de Natureza Comercial	17
3.	Outros temas referentes à qualidade de serviço	26

1. Enquadramento

A qualidade de serviço do fornecimento de gás natural do Sistema Nacional de Gás (SNG) tem um enquadramento regulamentar desde setembro de 2006, data em que foi publicado o Regulamento da Qualidade de Serviço do setor do gás natural (RQS) pelo Despacho n.º 19 624-A/2006, de 25 de setembro, tendo sido depois revisto e republicado através do Despacho 4878/2010, de 18 de março e pelo Regulamento n.º 139-A/2013 de 16 de abril de 2013.

Em 2023, a ERSE submeteu a discussão pública uma proposta de revisão ao RQS, tendo daí resultado a revisão e republicação do RQS pelo Regulamento n.º 827/2023, de 28 de julho, que entrou em vigor no dia seguinte à sua publicação.

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 SNG, estabelecendo as regras de avaliação e caracterização da qualidade do serviço de fornecimento de gás. O RQS aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores das redes de distribuição, da rede de transporte, de armazenamento subterrâneo e do terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL.

A REN Portgás (doravante Portgás ou Empresa), na sua qualidade de Operador da Rede de Distribuição, vem apresentar à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) o relatório anual previsto no artigo 121.º do Regulamento de Qualidade de Serviço – Capítulo XI – Secção II.

2. Qualidade de Serviço

A qualidade de serviço proporcionada aos clientes pelos operadores de redes reúne um conjunto de temas como a continuidade e características do fornecimento de gás (qualidade de serviço técnica) e a prestação de serviços aos clientes (qualidade de serviço comercial).

A caracterização da qualidade de serviço é feita utilizando indicadores gerais e indicadores individuais. Os indicadores gerais destinam-se a medir o desempenho global das diversas infraestruturas do sistema de gás, já os indicadores individuais medem a qualidade do serviço prestado a cada cliente.

As disposições de qualidade técnica estão divididas em dois aspetos, a i) continuidade de serviço e ii) as características do fornecimento do gás. Quanto à qualidade de serviço comercial, esta abrange temas como o atendimento aos clientes, a resposta a reclamações e pedidos de informação, a leitura de contadores ou a prestação de serviços nas instalações dos clientes.

Os capítulos abaixo apresentam os dados referentes a 2023 para cada um dos temas e indicadores mencionados.

2.1. Indicadores de Qualidade de Serviço de Natureza Técnica

Os indicadores de qualidade de serviço de natureza técnica estabelecem padrões a cumprir para cada uma das classes de interrupção.

Uma interrupção de fornecimento de gás define-se como a ausência de fornecimento de gás a uma infraestrutura de rede ou à instalação de cliente. As interrupções de fornecimento distinguem-se por:

- controláveis ou não controláveis em função da capacidade de intervenção do operador de rede de distribuição em evitar a ocorrência dessas interrupções;
- previstas ou acidentais de acordo com a possibilidade de o operador de rede de distribuição avisar previamente os clientes da ocorrência da interrupção.

Para efeitos de cálculo dos indicadores, as classes de interrupção são identificadas consoante as causas que lhe dão origem (artigo 32º do RQS), conforme é sintetizado no quadro seguinte:

Classes de interrupção		Causa
Não Controlável	Prevista	Razões de interesse público
	Acidental	Caso fortuito ou de força maior; Razões de segurança
Controlável	Prevista	Razões de serviço, outras causas
	Acidental	Outras causas, onde se incluem as avarias

Quadro 1 – Classes de interrupção

Prosseguindo a sua estratégia de aumento da eficiência e eficácia das operações técnicas em pontos de abastecimento, de emergência, de manutenção e operação das redes de distribuição, a Portgás levou a cabo um conjunto de iniciativas, das quais se destacam:

- Conceção e implementação da arquitetura e estratégia de Digitalização e Descarbonização dos ativos de distribuição alinhado com a estratégia de inovação da Portgás;
- No âmbito do Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio foram realizados exercícios no sentido de validar os planos de contingência de resposta a vários cenários disruptivos, com potencial impacto nas operações em pontos de consumo, nomeadamente na resposta a emergência e resolução de ordens de serviço de visita combinada.
- Formação contínua aos colaboradores do *Contact Center*, que promovem o atendimento telefónico da linha de avarias e emergência e aos prestadores de serviços externos, que desenvolvem atividade no âmbito das Operações em Pontos de Consumo e Emergência Gás;
- A atividade de pesquisa sistemática de fugas decorre de uma obrigação legal que define a periodicidade de 4 anos para redes de 2º escalão e 5 anos para redes de distribuição. Este ano, devido à alteração de política interna para reduzir as emissões de metano, foi proposto realizar em 25% da rede. Assim sendo, atualizou-se a pesquisa para 4 anos para a rede secundária.
- Instalação de *by-pass* em mais 9 válvulas motorizadas da rede de primária, solução que permite efetuar as intervenções planeadas em segurança, mitigando o risco e garantia da operacionalidade dos equipamentos. Os *by-pass* facilitam a manutibilidade dos equipamentos e evitam variações bruscas na velocidade do gás devido a diferenciais de pressão na abertura da válvula e danos nos equipamentos;
- Desenvolvimento de um Plano Integrado de Sustentabilidade com um horizonte trienal para planificação das grandes atividades dos sistemas de gestão certificados da Portgás, denominado Pi-S-22;
- No ano de 2023, a Portgás foi certificada em “Gestão de Ativos” pela ISO 55001, demonstrando o seu compromisso, qualidade e eficiência com que gere os seus ativos. A certificação por esta norma, reflete a dedicação contínua da Portgás em otimizar a gestão de seus ativos, assegurando a segurança, fiabilidade e continuidade de serviço, assim como a sustentabilidade dos serviços prestados.
- Na rede de distribuição primária de gás, foram substituídas cinco válvulas com fuga e realizados trabalhos de manutenção em dezasseis válvulas, visando garantir a segurança e a possibilidade de injeção de gases renováveis.

2.1.1. Indicadores Gerais de Natureza Técnica

Classes e duração das interrupções

Durante 2023, a Portgás registou 98 ocorrências, menos 9 ocorrências face ao ano de 2022, das quais 96 foram não controláveis acidentais, 1 foi controlável acidental e 1 controlável prevista.

O quadro seguinte apresenta os valores dos indicadores gerais registados em 2023, por classe de interrupção:

Classes de interrupção (art.º 33)	Classes de Clientes	Nível de pressão	Número médio de interrupções por mil clientes	Duração média das interrupções (min/cliente)	Duração média das interrupções (min/interrupção)
não controlável acidental	doméstico	Baixa pressão	9,79	1,87	191,10
	não doméstico	Baixa pressão	5,21	0,51	97,74
		Média pressão	-	-	-
Total			9,62	1,82	189,21
controláveis acidental	doméstico	Baixa pressão	-	-	-
	não doméstico	Baixa pressão	0,066	0,016	240,00
		Média pressão	-	-	-
Total			0,002	0,001	240,00
controláveis prevista	doméstico	Baixa pressão	0,02	0,00	123,33
	não doméstico	Baixa pressão	0,26	0,03	112,50
		Média pressão	-	-	-
Total			0,03	0,004	120,00

Quadro 2 – Indicadores gerais de qualidade de serviço técnico

Observando o quadro 2, verifica-se que as *interrupções não controláveis acidentais* ocorridas duraram em média, 1,82 minutos por cliente e cerca de 189,21 minutos por interrupção. No que diz respeito às *interrupções controláveis acidentais*, estas duraram em média 0,001 minutos por cliente e 240 minutos por interrupção. Por fim, verificou-se que a *interrupção controlável prevista*, durou em média 0,004 minutos por cliente e 120,00 minutos por interrupção.

O RQS define apenas padrões para as interrupções controláveis, conforme se apresenta no quadro:

Indicadores	Classes de interrupção			
	Controláveis Previstas			Controláveis acidentais
	Lisboagás, GDL		Outros operadores de rede	
	Renovação da rede	Outras Situações		
Nº médio de interrupções por 1000 clientes	não definido	3,25		não definido
Duração média das interrupções (min/interrupção)	420	360		300

Quadro 3 – Padrões gerais para as redes de distribuição de gás natural

Assim, uma vez que as interrupções controláveis acidentais e as interrupções controláveis previstas registadas pela Portgás tiveram duração inferior a 300 min/interrupção e a 360 min/interrupção, respetivamente, pode-se concluir que a Empresa cumpriu com o padrão definido pela ERSE (quadro 3).

As interrupções não controláveis registadas estão relacionadas com intervenções de entidades terceiras na via pública e danos em caixas de corte geral de instalações de clientes, que afetaram as infraestruturas de distribuição, causando interrupções no fornecimento de gás natural de clientes ligados.

Em 2023, estas interrupções não controláveis acidentais deveram-se sobretudo a intervenções na via pública levadas a cabo por entidades ligadas ao setor da construção civil, que no âmbito das suas empreitadas acabaram por danificar a rede de distribuição, causando interrupções de fornecimento aos pontos de consumo ligados a estes ativos. Nesta categoria, inserem-se ainda os incidentes com interrupção de fornecimento a clientes cujas causas estão associadas a acidentes de viação, atos de vandalismo (roubos de válvula de purga e componentes metálicos nas caixas de corte), aluimentos de terra e a danos por corrosão ou envelhecimento de tubagens (nomeadamente ramais em cobre).

A única interrupção controlável acidental que foi registada em 2023 afetou um cliente terciário em Vila Nova de Gaia.

A intervenção controlável prevista afetou um total de 13 clientes “não prioritários” e deveu-se a necessidade de realização do desvio de um troço de rede secundária em aço, no âmbito das obras do Metro do Porto. Devido aos prazos apertados de conclusão da obra, não foi possível assegurar os meios necessários para se fazer uma intervenção em carga em aço, e assim se garantir a continuidade de serviço a estes clientes. Os clientes foram previamente contactados e a intervenção foi agendada para uma data e hora de modo a causar o menor impacto possível às suas necessidades.

De referir que, para o cálculo dos indicadores gerais de natureza técnica, se consideram todas as interrupções que afetaram o fornecimento de gás a clientes, representando desta forma a qualidade de serviço percecionada no conjunto de pontos de abastecimento da Portgás, independentemente da responsabilidade do operador da rede de distribuição.

No caso de falhas coletivas, a Portgás não tem os seus sistemas de informação desenvolvidos por forma a que sejam contabilizadas automaticamente as durações das interrupções cliente a cliente, pelo que a “duração média do corte aos clientes” é calculada, para cada interrupção, pela soma dos seguintes tempos, em minutos:

- Duração da interrupção até à reposição do fornecimento do 1º cliente;
- Metade da duração da reposição do fornecimento entre 1º e o último cliente, excluindo a recuperação de ausentes.

A Portgás continua a incrementar a utilização de reguladores de rearme automático, individuais e de edifício, que permitem que o abastecimento dos clientes com interrupção de fornecimento possa ser repostado em simultâneo com a reposição de gás na infraestrutura, proporcionando maior eficiência na reposição do serviço em caso de rotura provocada por entidades terceiras.

2.1.2. Indicadores Individuais de Natureza Técnica

De acordo com o disposto no artigo 37º do RQS, os Operadores de Rede de Distribuição (ORD) devem determinar os seguintes indicadores individuais de continuidade de serviço:

Número de interrupções

Conforme anteriormente mencionado, em 2023 registaram-se 96 interrupções não controláveis acidentais, 1 interrupção controlável acidental e 1 interrupção controlável prevista.

No quadro abaixo apresenta-se o número de interrupções sentidas na instalação de cada cliente:

Classes de interrupção (art.º 32)	Classes de Clientes	Nível de pressão	Número de interrupções sentidas na instalação de cada cliente		
			1	2	3
não controláveis acidentais	doméstico	Baixa pressão	3 746	41	-
	não doméstico	Baixa pressão	79	-	-
		Média pressão	-	-	-
controláveis acidentais	doméstico	Baixa pressão	-	-	-
	não doméstico	Baixa pressão	1	-	-
		Média pressão	-	-	-
controláveis previstas	doméstico	Baixa pressão	9	-	-
	não doméstico	Baixa pressão	4	-	-
		Média pressão	-	-	-

Quadro 4 – Distribuição anual do número de interrupções individuais registadas

Observando a informação do quadro 4, verifica-se que o segmento doméstico é o mais afetado pelas interrupções, com 3.828 clientes afetados por interrupções não controláveis e 9 clientes afetados por interrupções controláveis previstas.

Duração das interrupções

De forma geral, a maioria das interrupções (78%) ocorridas em 2023 duraram entre 1 a 4 horas. Os 18% de interrupções que duraram mais de 5h afetaram 697 clientes domésticos, que se deveram a 4 incidentes distintos. O incidente principal resultou de uma rotura de rede ocorrida no âmbito de uma obra de terceiros na via pública, em Rio Tinto – Gondomar. As restantes 3 ocorrências com maior tempo de interrupção deveram-se ao dano de um ramal em cobre de um edifício no concelho da Maia, na sequência de um dano provocado por uma obra de terceiros na via pública, a um ato de vandalismo/roubo de elementos em cobre de uma caixa de corte em Vila Nova de Famalicão e a uma fuga de gás em cobre no ramal de um edifício na Maia.

Classes de interrupção (art.º 32)	Classes de Clientes	Nível de pressão	Duração das interrupções na instalação do cliente (h)									
			[0,1]	[1,2]	[2,3]	[3,4]	[4,5]	[5,6]	[6,7]	[7,8]	[8,9]	≥ 10
não controláveis	doméstico	Baixa pressão	305	1 327	1 095	225	179	183	182	179	117	36
	não doméstico	Baixa pressão	18	49	8	3	1	-	-	-	-	-
		Média pressão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
controláveis acidentais	doméstico	Baixa pressão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	não doméstico	Baixa pressão	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
		Média pressão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
controláveis previstas	doméstico	Baixa pressão	-	3	6	-	-	-	-	-	-	-
	não doméstico	Baixa pressão	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-
		Média pressão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Quadro 5 – Distribuição anual da duração das interrupções individuais registadas

O quadro 6 sintetiza os indicadores individuais da qualidade de serviço apresentados trimestralmente:

Trimestre	N° de ocorrências registadas		N° de clientes afetados		Causa das interrupções
	2022	2023	2022	2023	
1º trimestre	31	29	836	597	Razões de segurança; Avaria; Intervenção de terceiros
2º trimestre	29	27	752	1 918	Razões de segurança; Intervenção de terceiros
3º trimestre	25	25	858	423	Razões de segurança; Razões de serviço; Intervenção de terceiros
4º trimestre	22	17	920	983	Razões de segurança; Intervenção de terceiros
Total	107	98	3 366	3 921	

Quadro 6 – Número de interrupções e clientes afetados por trimestre

Observando o quadro 6, é possível concluir que em 2023, se verificaram menos nove interrupções do que em 2022, não obstante, registando-se um aumento do número de clientes afetados. À semelhança dos anos anteriores, a causa das interrupções foi sobretudo externa, causada na sua maioria pelas intervenções na via pública por entidades ligadas à construção civil, havendo ainda outros incidentes relacionados com atos de vandalismo, acidentes de viação, aluimento de terras ou com o envelhecimento de ramais em cobre, conforme referido anteriormente.

Incidentes mais significativos

Conforme já mencionado, durante o ano de 2023 registaram-se 98 interrupções, das quais 96 foram não controláveis acidentais. Destas, registaram-se 73 decorrentes de incidentes na rede de distribuição por fugas de gás por danos na rede de distribuição provocados por intervenções de terceiros na via pública.

Em todos os 73 incidentes foi necessário interromper o fornecimento de gás na rede afetada para colocar a infraestrutura em segurança, sendo que em 21 destas ocorrências não existia qualquer cliente ligado à rede.

Dos incidentes ocorridos destacam-se as quatro ocorrências abaixo referidas, quer pelo número de clientes afetados, quer pelo seu tempo de interrupção:

- No primeiro trimestre de 2023, durante obras de saneamento para um prédio em construção atingiu-se uma rede PE40 existente no local. Para se interromper a fuga de gás foi necessário fechar uma válvula, o que causou a interrupção do fornecimento de gás a 235 clientes. A reparação demorou cerca de 50 minutos, tendo o último cliente sido restabelecido 2h14m depois da comunicação do incidente.
- No segundo trimestre de 2023, ocorreu um incidente em Rio Tinto, Gondomar em que, na realização de trabalhos de instalação de rede elétrica, atingiu-se um ramal PE32 existente no local. A empresa que causou o dano chamou as autoridades policiais e os bombeiros que, ao chegar ao local, encheram a vala com água. De forma a restabelecer as condições de segurança, e como a rede era unidirecional, foi necessário fechar duas válvulas PE110, uma para manter gás a jusante da fuga e outra para interromper a fuga de gás e colocar o local em segurança. No entanto, existia um cliente de grande consumo perto do local, pelo que a rede a jusante das válvulas fechadas ficou sem gás, causando

interrupção de fornecimento de gás a 1.253 clientes numa malha urbana bastante densa. A reparação durou cerca de 1h40m, tendo o último cliente sido religado 8h39 depois da comunicação do incidente.

- No terceiro trimestre de 2023, durante obras de reparação de uma conduta de água na freguesia de Navió e Vitorino dos Piães, concelho de Ponte de Lima, a empresa ao serviço das Águas do Norte atingiu e danificou a tubagem de gás natural PE200 existente no local provocando uma fuga de gás. Para se interromper a fuga de gás foi necessário fechar uma válvula da rede, o que interrompeu o fornecimento de gás a 2 clientes. Contudo, esta reparação acabou por ser algo complexa devido à proximidade de uma conduta de água, que também estava a ser objeto de uma reparação. Por isso, a reparação da rede de gás teve de ser conjugada com a reparação desta conduta de água, o que levou a que esta intervenção fosse realizada mais tarde do que o inicialmente previsto. Isto levou a que a interrupção se prolongasse por um período de tempo superior ao inicialmente previsto, fazendo com que o restabelecimento total do fornecimento de gás rede ocorresse apenas 5h08m depois da comunicação do incidente. Contudo, esta interrupção não teve impacto para os clientes afetados, devido à hora em que se deu esta ocorrência – hora de comunicação do incidente foi às 23h32min – e a reparação foi realizada durante o horário noturno.
- No quarto trimestre de 2023 no âmbito trabalhos de construção de um edifício em Leça da Palmeira, Matosinhos, uma retroescavadora atingiu a rede PE63 existente no local, sendo necessário fechar uma válvula para se interromper a fuga de gás, tendo esta operação causado a interrupção no fornecimento de gás a 365 clientes. A reparação foi realizada em aproximadamente 1h30m, e o processo de rearme dos redutores ficou concluído em 1h30m. A rede afetada abastecia sobretudo edifícios de clientes domésticos e vários destes em regime de condomínio fechado, pelo que, a operação de rearme de redutores se prolongou por um período superior ao normal, devido ao tempo de espera pela autorização de entrada em alguns destes empreendimentos. O fornecimento de gás foi restabelecido ao último cliente 3h02m, após o registo e início do incidente.

2.1.3. Informação de Qualidade Técnica

Verificação das características do gás natural

Cumprindo com o disposto no RQS, os ORD apresentaram, conjuntamente, uma proposta à ERSE para que a verificação das características do gás fosse assegurada pela REN Gasodutos (ORT) nos pontos de entrega aos ORD, pelas razões na altura expostas: (i) baixa probabilidade de receção de gás proveniente de diferentes origens que não a RNTG e (ii) as redes dos ORD estarem ligadas de forma individualizada aos diferentes pontos de entrega do ORT.

Apesar das atividades de preparação para a descarbonização da infraestrutura no período em análise, ainda não ocorreu qualquer injeção de gás de origem renovável, pelo que o procedimento de monitorização das características do gás não sofreu alterações.

Sobre estes dados, os operadores fazem análises de consistência, incluindo a verificação diária da existência de anomalias nos valores das características do gás fornecidos pelo Operador da Rede de Transporte de gás(ORT).

À semelhança do ano anterior, a Portgás deu continuidade às análises necessárias aos valores provisórios recebidos diariamente e aos valores definitivos recebidos mensalmente, verificando-se que estão de acordo com o regulamentarmente estabelecido.

Adicionalmente, a Portgás procedeu à verificação da qualidade de odorização do gás natural em cada um dos PRM, com uma periodicidade semestral, prática em vigor há alguns anos.

Monitorização dos níveis de pressão

Em cumprimento com o disposto no artigo 41º do RQS, a Portgás deve assegurar o contínuo funcionamento das infraestruturas atendendo aos limites de pressão do bom funcionamento das mesmas e dos equipamentos dos clientes.

Para tal, a Empresa monitoriza de forma contínua os níveis de pressão em pontos permanentes, não se tendo verificado em 2023 quaisquer situações anómalas nas ações de monitorização.

2.2. Indicadores De Qualidade De Serviço De Natureza Comercial

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

2.2.1. Indicadores Gerais de Natureza Comercial

Tempo de espera no atendimento presencial

A Portgás registou menos de 5.000 atendimentos presenciais no período entre outubro de 2021 e setembro de 2022, pelo que está dispensada da avaliação prevista no n.º 2 do artigo 49.º do RQS, pelo que o centro de atendimento da Portgás não foi objeto de avaliação em 2023.

Assim, e cumprindo com o disposto na alínea b) do artigo 49.º do RQS, a Portgás procedeu ao registo do número de atendimentos presenciais realizados e do número de atendimento não realizados por desistência do utilizador de serviço, conforme se apresenta no quadro 7.

Atendimento presencial	Trimestre				Ano 2023 acumulado	Ano 2022 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos presenciais realizados	72	44	33	39	188	234
Atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço	-	-	-	-	-	-

Quadro 7 – Registo relativo ao atendimento presencial

Observando o quadro 7, conclui-se que em 2023 a Portgás realizou um total de 188 atendimentos presenciais, representando menos 46 face a 2022.

A Portgás disponibiliza diversos canais para atender os seus clientes, seja por telefone, sítio da internet ou por e-mail. A variedade de opções permite que os clientes possam expor as suas questões sem precisar de se deslocar ao centro e atendimento presencial, pois todas as informações necessárias podem ser obtidas por esses meios. O atendimento presencial é mais procurado para a entrega de documentação.

Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial

De acordo com o artigo 51.º do RQS, as entidades que dispõem de atendimento telefónico comercial devem avaliar os seus desempenhos nesta matéria através de um indicador geral relativo ao tempo de espera. Este indicador é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas recebidas, não devendo ser inferior ao padrão estabelecido de 85%.

O quadro 8 apresenta a percentagem de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera até 60 segundos:

Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial	Trimestre				Ano 2023 acumulado	Ano 2022 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	13 997	11 939	10 830	10 350	47 116	48 620
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	1 629	596	291	298	2 814	2 712
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	437	130	58	67	692	548
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera inferior a 60 segundos	111	53	61	37	262	452
Padrão a cumprir: 85%	87%	94%	97%	97%	93%	94%
Tempo médio de espera em segundos	22	11	6	6	12	10

Quadro 8 – Percentagem de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera até 60 segundos

Em 2023, verificou-se uma ligeira redução do resultado do indicador comparando com o valor do ano de 2022, no entanto, mantendo-se consideravelmente acima do padrão de 85% estabelecido pela ERSE. Este desempenho favorável é suportado, essencialmente, na existência de uma equipa totalmente dedicada ao atendimento dos clientes da Portgás.

Assim, em 2023, 93% dos atendimentos telefónicos de âmbito comercial tiveram tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, superando o padrão estabelecido. O tempo médio de espera no atendimento telefónico face a 2022 aumentou, passando de 10 para 12 segundos.

O aumento abrupto do número de clientes do CURR que, a partir do 3º trimestre de 2022, passaram a comunicar as suas leituras diretamente à Portgás (por falta de alternativa oferecida por aquele comercializador) levou ao aumento do número de chamadas para a Linha de Leituras em 172% face a 2022, afetando a capacidade de resposta das restantes linhas, em especial no 1º trimestre do ano.

Os pedidos de informação representaram 69% dos contactos telefónicos, sendo que os principais temas foram a identificação de CUI, pedidos de informação sobre serviços técnicos e ponto de situação da ligação.

Para as situações em que não foi possível assegurar o atendimento até aos 60 segundos e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade, a Portgás garantiu resposta a todos os clientes, no prazo legalmente exigido.

Tempo de espera no atendimento telefónico relativo a avarias

Conforme estabelecido no artigo 55º do RQS, os ORD estão obrigados a dispor de atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências, devendo avaliar os seus desempenhos nesta matéria através de um indicador geral relativo a tempo de espera. Este indicador é calculado através do quociente entre o número de chamadas atendidas que tiveram um tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos e o número total de chamadas, não devendo ser inferior ao padrão estabelecido pela ERSE de 85%.

No quadro seguinte são apresentados os resultados deste indicador de avaliação de desempenho para os quatro trimestres do ano 2023.

Tempo de espera no atendimento telefónico relativo a avarias e emergências	Trimestre				Ano 2023 acumulado	Ano 2022 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos telefónicos para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	7 398	5 376	5 255	6 270	24 299	23 857
Atendimentos telefónicos para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera superior a 60 segundos	637	317	104	166	1 224	907
Desistências no atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera superior a 60 segundos	83	25	21	21	150	130
Desistências no atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera inferior a 60 segundos	230	176	107	88	601	452
Padrão a cumprir: 85%	91%	94%	98%	97%	95%	96%
Tempo médio de espera em segundos	16	12	7	6	11	9

Quadro 9 – Percentagem de atendimentos telefónicos relativo a avarias com tempo de espera até 60 segundos

Observando o quadro 9, pode-se concluir que em 2023 a Portgás cumpriu com o indicador de avaliação de desempenho, efetuando 95% dos atendimentos telefónicos relativos a avarias em tempo inferior a 60 segundos. Relativamente ao tempo médio de espera, em 2023, este foi de 11 segundos que compara com os 9 segundos de 2022. Como já referido, também o desempenho desta linha de atendimento foi impactado negativamente pelo volume anormalmente elevado de chamadas para a Linha de Leituras provenientes de clientes do CURR.

Tempo de resposta a situações de emergência

Conforme estabelecido no artigo 79º do RQS, a Portgás, enquanto operadora de rede de distribuição, deve avaliar os seus desempenhos na resposta a situações de emergência (ocorrências que podem colocar em causa a segurança das pessoas ou bens) através de um indicador geral relativo ao tempo de espera.

O indicador é calculado pelo quociente entre o número de situações em que o tempo de resposta foi inferior ou igual a 60 minutos e o número total de comunicações de situações de emergência.

O quadro seguinte apresenta os resultados referentes a este indicador de desempenho que deve ser superior ao padrão estabelecido pela ERSE de 85%.

Tempo de resposta a situações de emergência	Trimestre				Ano 2023 acumulado	Ano 2022 acumulado
	1	2	3	4		
Situações de emergência com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 60 minutos	1 032	717	642	889	3 280	3 489
Comunicações de situações de emergência recebidas	1 038	721	649	910	3 318	3 538
Padrão a cumprir: 85%	99%	99%	99%	98%	99%	99%

Quadro 10 – Percentagem de comunicações de situações de emergência com tempo de resposta inferior a 60 minutos

Considerando os dados do quadro 10, pode-se concluir que em 2023, 99% do número total de comunicações de situações de emergência recebidas registou tempos de resposta inferior ou igual a 60 minutos, tendo todos

os trimestres espelhado desempenhos superiores ao padrão estabelecido. Novamente, a Portgás cumpre o padrão estabelecido pela ERSE, reforçando ainda o que já havia sucedido nos anos anteriores.

De referir ainda que, por prática interna, todas as chamadas perdidas nesta linha são alvo de *callback* imediato, no sentido de garantir que nenhum contacto de emergência fica sem resposta.

Assistência técnica

Considera-se assistência técnica após comunicação de avaria, abreviadamente denominada “assistência técnica”, a deslocação do operador de rede de distribuição à instalação de um cliente na sequência de uma comunicação de avaria respeitante à rede da sua responsabilidade. Caso o operador de rede de distribuição decida ser necessária a deslocação à instalação de um cliente, a sua chegada deve ocorrer nos seguintes prazos, após comunicação do ORD: (i) 2h para clientes prioritários e (ii) 4 horas para os restantes clientes.

O quadro seguinte apresenta a percentagem de respostas que cumpriram os prazos acima mencionados.

Assistências técnicas	Trimestre				Ano 2023 acumulado	Ano 2022 acumulado
	1	2	3	4		
Comunicações de avarias nas instalações dos clientes que originaram deslocações para assistência técnica	603	434	482	578	2 097	2 168
Deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada inferior a 2 horas	2	-	1	3	6	12
Deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada superior a 2 horas	-	-	-	-	-	-
Deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada inferior ou igual a 4 horas	601	434	481	575	2 091	2 156
Deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada superior a 4 horas	-	-	-	-	-	-
% de deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada inferior a 2 horas	100%	-	100%	100%	100%	100%
% de deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada inferior a 4 horas	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tempo médio de chegada ao local (minutos)	26	26	28	29	27	27

Quadro 11 - % de deslocações para assistência técnica a clientes que cumpriram os prazos estabelecidos no artigo 82º do RQS

Analisando o quadro 11, é possível concluir que a Portgás realizou todas as deslocações de assistência técnica (clientes prioritários e não prioritários) nos prazos estabelecidos no artigo 83º do RQS. O tempo médio de chegada ao local foi de 27 minutos em 2023, distribuindo-se de forma constante ao longo dos quatro trimestres, à semelhança do ano anterior.

Tempo de resposta a pedidos de informação

A Portgás tem, entre outras atribuições, a resposta a pedidos de informação recebidos por escrito, por via eletrónica ou por correio.

De acordo com o artigo 58º do RQS, os ORD devem avaliar os seus desempenhos na resposta a pedidos de informação apresentados por escrito através de um indicador geral relativo ao tempo de espera que é dado

pelo quociente entre o número de pedidos de informação apresentados por escrito num determinado período cuja resposta não excedeu os 15 dias úteis e o número total de pedidos de informação apresentados por escrito no mesmo período.

A Portgás deve garantir que o valor anual do indicador acima referido é igual ou superior ao padrão estabelecido pela ERSE de 90%.

O quadro seguinte apresenta o resultado do indicador de avaliação de desempenho nesta matéria.

Pedidos de informação	Trimestre				Ano 2023 acumulado	Ano 2022 acumulado
	1	2	3	4		
Pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	26	43	40	33	142	23
Pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo superior a 15 dias úteis	-	-	-	1	1	-
Número total de pedidos de informação apresentados por escrito	26	43	40	34	143	23
Padrão a cumprir: 90%	100%	100%	100%	97%	99%	100%
Tempo médio de resposta a pedidos de informação (dias úteis)	9	7	12	11	10	12

Quadro 12 - % de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis

Conforme apresentado no Quadro 12, a Portgás recebeu um total de 143 pedidos de informação apresentados por escrito (mais 119 face a 2022). Ao longo de todos os trimestres o indicador esteve consistentemente acima do padrão estabelecido pela ERSE de 90%, tendo sido de 100% em todos os trimestres do ano de 2023, com exceção do quarto trimestre. O tempo médio de resposta a pedidos de informação reduziu face a 2022, passando de 12 para 10 dias úteis, apesar do número de pedidos de informação recebidos tenha sido bastante superior face a 2022.

O quadro seguinte sintetiza os cinco temas com maior número de pedidos de informação por trimestre.

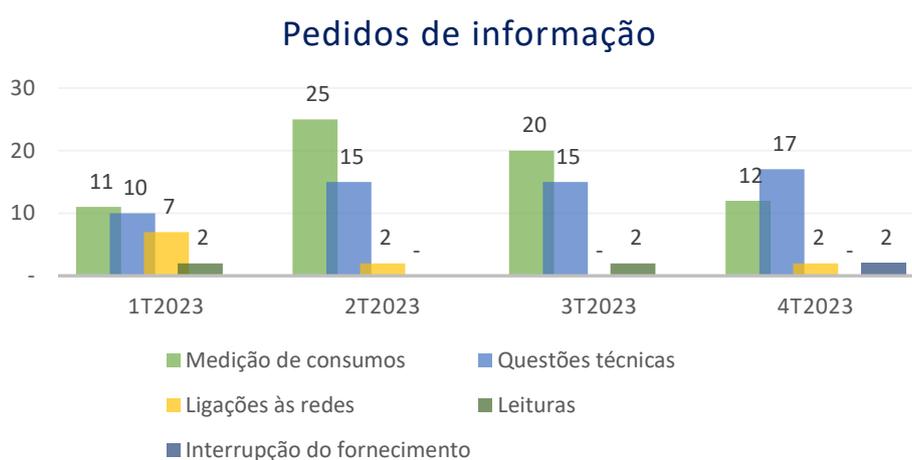


Gráfico 1 – Temas com maior número de pedidos de informação

Conforme se apresenta no gráfico 1, a medição de consumos e as questões técnicas (onde se enquadram sobretudo os pedidos de informação sobre o regime de instalações de gases combustíveis em edifícios), foram

os temas que suscitaram maior número de contactos por parte dos clientes, registando em 2023 um total de 68 e 57 pedidos de informação, respetivamente, representando cerca de 87% do total de pedidos de informação escritos recebidos.

Frequência de leitura de equipamentos de medição

De acordo com o disposto no artigo 86º do RQS, os ORD devem avaliar os seus desempenhos em relação à frequência da leitura de equipamentos de medição através do seguinte indicador: quociente entre o número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias e o número total de leituras. Isto significa que, entre 2 leituras, não deve ocorrer mais de 64 dias, para clientes com consumo anual inferior ou igual a 10.000m³(n).

A Portgás deve garantir que o valor anual do indicador acima referido é igual ou superior ao padrão estabelecido pela ERSE de 98%.

Frequência de leituras de equipamentos de medição	Trimestre				Ano 2023 acumulado	Ano 2022 acumulado
	1	2	3	4		
Número de leituras realizadas pelo operador de rede de distribuição	667 944	639 075	639 576	636 035	2 582 630	2 556 135
Número de leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores	287 929	249 133	221 883	208 839	967 784	951 307
Número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias	938 222	875 522	817 050	832 093	3 462 887	3 441 411
Padrão a cumprir: 98%	98%	99%	95%	98%	98%	98%

Quadro 13 – Frequência de leitura dos equipamentos de medição

A Portgás realizou 2.582.630 leituras, tendo os clientes e comercializadores fornecido 967.784 leituras, o que representou um crescimento de 2% face ao ano anterior. No total, foram 3.462.887 as leituras realizadas com intervalo inferior a 64 dias, mais 1% do que as registadas no ano 2022.

O ano de 2023 foi particularmente exigente ao nível da execução das leituras dos contadores de gás, dada a elevada taxa de rotatividade de leitores, com repercussões adversas ao nível da taxa de eficácia das leituras e do esforço de formação das novas equipas.

Ainda assim, o padrão definido regulamentarmente para este indicador continuou a ser cumprido com uma média anual de 98%.

2.2.2. Indicadores Individuais de Natureza Comercial

Ativação de fornecimento

De acordo com o disposto no artigo 70º do RQS, o operador de rede de distribuição deve garantir disponibilidade de agenda que permita a marcação de visita combinada para ativação de fornecimento num dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento pelo comercializador. O incumprimento da disponibilidade de agenda confere ao cliente o direito à compensação referida no número 5 do mesmo artigo.

Os sistemas de informação implementados na Empresa garantem a obtenção da informação relativa às situações de incumprimento e, com base nos dados estatísticos, é possível avaliar as causas de falha e atuar por forma a reduzir as situações de incumprimento.

Agendamento de ativações de fornecimento	Trimestre				Ano 2023 acumulado	Ano 2022 acumulado
	1	2	3	4		
Agendamento de ativações de fornecimento nas condições previstas nos nº 2,3 e 4 do artº 70.º do RQS	4 091	3 682	3 397	3 312	14 482	26 260
Agendamento para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento	4 091	3 682	3 397	3 312	14 482	18 907
Agendamentos para data posterior aos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento, por indisponibilidade de agenda do ORD	-	-	-	-	-	-
Compensações pagas por incumprimento da disponibilidade de agenda no art. 70.º do RQS	-	-	-	-	-	-

Quadro 14 - Ativações de fornecimento

Observando o quadro 14, verifica-se que a Portgás cumpriu com a disponibilidade de agendamento de ativações de fornecimento no prazo estabelecido no artigo 70º do RQS, pelo que não houve lugar a pagamento de compensações a clientes.

Visita combinada

De acordo com o disposto no artigo 73º do RQS, considera-se visita combinada a deslocação do ORD a uma instalação em que é necessária a presença do cliente, ou do requisitante de ligação à rede, e em que é acordado um intervalo de tempo para o início.

O cliente tem direito a agendar visitas combinadas em que o início da visita ocorra num intervalo de tempo com duração que não pode ser superior a 2 horas e 30 minutos.

No seu procedimento operacional a Portgás orienta que as visitas combinadas decorram no intervalo de tempo acima exposto, em cumprimento com o artigo 74º do RQS.

Visita Combinada	Trimestre				Ano 2023 acumulado	Ano 2022 acumulado
	1	2	3	4		
Visitas combinadas agendadas	9 752	9 039	8 605	8 372	35 768	41 757
Número total de visitas combinadas realizadas	8 809	8 172	7 826	7 706	32 513	37 088
Número de visitas combinadas realizadas dentro do prazo previsto no RQS	8 787	8 168	7 809	7 700	32 464	37 051
Número de visitas combinadas realizadas fora do prazo previsto no RQS	22	4	17	6	49	37
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do ORD	6	1	7	3	17	22
Número de visitas combinadas não realizadas por facto imputável ao ORD	10	5	7	5	27	28
Compensações pagas por incumprimento do intervalo para início da visita	6	6	22	10	44	31
Compensações pagas por cancelamento/ reagendamento efetuados após as 17h	-	-	-	-	-	-
Montante de compensações pagas a clientes por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	120	120	440	200	880	620
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo ORD	-	-	-	-	-	-
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados após as 17h do dia útil anterior pelo ORD	-	-	-	-	-	-
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente	252	330	319	229	1 130	1 557
Número de visitas combinadas não realizadas por facto não imputável ao ORD	26	21	21	15	83	133
Número de compensações recebidas imputáveis ao cliente por ausência em visita combinada	59	114	128	99	400	1 287
Número de compensações recebidas por cancelamento/reagendamento efetuado pelo cliente após as 17h	-	-	-	-	-	-
Montante de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada (€)	1 180	2 280	2 560	1 980	8 000	25 740
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo cliente	649	510	425	414	1 998	2 929
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados após as 17h do dia útil anterior pelo cliente	-	-	-	-	-	-

Quadro 15 – Visitas combinadas e compensações pagas/recebidas

No ano de 2023 foram agendadas 35.768 visitas combinadas, das quais 3.255 (9%) não foram realizadas pelos seguintes motivos: (i) ausência do ORD (17), (ii) outros motivos imputáveis ao ORD (27), (iii) ausência de cliente (1.130), (iv) motivos não imputáveis ao ORD (183) e (v) cancelamentos ou reagendamentos pelo cliente (1.998). Do total de visitas agendadas, foram realizadas 32.513 visitas combinadas, das quais 49 foram realizadas fora do prazo previsto no RQS, mais 12 face a 2022.

Os motivos associados às 49 visitas combinadas realizadas fora do prazo, devem-se a erros humanos, erro do sistema, avaria do meio de transporte, doença súbita do técnico ou outras situações incontrolláveis.

O desajustamento trimestral que se verifica entre o número de visitas realizadas fora do prazo estabelecido e o número de compensações pagas por incumprimento do intervalo para o início da visita, resulta do facto do processamento da compensação nem sempre ser efetuado no mesmo período. Outro motivo são as situações em que, por atraso da Portgás, o cliente se ausentou. Nestes casos fica registado o incumprimento nessa data,

mas a faturação da compensação só é gerada após ativação do contrato que ocorre após nova marcação e sucesso na ligação.

Assim, durante o ano de 2023 registaram-se 44 compensações por incumprimento do intervalo para início da visita combinada que deram origem ao pagamento de 880€.

Adicionalmente, ficaram por realizar em 2023, 1.130 visitas combinadas por ausência do cliente, sendo que destas foram cobradas 400 compensações por ausência do cliente em visita combinada. Este diferencial está relacionado com o desfasamento temporal já referido acima, com a anulação da aplicabilidade de algumas compensações, por terem sido atendidos os argumentos do cliente para a ausência no momento combinado, e, principalmente, com o facto de em várias situações de pedidos a ativação de contrato não ser concluída, não havendo por isso modo de faturação.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

O artigo 90º do RQS estabelece que para a realização do restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente, os ORD devem garantir que a chegada à instalação do cliente ocorre nos seguintes prazos máximos: (i) 12 horas para clientes domésticos, (ii) 8 horas para clientes não domésticos e (iii) 4 horas caso o cliente solicite expressamente o restabelecimento urgente e pague o preço adicional fixo nos termos do RRC.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	Trimestre				Ano 2023 acumulado	Ano 2022 acumulado
	1	2	3	4		
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	2 956	3 389	3 236	2 524	12 105	8 765
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1 673	1 865	1 781	1 272	6 591	4 419
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	1 673	1 865	1 781	1 272	6 591	4 405
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo superior ao estabelecido no RQS	-	-	-	-	-	14
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1	7	4	-	12	13
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	20	140	80	-	240	260
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	544	515	453	356	1 868	1 423

Quadro 16 – Restabelecimento de fornecimento por facto imputável ao cliente e compensações pagas por trimestre

Durante 2023 registaram-se 12.105 interrupções por facto imputável ao cliente, das quais 5.514 resultaram numa interrupção de fornecimento efetivo, tendo sido religados 6.591 clientes.

Aquelas que não resultaram em interrupção do fornecimento deveram-se sobretudo a baixa de contrato, mudança de comercializador ou mesmo permanência da interrupção por um tempo bastante prolongado.

Pelos mesmos motivos anteriormente descritos, também se verifica um desajustamento entre o número de restabelecimentos do fornecimento e o número de compensações pagas por incumprimento dos prazos de restabelecimento.

Assim, foram pagas 12 compensações a clientes pelo não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento no valor de 240€.

Tempo de resposta a reclamações

A Portgás tem, entre outras atribuições, a resposta a reclamações recebidas por escrito, por via eletrónica, por correio, por atendimento telefónico ou presencial.

De acordo com o estabelecido no artigo 60º do RQS, os ORD devem dar resposta às reclamações num prazo máximo de 15 dias úteis.

O quadro abaixo sintetiza os dados registados nos quatro trimestres do ano 2023 neste âmbito.

Reclamações	Trimestre				Ano 2023 acumulado	Ano 2022 acumulado
	1	2	3	4		
Número total de reclamações recebidas	102	86	71	83	342	318
Número total de reclamações respondidas	102	86	71	83	342	318
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	102	85	70	82	339	308
Número de reclamações respondidas fora dos prazos regulamentarmente estabelecidos	-	1	1	1	3	10
Número de reclamações não respondidas, cujos prazos regulamentares de resposta já foram ultrapassados	-	-	-	-	-	-
Número de compensações pagas por incumprimento do prazo de resposta a reclamações	3	-	1	1	5	62
Número das compensações pagas por incumprimento do envio de comunicação intercalar	-	-	-	-	-	-
Montante das compensações pagas	60	-	20	20	100	1 220
Meta: Resposta até 15 dias	9	11	13	13	10	11

Quadro 17 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise, registaram-se 342 processos de reclamação, sendo que 339 foram respondidos dentro do prazo de 15 dias úteis estabelecido pela ERSE, correspondendo a 99%. Em 2023 a Portgás não respondeu a 3 reclamações dentro do prazo, dada a maior complexidade de apuramento dos factos e/ou resolução das mesmas junto dos clientes.

Tendo por observação os resultados obtidos nos anos anteriores, em 2023 a Portgás fez também nova atualização e publicação das suas orientações e procedimentos internos de tratamento e resolução de reclamações.

No gráfico abaixo, apresentam-se os temas com maior número de reclamações recebidas em 2023.

Reclamações



Gráfico 2 – Temas com maior número de reclamações por trimestre

Observando o gráfico 2, pode-se concluir que a medição de consumos, leituras e cobranças foram os temas que suscitaram maior número de contactos por parte dos clientes, registando em 2023 um total de 86, 61 e 45 reclamações, respetivamente, correspondendo a 56% do total, o que significa que mais de metade das reclamações recebidas pela Portgás acabarão eventualmente por estar apenas diretamente relacionadas aos valores que os comercializadores apresentaram aos seus consumidores, e estes, também eventualmente por indevido encaminhamento, dirigem-se ao distribuidor na tentativa de resolver as suas questões ou esclarecer os motivos da sua insatisfação com os valores faturados pelos seus comercializadores.

Em quarto lugar dos assuntos mais reclamados em 2023 (41 reclamações), surge novamente o assunto “Visitas técnicas”, onde se incluem as questões geralmente relacionadas com as datas e horas de deslocação de todas as entidades (clientes/entidades inspetoras/Portgás) aos locais de consumo.

As reclamações relativas à Qualidade de serviço técnica, ainda que fazendo parte do grupo dos 5 maiores temas em dois dos trimestres, têm menor expressão representando apenas 4% do total de reclamações recebidas.

Outra Informação de Qualidade de Serviço Comercial

Nos pontos seguintes é apresentada informação de qualidade comercial considerada relevante, embora não considerada para efeitos de cálculo de indicadores.

Regime jurídico dos *Call Centers*

O atendimento telefónico em centros de atendimento 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 2 dias úteis.

Nas situações de prestação de informação, as questões colocadas devem ser respondidas de imediato ou, não sendo possível, no prazo máximo de 3 dias úteis, contado da data da realização do contacto inicial pelo consumidor ou pelo utente, salvo motivo devidamente justificado.

Cabe à ERSE monitorizar o cumprimento deste Decreto-lei nos respetivos setores de supervisão.

No quadro abaixo apresentam-se os dados registados em 2023 neste âmbito.

Atendimento telefónico no âmbito - DL 134/2009	Trimestre				Ano 2023 acumulado	Ano 2022 acumulado
	1	2	3	4		
Situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada	136	38	25	23	222	177
Contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	86	26	15	16	143	116
Contactos posteriores realizados num prazo superior a 2 dias úteis após a situação que originou o contacto, na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera	-	-	-	-	-	-
Tempo médio de resposta dos contactos posteriores na sequência de situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos, em dias úteis	-	-	-	-	-	0,6

Quadro 18 – Atendimento telefónico no âmbito do Decreto-Lei nº 134/2009, 2 de junho

Em 2023 registaram-se 222 situações em que não foi possível o atendimento até 60 segundos de espera e em que o cliente deixou o seu contacto e identificação da finalidade da chamada.

Na sequência destas situações, realizaram-se 143 contactos posteriores realizados num prazo inferior ou igual a 2 dias úteis. O diferencial face ao número de solicitações de devolução de chamada, deve-se ao facto de os clientes não terem atendido as 3 tentativas de contacto.

Clientes com necessidades especiais

De acordo com o disposto no artigo 111º do RQS, 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 da presença de gás natural, ou clientes que coabitem com pessoas com esta limitação.

Os ORD devem manter um registo dos clientes com necessidades especiais.

Adicionalmente, e para os clientes com deficiência olfativa, a Empresa, de acordo com o definido no regulamento, tem prevista a instalação de equipamentos de deteção de fugas.

Mantém-se disponível a versão otimizada da página da internet para pessoas com deficiências auditivas e visuais.

Em 2023, a Portgás registou na sua base de dados 3 clientes com necessidades especiais: (i) 1 cliente com limitação no domínio da visão; (ii) 1 cliente com limitação no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia e (iii) 1 cliente com limitação do domínio da comunicação oral.

Clientes prioritários

O artigo 114º do RQS considera clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais á comunidade e para os quais a interrupção do fornecimento de gás natural cause graves alterações à sua atividade, designadamente:

- Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestam serviços equiparados;
- Forças de segurança;
- Instalações de segurança nacional;
- Bombeiros;
- Proteção civil;
- Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo;
- Instalações penitenciárias;
- Estabelecimentos de ensino básico;
- Instalações destinadas ao abastecimento de gás de transportes públicos coletivos.

No final de 2023, a Portgás registou 492 clientes prioritários, identificados pela tipologia prevista no artigo 114º, conforme quadro abaixo.

Clientes prioritários	2023
Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados	141
Forças de segurança	15
Instalações de segurança nacional	4
Bombeiros	12
Proteção civil	4
Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo	-
Instalações penitenciárias	3
Estabelecimentos de ensino básico	308
Instalações destinadas ao abastecimento de GN de transportes públicos coletivos	2
Outros clientes considerados prioritários, que prestem serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade	5

Quadro 19 – Clientes prioritários

Divulgação de informação na internet

A Portgás disponibiliza no seu sítio da internet (<http://www.portgas.pt/>) a informação prevista no artigo 45º do RQS, bem como contactos de telefone específicos para a comunicação de leituras, comunicação de situações de emergência e atendimento geral, este último para dar resposta a questões técnicas e comerciais. Adicionalmente, é possível também o acesso à regulamentação e sub-regulamentação do SNG aplicáveis à Empresa, bem como outra informação considerada relevante.

3. Outros temas referentes à qualidade de serviço

Ações mais relevantes realizadas para a melhoria da qualidade de serviço

Em 2023 a REN Portgás foi novamente auditada pela Associação Portuguesa de *Contact Centers* (APCC) tendo melhorado significativamente a sua avaliação para os 98,03% por comparação aos 93,37% obtidos na auditoria anterior. Esta avaliação coloca novamente o *Contact Center* da Portgás entre os Top Performers do setor.

Também a auditoria “Cliente Mistério” promovida pela *Call Center Magazine* consagrou a Linha de Atendimento Comercial e o tratamento das caixas de e-mail de apoio ao cliente com desempenhos acima da média no setor.

Em dezembro iniciou-se um projeto piloto na Linha de Avarias e Emergências, com a introdução da plataforma *TechSee* que permite ao assistente do *Contact Center* realizar assistências técnicas com suporte de vídeo, garantindo uma assistência mais eficaz e amigável para o cliente.

A Portgás é uma empresa que está certificada em seis sistemas de Gestão: Gestão da Qualidade (ISO 9001), Gestão Ambiental (ISO 14001), Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (ISO 45001), Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação (ISO 4457), Gestão da Continuidade de Negócio (ISO 22301) e Gestão de Ativos (ISO 55001).

O Sistema de Gestão da Continuidade de Negócio foi certificado no âmbito da norma 22301:2019 em julho de 2021 e em janeiro de 2024 foi obtida a renovação desta certificação por mais 3 anos. O Sistema de Gestão da Continuidade de Negócio é um processo de gestão que identifica as potenciais ameaças a uma organização e as perturbações na continuidade de serviço que essas ameaças podem provocar, caso estas se concretizem.

Este Sistema Gestão estabelece uma estrutura organizacional e planos de gestão de crise e continuidade de negócio para criar resiliência e estabelecer uma capacidade de resposta efetiva, que salvguarde os interesses das partes interessadas. Os planos de gestão de crise e continuidade de negócio estabelecem os recursos e procedimentos de resposta a incidentes disruptivos que ponham em causa a continuidade de serviço das atividades consideradas críticas para a organização.

A Portgás realiza de forma regular, várias ações de formação a todos os colaboradores internos e externos sobre os procedimentos a cumprir no âmbito das operações em pontos de consumo, quer nas atividades planeadas de visita combinada, quer nas atividades de resposta a comunicações de emergência ou assistência técnica. Na formação ministrada em 2023 foi dada uma especial atenção às alterações introduzidas na revisão do Regulamento de Qualidade de Serviço e ao Regulamento de Apropriação Indevida de Energia, que nesta nova versão passou a ser aplicado também ao setor do gás. Esta formação visa atualizar e nivelar o nível de conhecimento de todos os intervenientes relativamente aos procedimentos internos e regulamentos aplicáveis a esta atividade.

Por fim, e conforme já referido, deu-se continuidade ao trabalho de redefinição de parte do processo de resposta a reclamações, reorientando responsabilidades e redefinindo fluxos, com vista a torná-lo mais eficiente.