Relatório Anual de Qualidade de Serviço 2021

REN Portgás Distribuição

Maio 2022

Índice

1. Enquadramento 3
2. Qualidade de Serviço 5
2.1. Indicadores de Qualidade de Serviço de Natureza Técnica 5
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 11
2.2. Indicadores De Qualidade De Serviço De Natureza Comercial 11
2.2.1. Indicadores Gerais de Natureza Comercial 11
2.2.2. Indicadores Individuais de Natureza Comercial 17
3. Outros temas referentes à qualidade de serviço 25

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 nº19 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 nº139-A/2013 de 16 de abril de 2013.

Em 2021, a ERSE submeteu a discussão pública uma proposta de revisão ao RQS, tendo daí resultado a revisão e republicação do RQS pelo Regulamento 4/2021 de 23 de março, que entrou em vigor no dia seguinte à sua publicação. Este relatório é, portanto, efetuado em cumprimento deste Regulamento.

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.

O período em análise do RQS diz respeito ao ano 2021, que ficou ainda marcado pelo contexto pandémico associado à COVID-19, exigindo a manutenção de um conjunto de exigências ao nível da organização de trabalho, da gestão e da segurança de pessoas, dos processos em geral e de incremento das necessidades de digitalização. A gestão da REN Portgás Distribuição (doravante designada por Portgás) deu continuidade a uma atitude preventiva e alinhada com a sua responsabilidade social, criando um plano de contingência amplo e ajustado aos vários cenários de evolução do contexto, extensivo às atividades e operações realizadas com parceiros externos.

Neste âmbito, foram mantidas as medidas para garantir a continuidade de todas as atividades e operações, mantendo equipas no terreno sempre com a segurança como referência, e na garantia de manutenção dos elevados níveis de qualidade de serviço exigidos, cumprindo a missão de um serviço público essencial aos consumidores.

Considerando a manutenção do contexto pandémico motivado pela pandemia COVID-19, e as sucessivas renovações de declaração legal de estado de emergência, o ano de 2021 foi marcado pela publicação de diversa legislação que procedeu à repristinação das medidas excecionais no âmbito do SNG com o intuito de mitigar os impactos da situação de emergência nacional.

Com a declaração do novo estado de emergência desde 1 de janeiro de 2021, foi publicado um novo Regulamento de medidas excecionais, o Regulamento n.º 2/2021, cujo conjunto de medidas adicionais permitiu, à semelhança das situações anteriores, enquadrar excecionalmente o impacto da pandemia de COVID-19 nos setores elétrico e do gás natural.

A 2 de março, a ERSE publicou o Regulamento nº 180/2021, que estabeleceu as medidas excecionais no âmbito do SEN e do SNG, aplicáveis às condições de prestação dos serviços de fornecimento de energia enquanto serviços públicos essenciais, na vigência de estado de emergência declarado desde 1 de janeiro de 2021.

A Lei nº29/2021, de 20 de maio, consagrou a suspensão excecional e temporária de contratos de fornecimento de serviços essenciais no contexto da pandemia da doença COVID-19, para as micro e pequenas empresas e empresários em nome individual, em situação de crise empresarial ou as empresas cujas instalações sujeitas a encerramento por determinação legal ou administrativa adotada no âmbito das medidas de controlo da pandemia.

O Decreto-lei n.º 56-B/2021, de 7 de julho veio estabelecer a proibição de suspensão do fornecimento de serviços essenciais, nomeadamente, o serviço de fornecimento de gás natural, até ao dia 31 de dezembro de 2021, que veio a ser alterado em agosto pelo Decreto-lei n.º 70-A/2021.

Mantendo-se a situação de excecionalidade na resposta integrada à pandemia COVID-19, que concorreu para que se prorrogassem as medidas legalmente previstas neste âmbito, como a inibição das interrupções de fornecimento por facto imputável a clientes, nos setores de serviços públicos essenciais, a ERSE entendeu ser necessário manter, com alterações, a resposta regulamentar de exceção que se adotou no passado. Assim, em setembro de 2021, foi publicado o Regulamento n.º 836/2021 que prorrogou parte das medidas excecionais consagradas nos anteriores regulamentos.

Este contexto imprevisível e único, com elevados impactos a nível social e económico, condicionou o normal funcionamento das atividades económicas e dos serviços em geral, bem como as rotinas das famílias, nomeadamente pelo efeito das medidas impostas para a contenção da evolução da pandemia, implicando quebras nos consumos de gás natural, pela paragem das atividades no período do segundo confinamento geral.

A Portgás na sua qualidade de Operador da Rede de Distribuição vem apresentar à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) o relatório anual previsto no artigo 109º do Regulamento de Qualidade de Serviço – Capítulo XI.

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 natural (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 natural, 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 natural. 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 2021 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 natural define-se como a ausência de fornecimento de gás natural 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 33° 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;
- Início do abastecimento do concelho de Paredes de Coura tendo este sido realizado durante o mês de dezembro com recurso a uma UAG provisória, no sentido de materializar as intenções preconizadas no PDIRD-GN 2020;
- Conclusão da implementação de um Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio de acordo com a norma ISO 22301, tendo o processo de certificação sido concluído durante o mês de julho;
- 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 Abastecimento e Emergência Gás;
- Conclusão da substituição integral dos sistemas instalados nas unidades terminais remotas. O SCADA é uma ferramenta critica, para a gestão eficaz e eficiente da infraestrutura. A utilização eficiente desta ferramenta gera valor para a organização e possibilita o cumprimento dos objetivos da organização, no que concerne aos pilares estratégicos: segurança, eficiência e fiabilidade;
- Instalação de 21 sistemas para monitorização remota dos valores de proteção catódica da rede de aço, de forma a garantir a resiliência da infraestrutura;
- Implementação de um sistema localizado num ponto estratégico da rede, para monitorar em permanência a concentração do odorizante, de forma a garantir a segurança na distribuição do gás. Esta informação é fundamental para gerar histórico e conhecimento sobre a forma como evolui a concentração do odorizante num ponto remoto, tendo por referência o valor injetado à saída das GRMS;
- Instalação de *by-pass* em 10 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 bypass 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;
- Continuação do programa de Gestão de Ativos que visa, entre outros, o incremento da capacidade de gestão risco pelo melhor conhecimento dos ativos.

2.1.1. Indicadores Gerais de Natureza Técnica

Classes e duração das interrupções

Durante 2021, a Portgás registou 108 ocorrências, mais 9 ocorrências face ao ano de 2020, das quais 103 foram não controláveis acidentais, 4 foram controláveis previstas e 1 controlável acidental.

O quadro seguinte apresenta os valores dos indicadores gerais registados em 2021, por classe de interrupção:

Classes de interrupção (art.º 31)	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	9,51	1,64	172,10
	não doméstico	Baixa pressão	8,03	0,88	110,14
		Média pressão	-	-	-
	Total		**9,45**	**1,61**	**170,23**
controláveis prevista	doméstico	Baixa pressão	0,47	0,05	96,09
	não doméstico	Baixa pressão	0,64	0,06	94,33
		Média pressão	-	-	-
	Total		**0,48**	**0,05**	**96,01**
controláveis acidentais	doméstico	Baixa pressão	0,72	0,09	132,53
	não doméstico	Baixa pressão	0,21	0,02	83,36
		Média pressão	-	-	-
	Total		**0,70**	**0,09**	**132,00**

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, 1,61 minutos por cliente e cerca de 170,23 minutos por interrupção. No que diz respeito às *interrupções controláveis previstas*, estas duraram em média 0,05 minutos por cliente e 96,01 minutos por interrupção. Finalmente, verificou-se que as *interrupções controláveis acidentais* duraram, em média, 0,09 minutos por cliente e 132,00 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	não definido
Duração média das interrupções (min/interrupção)	420	360	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 minutos (min/interrupção) e a 360 minutos

(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 2021, 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 locais 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 caixas de corte) e a danos por corrosão ou envelhecimento de tubagens (nomeadamente ramais em cobre).

De referir que, para o cálculo dos indicadores gerais de natureza técnica, se consideram todas as interrupções que afetaram o fornecimento de gás natural 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 reposto 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 35º 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 2021 registaram-se 103 interrupções não controláveis acidentais, 4 interrupções controláveis previstas e 1 interrupção controlável acidental.

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

Classes de interrupção (art.º 31)	Classes de Clientes	Nível de pressão	Número de interrupções sentidas na instalação de cada cliente	
			1	2
não controláveis acidentais	doméstico	Baixa pressão	3 547	38
	não doméstico	Baixa pressão	113	-
		Média pressão	-	-
controláveis acidentais	doméstico	Baixa pressão	273	-
	não doméstico	Baixa pressão	3	-
		Média pressão	-	-
controláveis previstas	doméstico	Baixa pressão	180	-
	não doméstico	Baixa pressão	9	-
		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 3.623 clientes afetados por interrupções não controláveis acidentais, 273 clientes afetados por interrupções controláveis acidentais e 180 clientes afetados por interrupções controláveis previstas.

Duração das interrupções

De forma geral, a maioria das interrupções (85%) ocorridas em 2021 duraram entre 1 a 4 horas. Não obstante, registaram-se interrupções que duraram mais de 5h e afetaram 638 clientes domésticos, que se deveram a dois incidentes distintos. Ambos os casos consistiram em roturas na via pública em zonas de malha urbana densa, em que o processo de rearme de redutores foi mais demorado.

Classes de interrupção (art.º 31)	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 acidentais	doméstico	Baixa pressão	55	912	1 239	779	402	203	33	-	-	-
	não doméstico	Baixa pressão	11	64	28	10	-	-	-	-	-	-
		Média pressão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
controláveis acidentais	doméstico	Baixa pressão	-	101	169	3	-	-	-	-	-	-
	não doméstico	Baixa pressão	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-
		Média pressão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
controláveis previstas	doméstico	Baixa pressão	29	127	24	-	-	-	-	-	-	-
	não doméstico	Baixa pressão	-	9	-	-	-	-	-	-	-	-
		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 registadas		Nº de clientes afetados		Causa das interrupções
Ano	**2020**	**2021**	**2020**	**2021**	
1º trimestre	23	32	798	387	Razões de segurança; Razões de serviço; Intervenção de terceiros
2º trimeste	21	27	1 154	1 729	Razões de segurança; Razões de serviço; Intervenção de terceiros
3º trimestre	35	28	1 538	682	Intervenção de terceiros; Razões de Segurança
4º trimestre	20	21	542	1 403	Razões de segurança; Razões de serviço; Intervenção de terceiros
Total	**99**	**108**	**4 032**	**4 201**	

Quadro 6 – Número de interrupções e clientes afetados por trimestre

Observando o quadro 6, é possível concluir que em 2021, não só se verificou um aumento do número de interrupções registadas, justificado pelo aumento do número de obras na via pública, como também 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 ou com o envelhecimento de ramais em cobre, conforme referido anteriormente.

Incidentes mais significativos

Conforme já mencionado, durante o ano de 2021 registaram-se 108 interrupções, das quais 103 foram não controláveis acidentais. Destas, registaram-se 79 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 79 incidentes foi necessário interromper o fornecimento de gás na rede afetada para colocar a infraestrutura em segurança, sendo que em 20 destas ocorrências não existia qualquer cliente ligado à rede.

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

- No segundo trimestre de 2021, incidente ocorrido em Gondomar, durante trabalhos de instalação de uma conduta de águas pluviais, onde no momento de remoção de terras foi atingida a infraestrutura de gás existente no local, em PE63, causando uma fuga franca de gás. De forma a restabelecer as condições de segurança foi necessário interromper o fornecimento de gás a 840 clientes. A reparação durou 1h30 tendo o último cliente sido religado 6h11 após a comunicação do incidente;

- No quarto trimestre de 2021, durante trabalhos de instalação de uma conduta de águas pluviais, onde no momento de remoção de terras foi atingida a infraestrutura de gás existente no local, em PE110, causando uma fuga de grandes dimensões. Apesar dos esforços em tentar conter a fuga a jusante do local, a dimensão da fuga era demasiado elevada e acabou mesmo por ocorrer falha de gás na rede. Este dano resultou na interrupção de fornecimento a 486 clientes. A reparação durou 1h30 tendo o último cliente sido religado 5h12 após o 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 natural fosse assegurada pela REN Gasodutos nos pontos de entrega aos ORD, pelas razões na altura expostas: (i) baixa probabilidade de receção de gás natural proveniente de diferentes origens e (ii) as redes dos ORD estarem ligadas de forma individualizada aos diferentes pontos de entrega da REN.

Sobre estes dados, os operadores fazem análises de consistência, incluindo a verificação diária da existência de anomalias nos valores das características do gás natural fornecidos pelo Operador da Rede de Transporte (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 42° 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 2021 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 2019 e setembro de 2020, pelo que está dispensada da avaliação prevista no artigo 48° do RQS, conforme disposto no n° 2 do artigo 49° do mesmo regulamento, pelo que o centro de atendimento da Portgás não foi objeto de avaliação em 2021.

Assim, e cumprindo com o disposto na alínea b) do artigo 48° 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 2021 acumulado	Ano 2020 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos presenciais realizados	45	58	75	83	261	310
Atendimentos presenciais não realizados por desistência do utilizador do serviço	-	-	-	-	-	-

Quadro 7 – Registo relativo ao atendimento presencial

Observando o quadro 7, concluiu-se que em 2021 a Portgás realizou um total de 261 atendimentos presenciais (menos 49 face a 2020), sobretudo concentrados no último semestre do ano. Devido ao contexto de pandemia Covid-19 que apresentou ainda alguma severidade no 1° semestre, a afluência ao atendimento presencial foi baixa, apesar de não ter sido encerrado o atendimento presencial, como havia acontecido em abril e maio de 2020. A ligeira recuperação registada no 2° semestre foi, ainda assim, inferior à verificada no período homólogo, o que poderá estar associado ao facto de os clientes terem passado a privilegiar o atendimento telefónico e o registo do contacto no site portgas.pt, disponível a partir do final de fevereiro de 2021.

Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial

De acordo com o artigo 56° 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 2021 acumulado	Ano 2020 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	13 035	12 312	12 174	11 788	49 309	47 779
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	560	419	561	843	2 383	3 059
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	94	93	122	179	488	666
Padrão a cumprir: 85%	**95%**	**96%**	**95%**	**92%**	**94%**	**93%**
Tempo médio de espera em segundos	1	6	1	5	3	4

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

Em 2021, a Portgás superou ligeiramente o resultado do seu indicador comparando com o valor do ano de 2020, 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 2021, 94% dos atendimentos telefónicos de âmbito comercial tiveram tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos, superando o padrão estabelecido. Em todos os trimestres do ano 2021 o nível registado foi sempre superior a 90%. Além disso, de referir também a melhoria do tempo médio de espera no atendimento telefónico face a 2020, que passou de 4 para 3 segundos em 2021.

Os pedidos de informação representaram 79% dos contactos telefónicos, sendo que os principais temas foram (i) identificação de CUI, (ii) serviços técnicos e (iii) 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 53° 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 2021.

Tempo de espera no atendimento telefónico relativo a avarias e emergências	Trimestre				Ano 2021 acumulado	Ano 2020 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos telefónicos para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	7 510	5 036	5 563	5 851	23 960	26 972
Atendimentos telefónicos para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera superior a 60 segundos	254	170	155	280	859	1 655
Desistências no atendimento telefónico para comunicação de avarias e emergências com tempo de espera superior a 60 segundos	28	18	19	28	93	119
Padrão a cumprir: 85%	**96%**	**96%**	**97%**	**95%**	**96%**	**94%**
Tempo médio de espera em segundos	7	7	5	8	7	6

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 2021 a Portgás cumpriu com o indicador de avaliação de desempenho, efetuando 96% dos atendimentos telefónicos relativos a avarias em tempo inferior a 60 segundos, superando o desempenho de 2020. Relativamente ao tempo médio de espera, em 2021, este foi de 7 segundos, tendo-se verificado um ligeiro aumento relativamente ao tempo médio de espera no ano de 2020 (6 segundos).

Tempo de resposta a situações de emergência

Conforme estabelecido no artigo 77º 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 através do 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 2021 acumulado	Ano 2020 acumulado
	1	2	3	4		
Situações de emergência com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 60 minutos	1 169	716	924	911	3 720	3 155
Comunicações de situações de emergência recebidas	1 189	731	942	922	3 784	3 195
Padrão a cumprir: 85%	**98%**	**98%**	**98%**	**99%**	**98%**	**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 2021, 98% 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 2021 acumulado	Ano 2020 acumulado
	1	2	3	4		
Comunicações de avarias nas instalações dos clientes que originaram deslocações para assistência técnica	601	412	458	501	1 972	2 058
Deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada inferior a 2 horas	5	4	2	6	17	13
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	596	408	456	495	1 955	2 045
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**	**27**	**26**	**27**	**28**

Quadro 11 - % de deslocações para assistência técnica a clientes que cumpriram os prazos estabelecidos no artigo 82° 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 82° do RQS. O tempo médio de chegada ao local foi de 27 minutos em 2021, distribuindo-se de forma constante ao longo dos quatro trimestres, e colocando-se ligeiramente abaixo do nível registado em 2020 (28 minutos).

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 59° 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 2021 acumulado	Ano 2020 acumulado
	1	2	3	4		
Pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	25	38	11	12	86	31
Pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo superior a 15 dias úteis	2	-	-	-	2	1
Número total de pedidos de informação apresentados por escrito	27	38	11	12	88	32
Padrão a cumprir: 90%	**93%**	**100%**	**100%**	**100%**	**98%**	**97%**
Tempo médio de resposta a pedidos de informação (dias úteis)	10	11	10	11	11	11

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 (mais 56 face a 2020), sendo que 98% destes foram respondidos até 15 dias úteis. Ao longo de todos os trimestres o indicador esteve consistentemente acima do padrão estabelecido pela ERSE de 90%, tendo sido de 100% em três dos quatro trimestres do ano de 2021. O tempo médio de resposta foi de 11 dias úteis, em linha com o resultado apresentado em 2020.

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

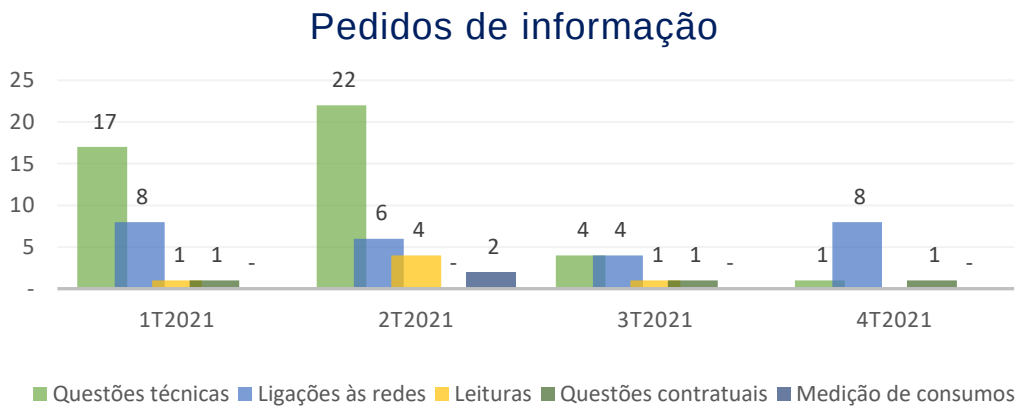

Gráfico 1 – Temas com maior número de pedidos de informação

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 as ligações às redes, foram os temas que suscitaram maior número de contactos por parte dos clientes, registando em 2021 um total de 44 e 26 pedidos de informação, respetivamente, representando cerca de 80% dos pedidos de informação escritos recebidos.

Frequência de leitura de equipamentos de medição

De acordo com o disposto no artigo 83° 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 10.000m^3(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 2021 acumulado	Ano 2020 acumulado
	1	2	3	4		
Número de leituras realizadas pelo operador de rede de distribuição	621 816	610 397	620 845	618 155	2 471 213	2 029 385
Número de leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores	236 589	218 009	202 415	213 550	870 563	744 043
Número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias	847 472	821 836	812 644	815 023	3 296 975	2 378 806
Padrão a cumprir: 98%	**99%**	**99%**	**99%**	**98%**	**99%**	**86%**

Quadro 13 – Frequência de leitura dos equipamentos de medição

A Portgás realizou 2.471.213 leituras, tendo os clientes e comercializadores fornecido 870.563 leituras, o que representou um crescimento de 17% face ao ano anterior. No total, foram 3.296.975 as leituras realizadas com intervalo inferior a 64 dias, mais 39% do que as registadas no ano 2020.

Em 2021 verificou-se uma subida significativa no desempenho deste indicador, tendo sido cumprido e ultrapassado em todos os trimestres o padrão definido regulamentarmente, com uma média anual de 99%, em contraste com a média anual do ano de 2020 de 86%. Este desempenho é justificado pelo facto de em 2020 as leituras efetuadas pela Portgás terem sido interrompidas no período entre 16 de março a 31 de maio por motivos associados ao estado de emergência COVID-19.

2.2.2. Indicadores Individuais de Natureza Comercial

Ativação de fornecimento

De acordo com o disposto no artigo 70° 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, avaliar as causas de falha e atuar por forma a reduzir as situações de incumprimento.

Agendamento de ativações de fornecimento	Trimestre				Ano 2021 acumulado	Ano 2020 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	6 553	6 911	7 464	7 617	28 545	27 451
Agendamento para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento	4 780	5 055	5 565	5 174	20 574	18 376
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 70° do RQS, pelo que não houve lugar a pagamento de compensações a clientes. A diferença entre o número de agendamentos e o número de agendamentos para os 3 dias úteis seguintes deve-se ao facto de os clientes terem optado por agendar as ativações de fornecimento para datas posteriores, por sua iniciativa.

Visita combinada

De acordo com o disposto no artigo 72° 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 procura assegurar que as visitas combinadas decorrem no intervalo de tempo acima exposto, em cumprimento com o artigo 73° do RQS.

Visita Combinada	Trimestre				Ano 2021 acumulado	Ano 2020 acumulado
	1	2	3	4		
Visitas combinadas agendadas	10 798	10 598	12 027	11 449	44 872	42 142
Número total de visitas combinadas realizadas	9 664	9 495	10 708	10 175	40 042	37 469
Número de visitas combinadas realizadas dentro do prazo previsto no RQS	9 638	9 486	10 691	10 166	39 981	37 355
Número de visitas combinadas realizadas fora do prazo previsto no RQS	26	9	17	9	61	114
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do ORD	103	3	5	7	118	49
Número de visitas combinadas não realizadas por por facto imputável ao ORD	13	9	10	8	40	44
Compensações pagas por incumprimento do intervalo para início da visita	20	8	5	(1)	32	132
Compensações pagas por cancelamento/ reagendamento efetuados após as 17h	-	-	-	-	-	-
Montante de compensaçoes pagas a clientes por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	400	160	100	(20)	640	2 640
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	388	348	464	381	1 581	1 771
Número de visitas combinadas não realizadas por facto não imputável ao ORD	52	49	38	41	180	252
Número de compensações recebidas imputáveis ao cliente por ausência em visita combinada	163	81	85	90	419	525
Número de compensações recebidas por cancelamento/reagendamento efetuado pelo cliente após as 17h	-	-	-	-	-	-
Montante de compensaçoes cobradas a clientes por ausência em visita combinada (€)	3 260	1 620	1 700	1 800	8 380	10 500
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo cliente	578	694	802	837	2 911	2 559
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados após as 17h do dia útil anterior pelo cliente	-	-	-	-	-	-

Quadro 15 – Visitas combinadas e compensações pagas/recebidas

No ano de 2021 foram agendadas 44.872 visitas combinadas, das quais 4.830 não foram realizadas pelos seguintes motivos: (i) ausência do ORD, (ii) outros motivos imputáveis ao ORD, (iii) ausência de cliente, (iv) cancelamentos ou reagendamentos pelo cliente. Do total de visitas agendadas, foram realizadas 40.042 visitas combinadas, das quais 61 foram realizadas fora do prazo previsto no RQS, menos 53 face a 2020.

Os motivos associados às 61 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 incontroláveis.

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 2021 registaram-se 32 compensações por incumprimento do intervalo para início da visita combinada que deram origem ao pagamento de 640€.

Adicionalmente, ficaram por realizar em 2021, 1.581 visitas combinadas por ausência do cliente, sendo que destas foram cobradas 419 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 86° 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 2021 acumulado	Ano 2020 acumulado
	1	2	3	4		
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	299	216	645	1 474	2 634	8 130
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	141	56	170	689	1 056	3 453
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	137	54	158	687	1 036	3 415
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo superior ao estabelecido no RQS	4	2	12	2	20	38
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	4	-	3	(1)	6	32
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	80	-	60	(20)	120	640
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	32	21	44	218	315	1 034

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

Durante 2021 registaram-se 2.634 interrupções por facto imputável ao cliente, das quais 1.405 resultaram numa interrupção de fornecimento efetivo, tendo sido religados 1.056 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 6 compensações a clientes pelo não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento no valor de 120€.

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 60° 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 2021 neste âmbito.

Reclamações	Trimestre				Ano 2021 acumulado	Ano 2020 acumulado
	1	2	3	4		
Número total de reclamações recebidas	92	111	94	95	392	194
Número total de reclamações respondidas	90	111	94	95	390	193
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	92	97	89	92	370	180
Número de reclamações respondidas fora dos prazos regulamentarmente estabelecidos	-	14	5	3	22	13
Número de reclamações não respondidas, cujos prazos regulamentares de resposta já foram ultrapassados	-	-	-	-	-	1
Número de compensações pagas por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	-	-	-	-	-	-
Número das compensações pagas por incumprimento do envio de comunicação intercalar	-	-	-	-	-	-
Montante das compensações pagas	-	-	-	-	-	-
Meta: Resposta até 15 dias	12	16	16	12	13	11

Quadro 17 – Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise, registaram-se 392 processos de reclamação, sendo que 370 foram respondidos dentro do prazo de 15 dias úteis estabelecido pela ERSE, correspondendo a 94%. No primeiro trimestre de 2021, a Portgás respondeu a todas as reclamações dentro do prazo de 15 dias úteis. Nos restantes trimestres do ano, a Portgás não respondeu a 18 reclamações dentro do prazo, justificado pelo período em que os trabalhos (obras) na via pública e nas casas dos clientes se intensificaram.

A complexidade de alguns dos temas reclamados e o crescente nível de exigência que a Empresa se impõe na qualidade das respostas, fundamentalmente no sentido de uma resolução efetiva da situação reclamada, são o principal motivo das situações de incumprimento com os prazos definidos na totalidade das reclamações recebidas.

Ciente da situação, a Portgás redefiniu parte do seu processo de registo e tratamento de reclamações, reorientando responsabilidades e redefinindo fluxos, com vista a tornar este processo mais eficiente.

No gráfico abaixo, apresentam-se os temas com maior número de reclamações recebidas em 2021.

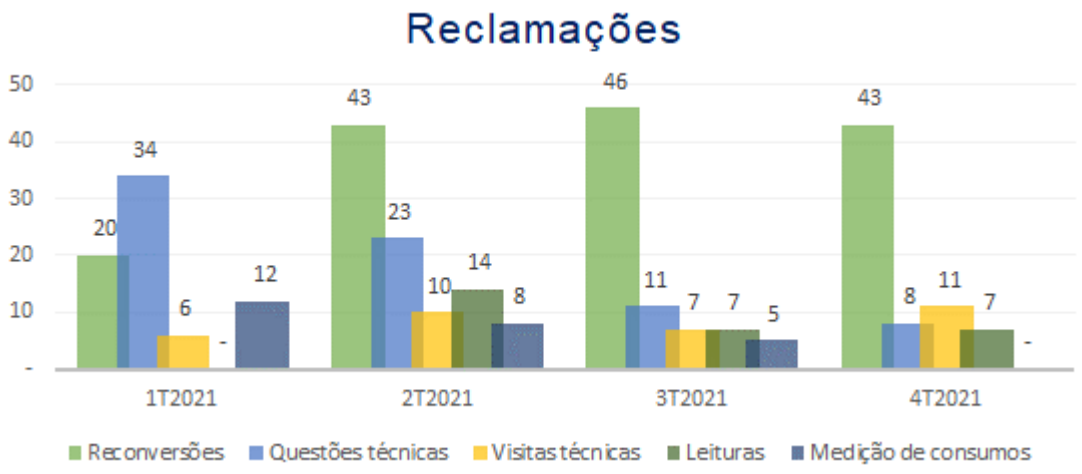

Gráfico 2 – Temas com maior número de reclamações por trimestre

Observando o gráfico 2, pode-se concluir que as reconversões e as questões técnicas (relacionadas normalmente com aspetos de obra relativas às campanhas de conversão para gás natural ou a danos alegadamente provocados nas caixas de corte geral ou contador), foram os temas que suscitaram maior número de contactos por parte dos clientes, registando em 2021 um total de 152 e 76 reclamações, respetivamente. As reclamações relativas às Visitas técnicas, Leituras e Medição de consumos, ainda que fazendo parte do grupo dos 5 maiores temas, têm menor expressão.

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 2021 neste âmbito.

Atendimento telefónico no âmbito - DL 134/2009	Trimestre				Ano 2021 acumulado	Ano 2020 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	45	32	40	50	167	100
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	29	24	19	38	110	59
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	0	0	0	0	-

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

Em 2021 registaram-se 167 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 110 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 101º 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 2021, 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 104º 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 natural de transportes públicos coletivos.

No final de 2021, a Portgás registou 470 clientes prioritários, identificados pela tipologia prevista no artigo 104°, conforme quadro abaixo.

Clientes prioritários	2021
Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados	143
Forças de segurança	10
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	292
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	2

Quadro 19 – Clientes prioritários

Divulgação de informação na internet

A Portgás disponibiliza aos consumidores no seu sítio da internet (http://www.portgas.pt/), a informação prevista no artigo 45° 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

A melhoria da Qualidade de Serviço é um processo contínuo, sendo necessária a procura ininterrupta de oportunidades de melhoria, bem como a identificação constante de possíveis ameaças a serem consideradas. Ao longo do ano 2021 foi feito um grande esforço por no sentido de atualizar os procedimentos, nomeadamente os que afetam o modo de atuação e tratamento das avarias e emergências reportadas na linha de emergência e a emissão dos relatórios de comunicação de informação dos indicadores relacionados com esta atividade.

No âmbito do atendimento ao cliente foi disponibilizado, em fevereiro de 2021, um novo canal de contacto através de uma área de registo de pedidos e reclamações no *website* da Portgás. Adicionalmente, passou a garantir-se o envio de SMS aos clientes cuja leitura de contador não foi possível efetuar por impossibilidade de acesso ao mesmo, informando do insucesso da leitra e da possibilidade de a comunicar à Portgás pela linha de comunicação de leituras ou pelo *website*.

Na sequência da publicação do Decreto-Lei nº 59/2021, de 14 de julho, a Portgás passou a disponibilizar um número de telefone fixo, com prefixo 22, para os contactos na Linha de Atendimento ao Cliente.

Em novembro de 2021, a Portgás foi premiada pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) com o troféu "Silver" na categoria de melhor *Contact Center* em Portugal no setor da energia, atestando a qualidade do atendimento e do cumprimento das melhores práticas deste setor.

A REN Portgás concluiu a implementação do Sistema de Gestão da Continuidade de Negócio tendo a auditoria de certificação no âmbito da norma 22301:2019 sido realizada no mês de julho. 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. No sentido de se avaliar a efetividade dos planos estabelecidos e promover a formação das equipas em cenário de crise foram realizados exercícios, em que foram ativados os planos de contingência aos cenários previstos nestes planos.

A Portgás concluiu em 2021 o processo de revisão do Manual de Gestão da Segurança da infraestrutura iniciado no ano anterior tendo sido realizadas reuniões com a Área Serviços Operacionais - Qualidade, Ambiente e Segurança da REN, com vista a inclusão da Portgás no PASEC – Plano de Atuação em Situação

de Emergência e Crise, tendo este trabalho ficado concluído com a publicação da nova versão deste documento no mês de abril de 2021.

No sentido de avaliar a capacidade de resposta do Plano de Emergência e Contingência da Portgás, foi realizado no dia 29 de dezembro de 2021 um exercício/simulacro. Este exercício consistiu na simulação de um cenário de emergência decorrente de um dano grave na rede de distribuição de gás natural, que colocava em causa o abastecimento de gás ao concelho de Paredes, com consequente fuga de gás, provocada por uma escavadora no âmbito de obras na via pública realizada por uma empresa externa. Este cenário teve como objetivo testar e avaliar 4 aspetos importantes:

- Testar a capacidade de resposta em zonas distantes dos polos urbanos (capitais de distrito) da área de concessão, neste caso no concelho de Paredes;
- Envolver o novo parceiro do Contrato de Empreitada Contínua e garantir alternância de lotes;
- Testar o plano de continuidade de negócio de fornecimentos críticos ao ativar o prestador de serviços do lote adjacente, tal como previsto em contrato;
- Realização deste exercício em cenário de período de férias e pandemia, com número de casos COVID elevados, aumentando a pressão sobre a estrutura.

Em resultado foi emitido um relatório em que foram identificados os pontos fortes e as oportunidades de melhoria a serem consideradas no tratamento de uma ocorrência desta dimensão.

A qualidade de serviço é um processo contínuo que está assente no empenho e nas capacidades de todos os colaboradores da Portgás, mas também de todos os parceiros de negócio que trabalham em equipa com a Portgás. Neste contexto, com o intuito de reforçar esta sinergia e por forma a promover a evolução de todos aqueles que contribuem de forma diária para a segurança destas infraestruturas, foi realizada uma revisão do Manual do Operador do *Contact Center* – Linha de Emergência e concretizada uma formação, realizada em novembro, a todos os operadores do *Contact Center* que prestam serviços no atendimento da linha de avarias e emergência da Portgás.

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.