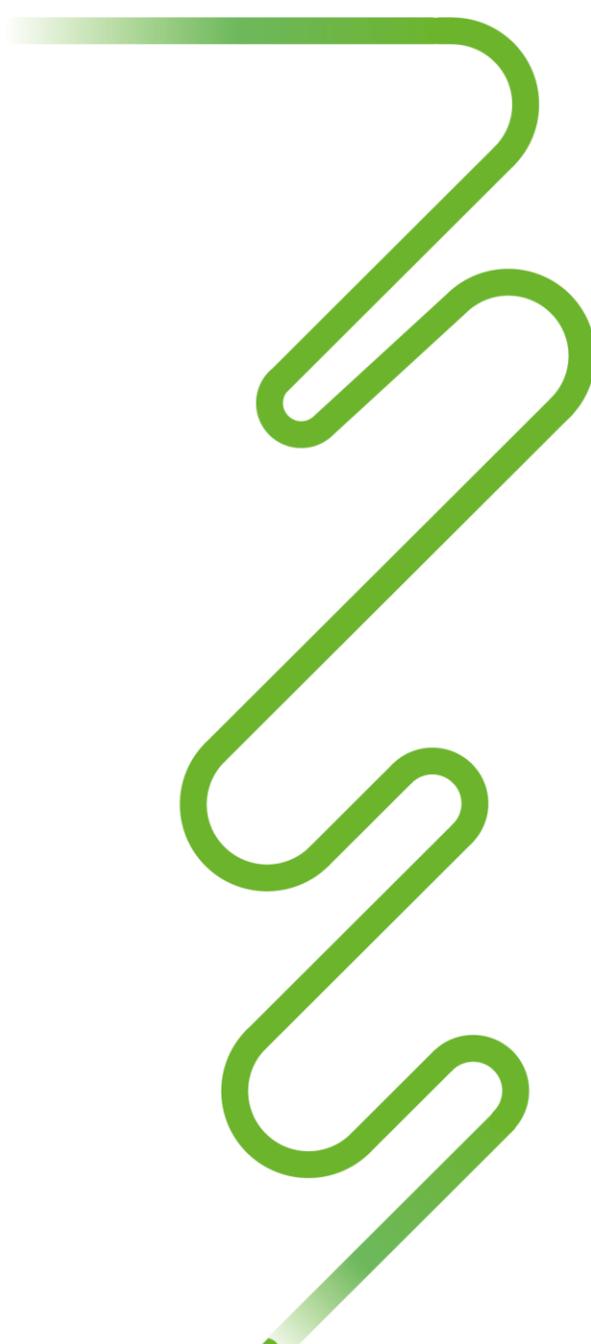


Relatório Anual
de Qualidade de
Serviço 2018

Maio 2019

A decorative graphic element consisting of a thick, green, wavy line that starts horizontally at the top right and curves downwards in a series of loops, ending near the 'portgas' logo.

portgas

Índice

1.	ENQUADRAMENTO	3
2.	INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO DE NATUREZA TÉCNICA	4
2.1.	INDICADORES GERAIS DE NATUREZA TÉCNICA	5
2.2.	INDICADORES INDIVIDUAIS DE NATUREZA TÉCNICA.....	6
2.3.	OUTRA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE TÉCNICA	8
3.	INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO DE NATUREZA COMERCIAL	9
3.1.	INDICADORES GERAIS DE NATUREZA COMERCIAL.....	9
3.2.	INDICADORES INDIVIDUAIS DE NATUREZA COMERCIAL	14
3.3.	OUTRA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL.....	18

1. ENQUADRAMENTO

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

Em 2017, a ERSE submeteu a discussão pública uma proposta de revisão ao RQS, comum ao setor elétrico e ao setor do gás natural, bem como o respetivo Manual de Procedimentos, tendo daí resultado a revisão e republicação do RQS pelo Regulamento 629/2017, de 20 de dezembro, que entrou em vigor em janeiro de 2018. 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 Sistema Nacional de Gás Natural, estabelecendo as regras de avaliação e caracterização da qualidade do serviço de fornecimento de gás natural. 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.

Neste contexto, a REN Portugal Distribuição, SA, (doravante designada por Portugal) na sua qualidade de Operador da Rede de Distribuição vem apresentar à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) o relatório anual previsto no Regulamento de Qualidade de Serviço - Capítulo XI.

O período em análise diz respeito ao ano 2018.

2. 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. Define-se interrupção de fornecimento de gás natural como a ausência de fornecimento de gás natural a uma infraestrutura de rede ou à instalação de cliente.

Para efeitos de cálculo dos indicadores, as classes de interrupção são identificadas consoante as causas que lhe dão origem (artigo 33º do RQS), conforme o quadro seguinte:

	Classe	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:

- Instalação de novos PRM's dotados de tecnologia que permite parametrização remota das condições de funcionamento;
- Implementação de projeto piloto de *Smart Gas Grid* na cidade do Porto, com a inclusão de clientes domésticos e não domésticos;
- Realização de uma análise ao processo de rotura, que resultou na identificação de um conjunto de iniciativas e de oportunidades destinadas a reduzir a incidência de roturas e a mitigar o impacto das ocorrências, que foram incluídas no Programa Anual de Segurança das Infraestruturas para 2019;
- Formação contínua aos colaboradores do *Call Center* e Prestadores de Serviços externos, no âmbito das atividades de Operações em Pontos de Abastecimento e Emergência Gás;
- 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. INDICADORES GERAIS DE NATUREZA TÉCNICA

Tipos e duração das interrupções

Durante 2018 verificaram-se apenas interrupções não controláveis acidentais. Uma vez que os valores padrão definidos pela ERSE (número médio de interrupções por 1000 clientes e duração média das interrupções - min/interrupção) se aplicam exclusivamente às interrupções controláveis, poder-se-á concluir que a Portgás cumpriu com os indicadores gerais de natureza técnica.

O quadro seguinte apresenta os valores registados em 2018:

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	10	3,77	376,45
	não doméstico	Baixa pressão	17	4,06	241,28
		Média pressão	-	-	-
Total			10,2	3,8	369,3

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, 3,78 minutos por cliente e cerca de 369 minutos por interrupção.

Não obstante se tenha verificado em 2018 uma diminuição do número de interrupções por mil clientes face ao período homólogo, registou-se um aumento da duração média das interrupções minuto por cliente e minuto por interrupção resultado da complexidade das reparações efetuadas e das características da rede, do local e das condições de acessibilidade à conduta danificada.

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

As interrupções não controláveis registadas devem-se à intervenção de terceiros que afetaram/danificaram as infraestruturas causando interrupções aos clientes ligados aos ativos da Portgás.

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 cortes de fornecimento possa ser repostado em simultâneo com a reposição de gás na infraestrutura, proporcionando redução do tempo de reposição em caso de rutura provocada por entidades terceiras.

2.2. INDICADORES INDIVIDUAIS DE NATUREZA TÉCNICA

De acordo com o disposto no artigo 38º do RQS, os operadores de rede de distribuição devem determinar os seguintes indicadores individuais de continuidade de serviço:

Número de interrupções (controláveis e não controláveis)

Conforme anteriormente mencionado, em 2018 não se registaram interrupções controláveis (previstas e acidentais) nem interrupções não controláveis previstas. No quadro abaixo apresenta-se o número de clientes afetados por 1, 2 ou 3 interrupções não controláveis acidentais.

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	3 220	166	0
	não doméstico	Baixa pressão	191	3	0
		Média pressão	0	0	0
controláveis previstas	doméstico	Baixa pressão	0	0	0
	não doméstico	Baixa pressão	0	0	0
		Média pressão	0	0	0

Quadro 3 - Distribuição anual do número de interrupções individuais registadas

Observando a informação do quadro 3, verifica-se que o segmento doméstico é o mais afetado pelas interrupções não controláveis registadas. Além disso, registaram-se nos dois segmentos, clientes afetados por mais do que uma interrupção.

Duração das interrupções (controláveis e não controláveis)

Classes de interrupção (art.º 33)	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	101	248	180	338	469	300	268	320	676	652
		Média pressão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	não doméstico	Baixa pressão	1	1	10	98	76	0	1	9	0	1
		Média pressão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
controláveis previstas	doméstico	Baixa pressão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Média pressão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	não doméstico	Baixa pressão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Média pressão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Quadro 4 - Distribuição anual da duração das interrupções individuais registadas

Em 2018, embora o número de clientes afetados tenha reduzido significativamente face ao ano anterior, registou-se um aumento da duração das interrupções na instalação do cliente, da qual se destaca o incidente que ocorreu no concelho de

Lousada no decurso de trabalhos de instalação de infraestruturas de águas pluviais por uma entidade externa.

O quadro 5 sintetiza os indicadores individuais de qualidade de serviço apresentados trimestralmente.

Trimestre	Nº de interrupções registadas		Nº de clientes afetados		Causa das interrupções	
	Ano	2017	2018	2017		2018
1º trimestre		11	11	369	2 016	Rutura de rede/Externa
2º trimestre		7	9	24	572	Rutura de rede/Externa
3º trimestre		20	13	2 691	1 023	Rutura de rede/Externa
4º trimestre		11	13	1 197	138	Rutura de rede/Externa
Total		49	46	4281	3749	

Quadro 5 - Número de interrupções e clientes afetados por trimestre

Observando o quadro 5, é possível verificar que em 2018 registou-se uma diminuição do número de interrupções e clientes afetados face a 2017. À semelhança dos anos anteriores, a causa das interrupções foi externa.

Incidentes mais significativos

Durante o ano de 2018 registaram-se 46 incidentes na rede de distribuição, todos não controláveis e acidentais, que resultaram na interrupção temporária de fornecimento de gás a clientes. Estas ocorrências tiveram origem em intervenções na via pública por parte de terceiros.

Em 26 dos 46 incidentes foi necessário interromper o fornecimento de gás a clientes para recolocar a infraestrutura em segurança. Destes 26 destacamos as 3 ocorrências abaixo pelo número de clientes afetados e duração da mesma:

- No primeiro trimestre de 2018, durante a realização de trabalhos de instalação de infraestruturas de águas pluviais por uma entidade terceira, foi perfurada a tubagem em PE200 que abastece o concelho de Lousada. Este dano resultou na interrupção de fornecimento a 1.983 clientes. A reparação durou 3h25 tendo o último cliente sido religado após 10h40 após o incidente;
- No segundo trimestre de 2018, durante a realização de trabalhos para colocação de postes de iluminação por uma entidade terceira, foi perfurada a tubagem em PE160 que abastece parte do concelho de Paços de Ferreira. Este incidente resultou na interrupção de fornecimento a 415 clientes, tendo sido garantida a reposição de fornecimento ao último cliente 2h após o incidente.
- No terceiro trimestre de 2018, durante a realização de trabalhos em infraestruturas de distribuição de água em Vila Nova de Gaia, uma entidade terceira danificou a rede de distribuição de gás natural, obrigando à interrupção de fornecimento de gás natural a 225 clientes. A reparação da

infraestrutura durou cerca de 2h, tendo o último cliente sido religado 3h50 após o incidente.

2.3. OUTRA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE TÉCNICA

Verificação das características do gás natural

Cumprindo com o disposto no RQS, os Operadores de Rede de Distribuição (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's, pelas razões na altura expostas: (i) baixa probabilidade de receção de gás natural proveniente de diferentes origens e (ii) as redes dos ORD's 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.

Adicionalmente, a Portgás procedeu à verificação da qualidade de odorização do gás natural em cada um dos PRM's, com uma periodicidade semestral.

Monitorização dos níveis de pressão

Em cumprimento com o disposto no artigo 42º 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 permanente, não se tendo verificado em 2018 quaisquer situações anómalas nas ações de monitorização.

3. INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO DE NATUREZA COMERCIAL

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

3.1. INDICADORES GERAIS DE NATUREZA COMERCIAL

Tempo de espera no atendimento presencial

Em 2018 foram selecionados para avaliação de desempenho no atendimento presencial os centros de atendimento de Gaia e da loja de Cidadão do Porto que, conjuntamente, perfizeram mais de 40% do número total de atendimentos presenciais registados no período em consideração.

O quadro seguinte apresenta o resultado do indicador de avaliação de desempenho dos centros de atendimento presencial selecionados para monitorização em 2018.

Tempo de espera no atendimento presencial	Trimestre				Ano 2018 acumulado	Ano 2017 acumulado
	1	2	3	4		
Número total de atendimentos presenciais realizados cujo tempo de espera foi igual ou inferior a 20 minutos	268	37	37	28	370	96
Número total de atendimentos presenciais realizados	322	39	39	30	430	98
% de atendimentos presenciais com tempo de espera ≤ a 20 minutos	83%	95%	95%	93%	86%	98%
Tempo médio de espera no atendimento em minutos	10	6	6	4	9	4

Quadro 6 - Percentagem de atendimentos presenciais com tempo de espera até 20 minutos

Observando os dados do quadro 6, pode-se concluir que em 2018, 86% do número total de atendimentos presenciais realizados registou tempos de espera inferior ou igual a 20 minutos. O tempo médio de espera no atendimento foi de 9 minutos.

Tempo de espera no atendimento telefónico de âmbito comercial

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 o padrão estabelecido de 85%.

O quadro 7 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 2018 acumulado	Ano 2017 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	9 394	8 259	7 855	6 497	32 005	37 815
Atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	1 570	958	1 062	2 059	5 649	4 350
Desistências no atendimento telefónico de âmbito comercial com tempo de espera superior a 60 segundos	152	103	68	103	426	831
Padrão a cumprir: 85%	85%	89%	87%	75%	84%	88%
Tempo médio de espera em segundos	31	24	22	32	28	28

Quadro 7 - Percentagem de atendimentos telefónicos de âmbito comercial com tempo de espera até 60 segundos

Em 2018, a Portgás ficou ligeiramente aquém do padrão estabelecido pela ERSE, não obstante o mesmo ter sido cumprido no primeiro, segundo e terceiro trimestres. O tempo de espera no atendimento telefónico foi, em média, de 28 segundos.

O resultado acumulado anual foi afetado, em particular, pelos períodos de greve que se registaram no quarto trimestre de 2018 e que contribuíram para o aumento do tempo de espera das chamadas.

Tempo de espera no atendimento telefónico relativo a avarias

Os operadores de rede de distribuição 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.

Tempo de espera no atendimento telefónico relativo a avarias	Trimestre				Ano 2018 acumulado	Ano 2017 acumulado
	1	2	3	4		
Atendimentos telefónicos para comunicação de avarias com tempo de espera inferior ou igual a 60 segundos	7 855	5 947	5 553	5 411	24 766	28 640
Atendimentos telefónicos para comunicação de avarias com tempo de espera superior a 60 segundos	574	232	374	1 107	2 287	2 909
Desistências no atendimento telefónico para comunicação de avarias com tempo de espera superior a 60 segundos	47	28	18	52	145	917
Padrão a cumprir: 85%	93%	96%	93%	82%	91%	88%
Tempo médio de espera em segundos	18	12	14	24	17	39

Quadro 8 - Percentagem de atendimentos telefónicos relativo a avarias com tempo de espera até 60 segundos

Observando o quadro 8, pode-se concluir que em 2018 a Portgás cumpriu com o indicador de avaliação de desempenho, efetuando 91% dos atendimentos telefónicos

relativos a avarias em tempo inferior a 60 segundos. Relativamente ao tempo médio de espera, em 2018, este foi de 17 segundos.

Tempo de resposta a situações de emergência

A Portgás, enquanto operadora de rede de distribuição, deve avaliar os seus desempenhos na resposta a situações de emergência 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 2018 acumulado	Ano 2017 acumulado
	1	2	3	4		
Situações de emergência com tempo de chegada ao local inferior ou igual a 60 minutos	655	632	752	1 045	3 084	2 253
Comunicações de situações de emergência recebidas	698	661	773	1 060	3 192	2 465
Padrão a cumprir: 85%	94%	96%	97%	99%	97%	91%

Quadro 9 - Percentagem de comunicações de situações de emergência com tempo de resposta inferior a 60 minutos

Considerando os dados do quadro 9, pode-se concluir que em 2018, 97% do número total de comunicações de situações de emergência recebidas registou tempos de resposta inferior ou igual a 60 minutos. Novamente, a Portgás cumpre o padrão estabelecido pela ERSE, tal como já havia sucedido no ano anterior.

Assistência técnica

O RQS que entrou em vigor a janeiro de 2018, procedeu a alterações quanto às obrigações referentes a assistências técnicas. Assim, 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.

Contrariamente ao estabelecido no anterior RQS, não existe nenhum indicador de avaliação de desempenho nesta matéria. Não obstante, o quadro seguinte apresenta a percentagem de respostas que cumpriram os prazos acima mencionados.

Assistências técnicas	Trimestre				Ano 2018 acumulado
	1	2	3	4	
Comunicações de avarias nas instalações dos clientes que originaram deslocações para assistência técnica	831	605	728	807	2 971
Deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada inferior a 2 horas	3	8	3	7	21
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	828	597	725	800	2 950
Deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada superior a 4 horas	-	-	-	-	-
% de deslocações, para assistência técnica a clientes prioritários, com tempo de chegada inferior a 2 horas	100%	100%	100%	100%	100%
% de deslocações, para assistência técnica a clientes não prioritários, com tempo de chegada inferior a 4 horas	100%	100%	100%	100%	100%
Tempo médio de chegada ao local (minutos)	45	43	29	28	36

Quadro 10 - % de deslocações para assistência técnica a clientes que cumpriram os prazos estabelecidos no artigo 81º do RQS

Analisando o quadro 10, é possível concluir que a Portgás realizou todas as deslocações de assistência técnica (clientes prioritários e não prioritários) nos prazos estabelecidos no artigo 81º do RQS. Quanto ao tempo médio de chegada ao local, este foi de 36 minutos em 2018.

Tempo de resposta a pedidos de informação

O serviço ao cliente da Portgás tem, entre outras atribuições, a resposta a pedidos de informação recebidos por escrito, por via eletrónica ou por correio.

Os ORD's 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 2018 acumulado	Ano 2017 acumulado (1)
	1	2	3	4		
Pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo inferior ou igual a 15 dias úteis	13	11	19	25	68	27
Pedidos de informação apresentados por escrito respondidos num prazo superior a 15 dias úteis	2	-	2	3	7	14
Número total de pedidos de informação apresentados por escrito	19	11	21	28	79	50
Padrão a cumprir: 90%	68%	100%	90%	89%	86%	54%
Tempo médio de resposta a pedidos de informação (dias úteis)	11	13	15	13	13	18

(1) - Em 2017 o padrão estabelecido pela ERSE era de 98%

Quadro 11 - % de pedidos de informação respondidos até 15 dias úteis

Não obstante se tenha registado uma melhoria significativa do indicador em 2018 face ao período anterior, este ficou ligeiramente aquém do padrão estabelecido pela ERSE. A Portgás recebeu um total de 75 pedidos de informação apresentados por escrito, sendo que 86% destes foram respondidos até 15 dias úteis. O tempo médio de resposta foi de 13 dias úteis, verificando-se deste modo uma melhoria face ao período homólogo.

O cumprimento do padrão estabelecido é influenciado pelos diferentes níveis de complexidade a que estão sujeitos os diferentes tipos de pedidos de informação.

Relativamente aos 4 pedidos de informação registados como não respondidos no primeiro trimestre de 2018, importa referir que os mesmos foram respondidos já no segundo trimestre do ano com um prazo superior a 15 dias úteis.

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

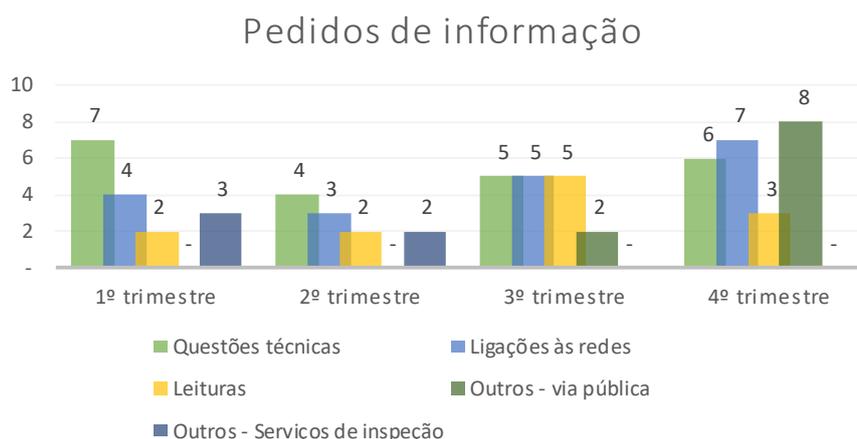


Gráfico 1 - Temas com maior número de pedidos de informação

Observando o gráfico 1, pode-se concluir que as questões técnicas, as ligações às redes e as leituras, foram os temas que suscitaram maior número de contactos por parte dos clientes, registando em 2018 um total de 22, 19 e 12 pedidos de informação, respetivamente.

Frequência de leitura de equipamentos de medição

De acordo com o disposto no artigo 82º 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.

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 2018 acumulado	Ano 2017 acumulado
	1	2	3	4		
Número de leituras realizadas pelo operador de rede de distribuição	534 186	501 841	543 606	515 144	2 094 777	1 999 827
Número de leituras fornecidas pelos clientes ou comercializadores	135 546	136 750	128 025	129 104	529 425	489 227
Número de leituras com intervalo face à leitura anterior inferior ou igual a 64 dias	659 512	610 430	502 349	581 177	2 353 468	2 467 610
Padrão a cumprir: 98%	98%	96%	75%	90%	90%	99%

Quadro 12 - Frequência de leitura dos equipamentos de medição

Considerando alguma incoerência detetada nos valores reportados trimestralmente à ERSE, a Portgás procedeu a uma análise mais detalhada da informação, tendo constatado a existência de falhas na sistematização dos valores referentes ao indicador de frequência de leituras de equipamento de medição. Assim, procedeu-se à sua correção, conforme se apresenta no quadro 12.

Analisando o mesmo quadro, verifica-se que a Portgás realizou 2.094.777 leituras, mais 5% do que no ano 2017, tendo os clientes e comercializadores fornecido 529.425 leituras, representando um crescimento de 8% face ao ano anterior.

No período em análise, a empresa ficou ligeiramente aquém do indicador, nomeadamente no 2 semestre do ano, tendo obtido uma média anual de 90%.

3.2. INDICADORES INDIVIDUAIS DE NATUREZA COMERCIAL

Ativação de fornecimento

De acordo com o disposto no artigo 69º 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.

Ativação de fornecimento	Trimestre				Ano 2018 acumulado	Ano 2017 acumulado
	1	2	3	4		
Total de ativações de fornecimento concretizadas	5 752	6 251	6 503	6 788	25 294	36 346
Agendamento de ativações de fornecimento nas condições previstas nos nº 2,3 e 4 do artº 69.º do RQS	7 794	8 382	8 864	9 074	34 114	N/A
Agendamento para um dos 3 dias úteis seguintes ao momento do agendamento	1 368	6 828	7 056	7 147	22 399	N/A
Compensações pagas por incumprimento da disponibilidade de agenda no art. 69.º do RQS	-	-	-	-	-	-

Legenda: N/A - informação não reportada em 2017

Quadro 13 - Ativações de fornecimento

Com a entrada em vigor do novo RQS, o reporte de informação relativo às ativações de fornecimento para 2018 sofreu ligeiras alterações, passando a reportar-se os agendamentos de ativações de fornecimento no prazo estabelecido no RQS. Por esse motivo, não existem registos dos agendamentos para o ano de 2017.

Observando o quadro 12, verifica-se que não houve lugar a pagamento de compensações a clientes, pelo que é possível concluir que em 2018 a Portgás cumpriu com a disponibilidade de agendamento de ativações de fornecimento no prazo estabelecido no artigo 69º do RQS.

Visita combinada

De acordo com o disposto no artigo 71º 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 72º do RQS.

Visita Combinada	Trimestre				Ano 2018 acumulado	Ano 2017 acumulado
	1	2	3	4		
Visitas combinadas agendadas	12 059	12 158	12 851	12 725	49 793	94 959
Número total de visitas combinadas realizadas	10 732	10 823	11 584	11 404	44 543	69 602
Número de visitas combinadas realizadas dentro do prazo previsto no RQS	10 678	10 765	11 444	11 366	44 253	69 305
Número de visitas combinadas realizadas fora do prazo previsto no RQS	54	58	140	38	290	297
Compensações pagas por incumprimento do intervalo para início da visita	100	107	50	31	288	297
Compensações pagas por cancelamento/ reagendamento efetuados após as 17h	1	-	-	-	1	N/A
Montante de compensações pagas a clientes por não cumprimento dos períodos para visitas combinadas (€)	2 020	2 140	1 000	620	5 780	5 940
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados até às 17h do dia útil anterior pelo ORD	-	-	-	-	-	N/A
Cancelamentos ou reagendamentos efetuados após 17h do dia útil anterior pelo ORD	1	-	-	-	1	N/A
Número de visitas combinadas não realizadas por ausência do cliente	582	562	597	567	2 308	1 562
Número de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada	342	365	177	202	1 086	1 562
Número de compensações cobradas a clientes por cancelamento/reagendamento efetuados após as 17h	-	-	2	1	3	N/A
Montante de compensações cobradas a clientes por ausência em visita combinada (€)	6 840	7 300	3 580	4 061	21 781	31 240

Legenda: N/A - informação não reportada em 2017

Quadro 14 - Visitas combinadas e compensações pagas/recebidas

No ano de 2018 foram agendadas 49.793 e realizadas 44.543 visitas combinadas, das quais 290 foram realizadas fora do prazo previsto no RQS.

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.

Assim, durante o ano de 2018 registaram-se 289 compensações que deram origem ao pagamento de 5.780€.

Adicionalmente, ficaram por realizar em 2018, 2.308 visitas combinadas por ausência do cliente tendo sido cobradas 1.089 compensações, estando o diferencial relacionado com o desfasamento temporal já referido acima e com a anulação da aplicabilidade de algumas compensações em resultado de se atender aos argumentos do cliente para a ausência no momento combinado.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

O artigo 85º 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 RRCGN.

Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao Cliente	Trimestre				Ano 2018 acumulado	Ano 2017 acumulado
	1	2	3	4		
Número de interrupções do fornecimento por facto imputável ao cliente	2 429	2 787	1 999	2 064	9 279	12 214
Número total de restabelecimentos de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	1 162	1 325	967	1 026	4 480	5 078
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo inferior ou igual ao estabelecido no RQS	1 119	1 284	946	1 007	4 356	4 939
Número de restabelecimentos do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente realizados em prazo superior ao estabelecido no RQS	43	41	21	19	124	139
Número total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente	10	60	22	22	114	139
Montante total de compensações pagas por não cumprimento de prazos de restabelecimento de fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente (€)	200	1 200	440	440	2 280	2 780
Número de solicitações de restabelecimento urgente do fornecimento	89	110	110	201	510	484

Quadro 15 - Restabelecimento de fornecimento por facto imputável ao cliente e compensações pagas por trimestre

Durante 2018 foram realizadas 9.279 interrupções por facto imputável ao cliente (cortes por falta de pagamento) e 4.480 restabelecimentos de fornecimento.

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 114 compensações a clientes pelo não cumprimento dos prazos de restabelecimento de fornecimento no valor de 2.280€.

Tempo de resposta a reclamações

O serviço ao cliente da Portgás tem, entre outras atribuições, a resposta a reclamações recebidas por escrito, por via eletrónica, por correio ou nos pontos de atendimento telefónico ou presencial.

Os operadores de rede de distribuição devem dar resposta às reclamações num prazo máximo de 15 dias úteis.

O quadro abaixo sintetiza os dados registados ao longo de 2018 neste âmbito.

Reclamações	Trimestre				Ano 2018 acumulado	Ano 2017 acumulado
	1	2	3	4		
Número total de reclamações recebidas	96	74	98	86	354	389
Número total de reclamações respondidas	96	74	98	86	354	388
Número de reclamações respondidas até 15 dias úteis	95	72	90	83	340	384
Número de compensações por não cumprimento do prazo de resposta a reclamações	-	1	8	3	12	2
Número das compensações por incumprimento do envio de comunicação intercalar	1	1	-	-	2	-
Montante das compensações pagas	-	20	-	-	20	40
Meta: Resposta a todas as reclamações até 15 dias	99%	97%	92%	97%	96%	99%

Quadro 16 - Reclamações e compensações pagas por trimestre

No período em análise, registaram-se 354 processos de reclamação, sendo que 340 foram respondidos dentro do prazo estabelecido de 15 dias úteis previsto pela ERSE.

Por falha no processamento de cobrança de compensações, não foi possível efetuar o seu pagamento na totalidade, no entanto esta situação já se encontra a ser regularizada pela Portgás.

Comparando com o ano de 2017, verifica-se uma diminuição do registo do número de reclamações recebidas, bem como do prazo médio de resposta às reclamações.

No gráfico abaixo, apresentam-se os temas com maior número de reclamações recebidas em 2018.

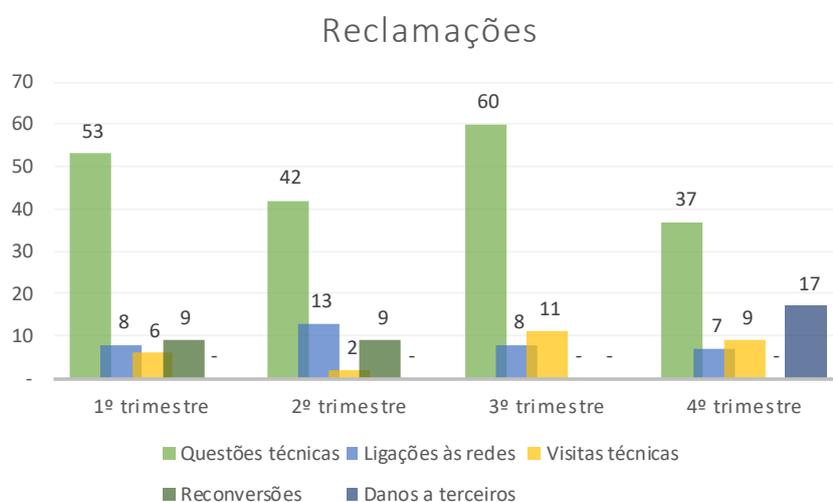


Gráfico 2 - Temas com maior número de reclamações por trimestre

Observando o gráfico 3, pode-se concluir que as questões técnicas, as ligações às redes e as visitas técnicas, foram os temas que suscitaram maior número de contactos por parte dos clientes, registando em 2018 um total de 192, 36 e 28 reclamações, respetivamente.

3.3. OUTRA INFORMAÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO COMERCIAL

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

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 n.º 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 pelas empresas.

Nos quadros abaixo apresentam-se os dados registados em 2018 neste âmbito.

Atendimento telefónico no âmbito - DL 134/2009	Trimestre				Ano 2018 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	67	108	-	119	294
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	67	108	-	119	294
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	2	-	-	1	1

Quadro 17 - Atendimento telefónico no âmbito do Decreto- Lei nº 134/2009, 2 de junho

Clientes com necessidades especiais

De acordo com o disposto no artigo 100º 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 operadores de rede de distribuição devem manter um registo dos clientes com necessidades especiais.

Adicionalmente, e para os clientes com deficiência olfativas, a empresa está disponível para, quando solicitado, realizar a instalação de equipamentos de deteção de fugas.

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

Em 2018, a Portgás registou na sua base de dados, 1 cliente com limitação no domínio da audição - surdez total ou hipoacusia.

Clientes prioritários

O artigo 103º 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 2018, a Portgás registou 477 clientes prioritários, identificados pela tipologia prevista no anterior 103º, conforme quadro abaixo.

Clientes prioritários	2018
Estabelecimentos hospitalares, centros de saúde ou entidades que prestem serviços equiparados	140
Forças de segurança	9
Instalações de segurança nacional	5
Bombeiros	12
Proteção civil	2
Equipamentos dedicados à segurança e gestão do tráfego marítimo ou aéreo	-
Instalações penitenciárias	1
Estabelecimentos de ensino básico	306
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	-

Quadro 18 - Clientes prioritários

Divulgação de informação na internet

A Portgás disponibiliza aos consumidores no seu site da internet (<http://www.portgas.pt/>), a informação prevista no artigo 44º 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 aos Regulamentos e sub-regulamentação do SNGN aplicáveis à empresa, bem como outra informação considerada relevante.