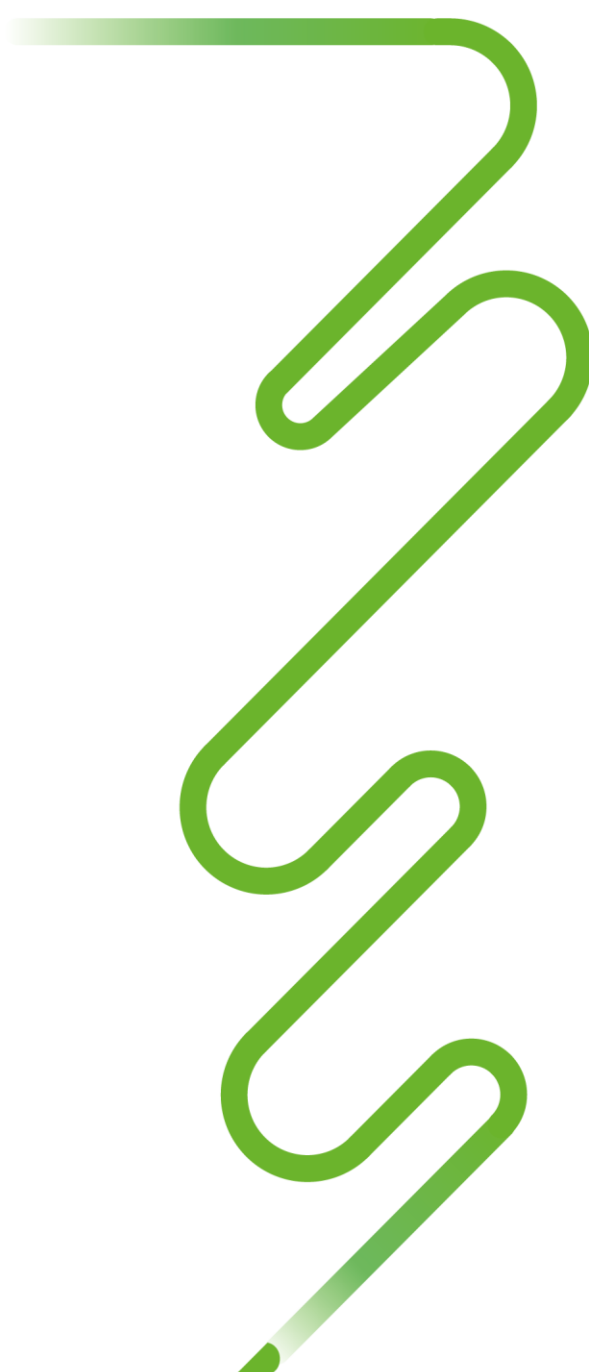


Relatório Anual de Qualidade de Serviço 2024

REN Portgás Distribuição

Maio 2025

A thick green line that starts horizontally from the right edge, then curves downwards and to the left, continuing in a series of three 'S' or 'Z' shaped loops before ending near the 'portgás' logo.

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 7
 - 2.1.2. Indicadores Individuais de Natureza Técnica 8
 - 2.1.3. Informação de Qualidade Técnica 12
 - 2.2. Indicadores De Qualidade De Serviço De Natureza Comercial 13
 - 2.2.1. Indicadores Gerais de Natureza Comercial 13
 - 2.2.2. Indicadores Individuais de Natureza Comercial 18
- 3. Outros temas referentes à qualidade de serviço 27

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.

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.

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.

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, ao abrigo do Regulamento n.º 827/2023, acima referido.

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 2024 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 definia a periodicidade de 4 anos para redes de 2º escalão e 5 anos para redes de distribuição em Baixa Pressão. Em 2023, devido à alteração de política interna para reduzir as emissões de metano, antecipando o que se perspectivava ser definido em Regulamento Europeu, foi proposto realizar cerca de 25% da rede. Assim sendo, atualizou-se a pesquisa para 4 anos para a rede secundária. Em 2024 e decorrente da publicação do Regulamento 2024/1787 em 13 de junho de 2024 a pesquisa de fugas passa a ser efetuada em períodos de inspeção máximo de 3 anos (cerca de 33% ao ano).
- 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;
- Na rede primária de distribuição de gás, foi substituída uma válvula com fuga. A intervenção foi realizada de forma controlada e com planeamento prévio, assegurando a segurança da operação e a continuidade do serviço de fornecimento de gás. Esta ação enquadra-se nos trabalhos de adaptação das infraestruturas para receber os novos gases e reforça o compromisso da Portgás com a fiabilidade da rede e com a redução de emissões fugitivas, em linha com os objetivos da transição energética.
- No âmbito da nossa estratégia de reforço contínuo da fiabilidade e segurança das infraestruturas, a Portgás realizou, em 2024, a substituição de pernos roscados e respetivas juntas de aperto nas flanges de 62 válvulas da rede de média pressão. Esta intervenção insere-se no compromisso da empresa com a continuidade de serviço e a segurança operacional, assegurando o correto funcionamento dos equipamentos e prevenindo potenciais fugas ou anomalias que possam comprometer a integridade da rede. Adicionalmente, esta ação contribui para os objetivos da transição energética, ao garantir que a infraestrutura de distribuição de gás está tecnicamente preparada para enfrentar os desafios de eficiência e sustentabilidade, nomeadamente no contexto da futura integração de gases renováveis nas redes existentes.
- A Portgás realizou uma intervenção de reparação de falhas de isolamento em 950 metros de tubagem de aço localizada na Avenida da Boavista, aproveitando a oportunidade proporcionada pela abertura de vala no âmbito da empreitada do Metrobus. Esta ação contou com a colaboração do empreiteiro

responsável pela obra, o que permitiu uma atuação coordenada e eficiente no terreno. Durante a inspeção e avaliação técnica da infraestrutura existente, foram identificadas zonas com degradação mais severa do material. Como resultado, procedeu-se à substituição de cerca de 19 metros de rede de aço, garantindo a integridade da rede e prevenindo potenciais falhas futuras. Esta intervenção reflete o compromisso da Portgás com a gestão proativa dos ativos, assegurando a segurança das instalações, a continuidade de serviço e a preparação da rede para os desafios associados à transição energética e à adaptação dos ativos para receberem novos gases, com especial atenção à fiabilidade das infraestruturas existentes em meio urbano denso.

2.1.1. Indicadores Gerais de Natureza Técnica

Classes e duração das interrupções

Durante 2024, a Portgás registou 107 ocorrências, mais 9 ocorrências face ao ano de 2023, das quais 105 foram não controláveis acidentais e 2 foram não controláveis previstas.

O quadro seguinte apresenta os valores dos indicadores gerais registados em 2024, 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	15,0	3,2	215,7
	não doméstico	Baixa pressão	10,5	1,6	149,1
		Média pressão	-	-	0,0
	Total		14,8	3,2	213,9
não controlável prevista	doméstico	Baixa pressão	0,2	0,0	137,9
	não doméstico	Baixa pressão	0,1	0,0	430,0
		Média pressão	-	-	-
	Total		0,2	0,0	142,0

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, 3.2 minutos por cliente e cerca de 213.9 minutos por interrupção. No que diz respeito às interrupções não controláveis previstas, estas duraram em média 0,025 minutos por cliente e 142 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 a Portgás não registou interrupções controláveis, pode-se concluir que o padrão definido pela ERSE não se aplica para o ano de 2024 (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 2024, 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).

Em 2024 foram registadas duas interrupções não controláveis previstas. Uma das ocorrências teve lugar na Avenida da Boavista, na cidade do Porto, em que foi necessário intervir para reparar um dano na rede secundária em aço. Este dano foi detetado durante as obras do Metro do Porto, que estavam em curso naquele local e, apesar da inexistência de fuga de gás, a integridade do tubo foi severamente afetada com a redução significativa da espessura da tubagem. Para não comprometer a obra em curso, houve a necessidade de se intervir num espaço de tempo bastante curto, provocando a interrupção do fornecimento de 10 clientes.

A segunda ocorrência teve lugar em Matosinhos e deveu-se à necessidade de se fazer a reparação planeada de uma fuga com baixa concentração de gás, na rede secundária em polietileno. Para tal foram criadas as condições para realização de um “bypass” ao local da intervenção e evitar a interrupção de fornecimento de gás a qualquer cliente. Contudo, após se fazer a abertura do local, foi constatado que a fuga estava localizada num ramal em cobre e neste caso a reparação só poderia ser realizada com a rede despressurizada, não sendo possível realizá-la nas condições inicialmente previstas. A reparação foi realizada no dia em que foi planeada, provocando a interrupção de fornecimento de gás a 61 clientes “não prioritários” ligados a esta rede.

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 2024 registaram-se 105 interrupções não controláveis acidentais e 2 interrupções não controláveis previstas.

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

Classes de interrupção (art.º 33)	Classes de Clientes	Nível de pressão	Número de interrupções sentidas na instalação de cada cliente		
			1	2	3
não controláveis	doméstico	Baixa pressão	5 818	36	21
	não doméstico	Baixa pressão	156	1	2
		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 5.818 clientes afetados por 1 interrupção não controlável, 36 clientes afetados por 2 interrupções não controláveis e 21 clientes afetados por 3 interrupções não controláveis ao longo do ano de 2024.

Duração das interrupções

De forma geral, a maioria das interrupções (85%) ocorridas em 2024 duraram entre 1 a 6 horas. Os 12% de interrupções que duraram mais de 6h afetaram 748 clientes domésticos, que se deveram a 4 incidentes distintos. Os dois incidentes com maior nº de clientes afetados resultaram de duas roturas de rede secundária ocorridas no âmbito de obras de terceiros na via pública, em Vila Nova de Famalicão, durante o mês de julho e em Vila Nova de Gaia, no mês de agosto. As duas ocorrências com maior tempo de interrupção deveram-se ao dano de um ramal em cobre de um edifício no concelho de Paredes, na sequência de um dano provocado por uma obra de terceiros na via pública, e a uma intervenção inadiável de reparação de um dano na rede de aço na Avenida da Boavista, no Porto.

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	164	1 242	1 447	945	770	637	386	198	151	13
	não doméstico	Baixa pressão	6	53	67	22	15	-	-	1	-	-
		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	Nº de ocorrências registradas		Nº de clientes afetados		Causa das interrupções
Ano	2023	2024	2023	2024	
1º trimestre	29	30	597	1 344	Razões de segurança; Intervenção de terceiros
2º trimestre	27	24	1 918	615	Razões de segurança; Intervenção de terceiros
3º trimestre	25	34	423	3 378	Razões de segurança; Intervenção de terceiros
4º trimestre	17	19	983	780	Intervenção de terceiros
Total	98	107	3 921	6 117	

Quadro 6 – Número de interrupções e clientes afetados por trimestre

Observando o quadro 6, é possível concluir que em 2024, se verificaram mais nove interrupções do que em 2023, consequentemente, registrando-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 2024 registaram-se 107 interrupções, das quais 105 foram não controláveis acidentais. Destas, registaram-se 94 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 94 incidentes foi necessário interromper o fornecimento de gás na rede afetada para colocar a infraestrutura em segurança, sendo que em 27 destas ocorrências não existia qualquer cliente ligado à rede.

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

- Nos primeiros dias do ano 2024 foi registada a rotura de uma conduta na Avenida dos Escultores, freguesia de Afurada – Vila Nova de Gaia, na sequência de uma obra de construção da rede de saneamento na via pública. Por este motivo, e de forma a restabelecer rapidamente as condições de segurança no local, foi necessário proceder à interrupção do fluxo de gás na zona afetada, tendo na sequência dessa operação sido realizada a interrupção do fornecimento de gás a 579 clientes (573 clientes domésticos e 3 clientes não domésticos). A reparação foi concluída após 1h20 de interrupção, tendo a operação de rearme dos redutores sido iniciada imediatamente após o restabelecimento de gás da rede de distribuição. Nesta ocorrência não houve nenhum cliente prioritário afetado e o fornecimento de gás foi restabelecido ao último cliente 03h05 após a interrupção do fornecimento de gás.

- No primeiro trimestre de 2024, durante a realização de obras na fachada de um edifício em Paredes, para a instalação de um painel publicitário foi atingido o ramal em cobre que estava embutido em cimento e em propriedade privada. Para se interromper a fuga de gás foi necessário fechar a válvula do ramal, o que causou a interrupção do fornecimento de gás a 13 clientes deste edifício. Devido à hora tardia em que se deu este incidente e, sendo necessário obter autorização para se intervir na fachada do edifício, só foi possível realizar a reparação na manhã do dia seguinte. Este incidente foi a ocorrência com maior tempo de interrupção em 2024, pois o fornecimento de gás esteve interrompido durante aproximadamente 17h25.
- No segundo trimestre de 2024, ocorreu uma rotura na tomada em carga de um ramal da rede secundária, na Avenida da Boavista – Porto. Dada a complexidade e morosidade desta reparação de tubagem em aço, foi necessário proceder à despressurização da rede com recurso à queima controlada de gás. Com a estratégia de reparação que foi definida, conseguiu-se minimizar o número de clientes afetados (12 clientes) e o tempo total em que os mesmos ficaram com o fornecimento interrompido (5 horas).
- No mês de julho, durante a obra de construção do Skate Parque numa freguesia e concelho de Vila Nova de Famalicão, a empresa ao serviço da Câmara Municipal de Famalicão atingiu e danificou a tubagem de gás em PE160 existente no local provocando uma fuga de gás. Para se interromper a fuga de gás foi necessário fechar três válvulas da rede, o que interrompeu o fornecimento de gás a 1.363 clientes no centro da cidade de Vila Nova de Famalicão. Como a área afetada era uma zona com grande expansão da rede e densamente habitada, o número de clientes afetados foi bastante significativo. A reparação foi realizada em 2h35 e o processo de rearme dos redutores coletivos e individuais da instalação dos clientes ficou concluído em 3h55. A reposição do fornecimento iniciou-se pelos clientes prioritários abrangidos por esta ocorrência, sendo que dos 1.363 clientes afetados, 1.330 eram clientes domésticos e 30 eram não domésticos para além dos 3 clientes prioritários já referidos. O fornecimento de gás foi restabelecido ao último cliente 6h34, após o registo de início do incidente.
- No mês de agosto de 2024 no âmbito da obra de ampliação da linha do Metro do Porto, em Mafamude – Vila Nova de Gaia uma máquina escavadora atingiu e rompeu a rede em PE110 existente naquele local. Por este motivo, e de forma a restabelecer rapidamente as condições de segurança, foi necessário proceder à interrupção do fluxo de gás na zona afetada, tendo na sequência dessa operação sido realizada a interrupção do fornecimento de gás a 1.321 clientes. A reparação foi realizada em aproximadamente 01h45, e o processo de rearme dos redutores coletivos e individuais ficou concluído em 7h00. Os 1.321 clientes afetados corresponderam a 1.305 domésticos e 16 clientes não domésticos, sem qualquer cliente prioritário afetado. O fornecimento de gás foi restabelecido ao último cliente 8h45, 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 2024 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 2022 e setembro de 2023, pelo que está dispensada da avaliação prevista no n.º 2 do artigo 49.º do RQS, por conseguinte, o centro de atendimento da Portgás não foi objeto de avaliação em 2024.

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 2024	Ano 2023
	1	2	3	4	acumulado	acumulado
Atendimentos presenciais realizados	42	76	63	175	356	188
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 2024 a Portgás realizou um total de 356 atendimentos presenciais, representando mais 168 face a 2023.

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 2024 acumulado	Ano 2023 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	12 390	12 318	11 319	13 026	49 053	47 116
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	516	460	577	923	2 476	2 814
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	133	113	70	210	526	692
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera inferior a 60 segundos	46	49	30	74	199	262
Padrão a cumprir: 85%	95%	96%	95%	92%	94%	93%
Tempo médio de espera em segundos	10	8	7	14	10	12

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

Em 2024, verificou-se uma ligeira melhoria do resultado do indicador comparando com o valor do ano de 2023, 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 2024, 94% 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 2023 diminuiu, passando de 12 para 10 segundos.

O aumento do tempo de espera registado no 4º trimestre do ano, deveu-se às ações de promoção da campanha de troca de esquentadores promovida pela Portgás, que originou um maior número de contactos para a Linha Técnico-Comercial. Os pedidos de informação representaram 67% dos contactos telefónicos, sendo que os principais temas foram a identificação de CUI, pedidos de informação sobre serviços técnicos e pedidos de informação sobre campanhas.

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 2024.

Tempo de espera no atendimento telefónico relativo a avarias e emergências	Trimestre				Ano 2024 acumulado	Ano 2023 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos telefónicos para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	7 892	5 368	5 354	5 070	23 684	24 299
Atendimentos telefónicos para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera superior a 60 segundos	442	168	198	221	1 029	1 224
Desistências no atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera superior a 60 segundos	76	20	25	18	139	150
Desistências no atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera inferior a 60 segundos	135	98	109	105	447	601
Padrão a cumprir: 85%	94%	97%	96%	95%	95%	95%
Tempo médio de espera em segundos	15	8	9	9	11	11

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 2024 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 2024, este manteve-se nos 11 segundos em linha com o ano de 2023. A passagem da depressão Karlotta no mês de fevereiro deu origem a um maior número de chamadas para a linha de avarias e assistências técnicas pelo motivo de falha de gás.

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 2024 acumulado	Ano 2023 acumulado
	1	2	3	4		
Situações de emergência com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 60 minutos	887	712	801	903	3 303	3 280
Comunicações de situações de emergência recebidas	893	719	811	911	3 334	3 318
Padrão a cumprir: 85%	99%	99%	99%	99%	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 2024, 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 2024 acumulado	Ano 2023 acumulado
	1	2	3	4		
Comunicações de avarias nas instalações dos clientes que originaram deslocações para assistência técnica	540	485	509	508	2 042	2 097
Deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada inferior a 2 horas	3	3	2	2	10	6
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	537	482	507	506	2 032	2 091
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%	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)	28	28	29	29	28	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 28 minutos em 2024, 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 2024	Ano 2023
	1	2	3	4	acumulado	acumulado
Pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	30	25	16	17	88	142
Pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo superior a 15 dias úteis	-	-	-	-	-	1
Número total de pedidos de informação apresentados por escrito	30	25	16	17	88	143
Padrão a cumprir: 90%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Tempo médio de resposta a pedidos de informação (dias úteis)	11	10	9	11	10	10

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

Conforme apresentado no Quadro 12, a Portgás recebeu um total de 88 pedidos de informação apresentados por escrito (menos 55 face a 2023). Em todos os trimestres de 2024, o indicador esteve acima do padrão estabelecido pela ERSE de 90%. O tempo médio de resposta a pedidos de informação foi de 10 dias úteis, mantendo-se em linha com o ano anterior.

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

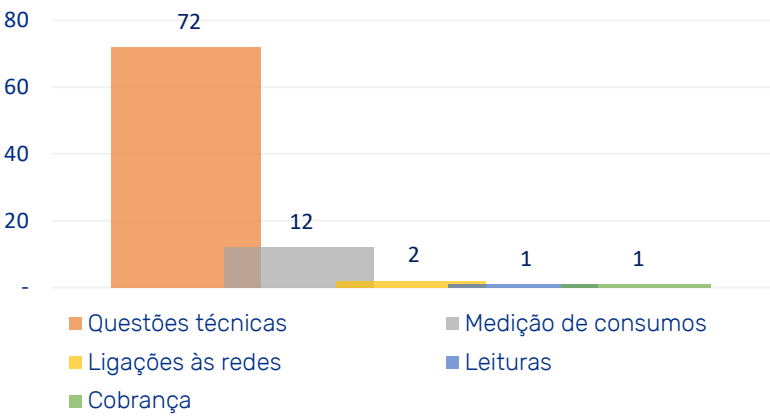


Gráfico 1 - Temas com maior número de pedidos de informação

Conforme se apresenta no gráfico 1, as questões técnicas (onde se enquadram sobretudo os pedidos de informação sobre o regime de instalações de gases combustíveis em edifícios) e a medição de consumos, foram os temas que suscitaram maior número de contactos por parte dos clientes, registando em 2024 um total de 72 e 12 pedidos de informação, respetivamente. Estes dois temas representaram 95% 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 2024	Ano 2023
	1	2	3	4	acumulado	acumulado
Número de leituras realizadas pelo operador de rede de distribuição	651 506	637 415	646 115	636 899	2 571 935	2 582 630
Número de leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores	231 772	222 497	199 759	203 769	857 797	967 784
Número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias	865 993	850 017	837 375	819 354	3 372 739	3 462 887
Padrão a cumprir: 98%	98%	99%	99%	97%	98%	98%

Quadro 13 – Frequência de leitura dos equipamentos de medição

A Portgás realizou 2.571.935 leituras, tendo os clientes e comercializadores fornecido 857.797 leituras, o que representou uma redução de 11% face ao ano anterior. No total, foram 3.372.739 as leituras realizadas com intervalo inferior a 64 dias, menos 3% do que as registadas no ano 2023.

O ano de 2024 manteve-se 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 2024 acumulado	Ano 2023 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	3 128	2 898	3 311	3 633	12 970	14 482
Agendamento para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento	3 128	2 898	3 311	3 633	12 970	14 482
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 2024 acumulado	Ano 2023 acumulado
	1	2	3	4		
Visitas combinadas agendadas	8 506	8 551	9 318	9 514	35 889	35 768
Número total de visitas combinadas realizadas	7 821	7 799	8 446	8 420	32 486	32 513
Número de visitas combinadas realizadas dentro do prazo previsto no RQS	7 818	7 793	8 426	8 409	32 446	32 464
Número de visitas combinadas realizadas fora do prazo previsto no RQS	3	6	20	11	40	49
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do ORD	7	2	6	5	20	17
Número de visitas combinadas não realizadas por facto imputável ao ORD	4	7	17	7	35	27
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	-	-	-	-	-	-
Compensações pagas por incumprimento do intervalo para início da visita	8	8	27	20	63	42
Compensações pagas por cancelamento/ reagendamento efetuados após as 17h	-	-	-	-	-	-
Montante de compensações pagas a clientes	160	160	540	400	1 260	840
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente	250	270	304	254	1 078	1 130
Número de visitas combinadas não realizadas por facto não imputável ao ORD	25	42	42	34	143	83
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo cliente	399	433	503	794	2 129	1 998
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados após as 17h do dia útil anterior pelo cliente	-	-	-	-	-	-
Compensações recebidas imputáveis ao cliente por ausência em visita combinada	81	65	80	93	319	476
Compensações recebidas por cancelamento/reagendamento efetuado pelo cliente após as 17h	-	-	-	-	-	-
Montante de compensações cobradas a clientes	1 620	1 300	1 600	1 860	6 380	9 520

Quadro 15 – Visitas combinadas e compensações pagas/recebidas

No ano de 2024 foram agendadas 35.889 visitas combinadas, das quais 3.405 (10%) não foram realizadas pelos seguintes motivos: (i) ausência do ORD (20), (ii) outros motivos imputáveis ao ORD (35), (iii) ausência de cliente (1.078), (iv) motivos não imputáveis ao ORD (143) e (v) cancelamentos ou reagendamentos pelo cliente (2.129). Do total de visitas agendadas, foram realizadas 32.486 visitas combinadas, das quais 40 foram realizadas fora do prazo previsto no RQS, menos 9 face a 2023.

Os motivos associados às 40 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 2024 registaram-se 63 compensações por incumprimento do intervalo para início da visita combinada que deram origem ao pagamento de 1.260€.

Adicionalmente, ficaram por realizar em 2024, 1.078 visitas combinadas por ausência do cliente, sendo que destas foram cobradas 319 compensações por ausência do cliente em visita combinada. Este diferencial está relacionado com o desfazamento 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 2024 acumulado	Ano 2023 acumulado
	1	2	3	4		
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	2 800	3 483	3 488	2 226	11 997	12 105
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1 360	1 805	1 621	1 178	5 964	6 591
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	1 358	1 795	1 607	1 166	5 926	6 591
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo superior ao estabelecido no RQS	2	10	14	12	38	-
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	6	9	14	11	40	12
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	120	180	280	220	800	240
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	417	557	461	353	1 788	1 868

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

Durante 2024 registaram-se 11.997 interrupções por facto imputável ao cliente, das quais 7.672 resultaram numa interrupção de fornecimento efetivo, tendo sido religados 5.964 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.

Assim, foram pagas 40 compensações a clientes pelo não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento no valor de 800€.

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 2024 neste âmbito.

Reclamações	Trimestre				Ano 2024 acumulado	Ano 2023 acumulado
	1	2	3	4		
Número total de reclamações recebidas	79	66	68	89	302	342
Número total de reclamações respondidas	79	66	68	89	302	342
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	79	65	66	89	299	339
Número de reclamações respondidas fora dos prazos regulamentarmente estabelecidos	-	1	2	-	3	3
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	1	-	1	2	4	5
Número das compensações pagas por incumprimento do envio de comunicação intercalar	-	-	-	-	-	-
Montante das compensações pagas	20	-	20	40	80	100
Meta: Resposta até 15 dias	13	13	13	13	13	10

Quadro 17 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

Durante o período em análise, foi registado um total de 302 processos de reclamação, dos quais a esmagadora maioria – 299, o equivalente a 99% do total – foi devidamente respondida dentro do prazo máximo de 15 dias úteis, conforme estabelecido regulamentarmente. Este elevado índice de conformidade reflete o compromisso da equipa na gestão atempada das solicitações dos clientes.

Verifica-se uma redução, em 2024, do n.º de reclamações respondidas fora de prazo tendo passado de 5 para 3 (redução de 40%).

Relativamente ao desajustamento trimestral que se verifica entre o número de reclamações respondidas fora do prazo estabelecido e o número de compensações pagas por incumprimento do prazo de resposta, resulta do facto do processamento da compensação nem sempre ser efetuado no mesmo período.

No gráfico abaixo, apresentam-se os cinco temas com maior número de reclamações recebidas no ano de 2024.

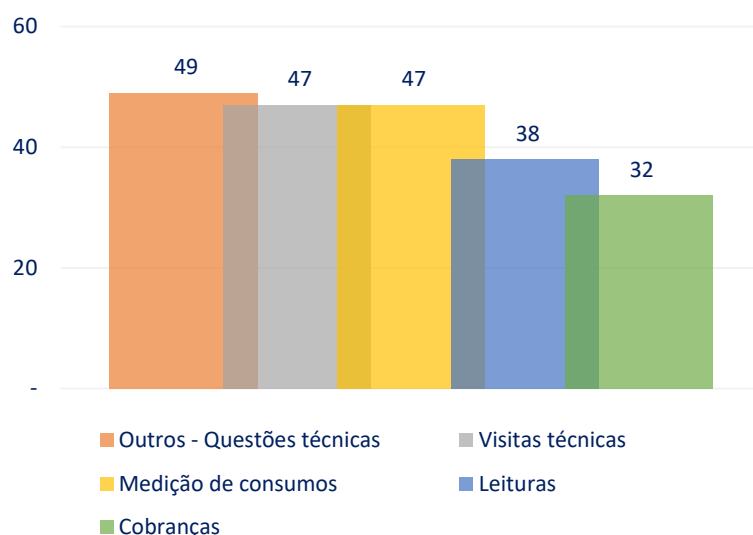


Gráfico 2 – Temas com maior número de reclamações

O tema "Outros - Questões Técnicas" surge como principal motivo com 49 ocorrências, representando geralmente situações que surgem quando os consumos registados divergem das expectativas dos clientes. Estas discrepâncias são frequentemente identificadas e reportadas pelos comercializadores, que as atribuem a eventuais questões técnicas nas instalações, como fugas de gás ou necessidades de manutenção – muitas vezes indevidamente imputadas ao distribuidor.

Sobre os temas "Visitas Técnicas" e "Medição de Consumos" rececionaram-se em ambos os casos 47 reclamações. No caso das visitas técnicas, as reclamações concentram-se principalmente em duas situações recorrentes: intervalos de espera de 2,5 horas para a visita técnica, e casos em que os contadores não são retirados porque os clientes abandonam o local onde habitavam e o acesso aos mesmos fica dificultado. Quanto à medição de consumos, as questões residem essencialmente na comunicação entre comercializadores e clientes, com muitos consumidores a reportarem dificuldades em obter explicações claras sobre as leituras e os cálculos de consumo realizados.

O tema "Leituras" (38 reclamações) corresponde a questões relacionadas com o estado das caixas dos contadores. É comum os clientes atribuírem aos leitores danos que, na realidade, resultam da degradação natural dos materiais ou até de atos de vandalismo por terceiros.

Por fim, as "Cobranças" (32 reclamações) estão intimamente ligadas ao problema anteriormente mencionado das visitas técnicas não realizadas. Muitas destas reclamações referem-se às compensações decorrentes de visitas que não se concretizaram, demonstrando como desafios operacionais em determinada área podem gerar efeitos em cascata noutros aspetos do serviço.

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 2 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 2024 neste âmbito.

Atendimento telefónico no âmbito - DL 134/2009	Trimestre				Ano 2024 acumulado	Ano 2023 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	46	51	67	87	251	222
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	19	28	15	37	99	143
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	-	-	-	-	-	-

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

Em 2024 registaram-se 251 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 99 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.

Cientes 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 2024, a Portgás registou na sua base de dados 9 clientes com necessidades especiais: (i) 2 clientes com limitações no domínio da visão; (ii) 5 clientes com limitação no domínio da audição – surdez total ou hipoacusia, (iii) 1 cliente com limitação do domínio da comunicação oral e 1 cliente com limitações no domínio do olfato, que impossibilitem a deteção da presença de gás natural, ou clientes que coabitem com pessoas com estas limitações.

Cientes prioritários

O artigo 114º do RQS considera clientes prioritários aqueles que prestam serviços de segurança ou saúde fundamentais à 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 2024, a Portgás registou 508 clientes prioritários, identificados pela tipologia prevista no artigo 114º, conforme quadro abaixo.

Clientes prioritários	2024
Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados	141
Forças de segurança	23
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	314
Instalações destinadas ao abastecimento de GN de transportes públicos coletivos	1
Outros clientes considerados prioritários, que prestem serviços de segurança ou saúde fundamentais à comunidade	6

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 2024 a REN Portgás foi novamente auditada pela Associação Portuguesa de *Contact Centers* (APCC) tendo conquistado o troféu GOLD na categoria de Energia e ainda o troféu GOLD de Melhor Contact Center com <100 agentes. A entrega anual destes prémios tem como objetivo distinguir as operações que mais se destacaram pela implementação e adoção de Boas Práticas Organizacionais na atividade de Contact Centers em Portugal, quer ao nível da gestão estratégica, operacional e tecnológica, quer ao nível do capital humano, contribuindo para o reconhecimento e valorização do setor.

Durante o ano de 2024 consolidou-se a utilização 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. Esta nova forma de assistência foi muito bem recebida pelos clientes da REN Portgás elevando a satisfação do cliente aquando do seu contacto.

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 salvaguarde 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 2024 foi dada uma especial atenção às alterações introduzidas na revisão do RQS 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.